

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Lembaga Keuangan Syariah adalah entitas ekonomi beroperasi dalam lingkup keuangan Syariah dengan asetnya yang dapat bersifat finansial maupun nonfinansial, sejalan dengan prinsip-prinsip Syariah. Secara konseptual, lembaga keuangan Syariah dapat didefinisikan sebagai badan usaha yang memiliki aset utama berbentuk keuangan dan memiliki tugas utama dalam memberikan fasilitas kredit serta melakukan penanaman dana melalui instrumen-instrumen surat berharga yang sesuai dengan ketentuan Syariah. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN), Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan suatu entitas keuangan yang menawarkan berbagai produk keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip Syariah dan telah memperoleh izin operasional sebagai Lembaga Keuangan Syariah. Bersamaan dengan kemajuan waktu, muncul berbagai produk keuangan berbasis Syariah yang semakin berkembang di Indonesia, seperti institusi keuangan Syariah bidang perbankan, asuransi, dan pasar modal. Fenomena ini juga menciptakan dorongan untuk munculnya Pegadaian Syariah (Mulazid, 2016:59).

Lembaga Pegadaian Syariah dilahirkan karena mayoritas masyarakat Indonesia adalah beragama Islam. Menurut Andi Soemitra (2017:399), Pegadaian Syariah dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang menerapkan sistem gadai menurut prinsip dan nilai-nilai dalam Islam. Gadai (Rahn) merupakan akad piutang dengan memanfaatkan sebagian hartanya sebagai jaminan sampai uang tersebut dapat dilunasi. Masyarakat menjadikan Pegadaian Syariah sebagai suatu lembaga alternatif untuk mereka menetapkan pilihan dalam pembiayaan kebutuhan maupun modal. Di Indonesia, Majelis Ulama telah merilis Fatwa No. 25/DSN-MUI/VI/2002 mengenai rahn (gadai) sebagai langkah untuk mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat di sektor jasa keuangan lembaga non-bank. Pegadaian dipandang sebagai suatu bentuk layanan yang beroperasi dengan

merujuk pada prinsip-prinsip Syariah sebagian besar masyarakat tingkat menengah kebawah yang berkaitan dengan pegadaian karena mereka membutuhkan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhannya dalam jangka waktu pendek dengan margin relatif kecil. Saat ini, persaingan semakin terasa, Pegadaian yang beroperasi di bidang jasa harus memberikan perhatian yang cukup terhadap strategi pemasaran, agar mampu memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Tercermin dari pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan mencerminkan kepuasan pelanggan dan dapat mengarah pada kemitraan jangka panjang.

Pada era global, sektor jasa menempati peran yang kian penting dalam perekonomian dunia. Hal ini dipicu oleh berbagai faktor, seperti perubahan teknologi, peningkatan kontribusi sektor jasa dalam menciptakan peluang bisnis, dan kompleksitas kehidupan yang semakin bertambah. Setiap tahun, perkembangan dan peningkatan sektor jasa semakin menjadi fokus utama. Dapat dilihat dari banyaknya pesaing yang berupaya memberikan pelayanan terbaik di antara perusahaan-perusahaan dalam bidang jasa. Persaingan yang sengit mendorong perusahaan untuk menetapkan prioritas, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Kualitas produk erat kaitannya dengan keunggulan produk dalam menjalankan tugasnya, seperti integrasi produk, keandalan, keakuratan, kemudahan penggunaan, kemampuan perbaikan, dan karakteristik lainnya. Oleh karena itu, kualitas suatu produk mencerminkan ciri dan karakteristik barang atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam mengevaluasi kualitas layanan suatu produk, di mana konsumen memberikan penilaian langsung terhadap kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan.

Menurut Hidayat (2009) dalam Sondaks (2014:20), Jika kualitas pelayanan tinggi, maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memiliki dampak positif pada perilaku pelanggan terhadap pelayanan tersebut. Parasuraman dalam Tjiptono (2011:347) Dikemukakan bahwa perusahaan perlu memperhatikan lima aspek kualitas pelayanan, meliputi kehandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Memberikan pelayanan berkualitas menjadi hal terpenting, karena pelayanan bukan hanya sebatas tindakan mengantarkan dan melayani, melainkan melibatkan pemahaman, pengertian, dan empati, sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi nasabah dan pada akhirnya memperkuat posisi dalam daya tarik produk pelanggan. Dengan penanaman nilai tambah dan penguatan loyalitas nasabah terhadap produk atau jasa, kepercayaan itu tidak akan diragukan. Hal ini sesuai dengan ajaran Al-Qur'an, sebagaimana dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 267 (Departemen Agama, 1971).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Arab-Latin: Yā ayyuhallażīna āmanū anfiqū min ṭayyibāti mā kasabtum wa mim mā akhrajnā lakum minal-arḍ, wa lā tayammamul-khabīsa min-hu tunfiquna wa lastum bi`ākhiżhi illā an tugmiḍu fih, wa`lamū annallāha ghaniyyun ḥamīd.*

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Online Banking adalah fasilitas maupun layanan yang memungkinkan penggunanya melakukan transaksi keuangan melalui perangkat komunikasi seluler, seperti handphone dilengkapi dengan perangkat lunak yang diinstal. Manfaat yang dapat dirasakan adalah peningkatan kepuasan nasabah karena berkurangnya biaya transaksi, menjadi sumber pendapatan bagi penyedia layanan, kecepatan dalam bertransaksi, pertumbuhan ekonomi dan tingkat kesejahteraan (Yazid & Suryono, 2016). Dengan ini diharapkan nasabah dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat tanpa mereka harus berkunjung ke pegadaian, pelanggan dapat menghemat biaya dan waktu hanya dengan menggunakan ponselnya.

Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi melalui layanan online banking menjadi faktor utama yang mempengaruhi penggunaan tersebut. Ketika barang atau jasa pelanggan melampaui harapan, maka kepuasan pelanggan terjadi. Sebaliknya, jika produk atau jasa tersebut memiliki kinerja di bawah harapan, konsumen cenderung merasa kecewa. Kepuasan konsumen terkait erat dengan peluang penggunaan produk tersebut di masa mendatang, pelanggan kemungkinan besar akan menggunakan kembali produk yang ditawarkan jika mereka puas dengan produk tersebut.

Saat ini, Perkembangan teknologi dan komunikasi memberi dampak positif serta memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dan layanan dalam berinteraksi. Salah satu keberhasilan lembaga keuangan Islam di dunia teknologi dan informasi yaitu terciptanya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) yang sangat memberi kemudahan serta kenyamanan kepada nasabah ketika melakukan semua transaksi pembiayaan. Termasuk PT Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik yang saat ini sedang mengembangkan produk dan layanan berbasis teknologi. Pengenalan inovasi dalam proses bisnis berbasis teknologi bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan efisien. Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang baik harus direspons dengan cepat, karena pelayanan yang baik memiliki dampak positif terhadap pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Terbentuknya persepsi positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima merupakan hal yang penting. Meskipun perkembangan teknologi informasi menunjukkan arah yang positif, kurangnya dukungan dari pengguna dapat menyebabkan kegagalan dalam implementasi teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi dalam suatu perusahaan dapat menghadapi dua permasalahan, yakni keberhasilan atau bahkan kegagalan (Aan Anshori, 2018:199).

Berdasarkan hasil observasi awal masih banyak ditemukannya nasabah yang menggunakan sistem manual dibandingkan dengan aplikasi yang sudah disediakan oleh Pegadaian Syariah. Dikarenakan pada sistem ini masih memiliki kekurangan yaitu kesalahan ataupun kegagalan dalam bertransaksi dan minimnya pengetahuan masyarakat untuk menggunakan gadget terutama usia lansia.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui kualitas layanan online banking terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah. Penelitian ini akan dilaksanakan secara langsung di PT Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik, dengan judul “Kualitas Pelayanan Online Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik dalam Perspektif Islam”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan bagaimana kualitas pelayanan online banking terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik dalam Perspektif Islam?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan online banking di Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik Dalam Perspektif Islam.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Ditinjau dari pemaparan di atas, terdapat manfaat kualitas layanan online banking terhadap nasabah di Pegadaian Syariah yaitu:

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan dan memperluas wawasan untuk meningkatkan pemahaman tentang kualitas pelayanan online banking serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Memberikan manfaat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah saat bertransaksi melalui online banking Pegadaian, termasuk kualitas dalam bertransaksi. Temuan ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan guna meningkatkan pangsa pasar di era globalisasi.

#### **3. Bagi Peneliti Lain**

Sebagai sumber referensi untuk menambah wawasan dan pemahaman.

#### **4. Bagi UISI Gresik**

Dapat menambahkan perbendaharaan ilmiah di Perpustakaan UISI Gresik dan tulisan ini bisa menjadi referensi atau tambahan informasi bagi civitas akademik UISI Gresik.

