

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini dunia perbankan mengalami perkembangan yang cukup pesat sehingga menimbulkan kompetisi yang ketat antar instansi. Hal ini sudah tidak mungkin di pungkiri lagi karena setiap perusahaan dituntut untuk menarik minat masyarakat dengan berbagai macam cara. Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan bukan bank yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif dengan menggunakan hukum gadai.

Menurut Jamal wiwoho, 2011 membagi lembaga keuangan menjadi lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank, di mana pegadaian menjadi salah satu lembaga keuangan bukan bank yang fokus kegiatannya adalah pembiayaan. Ada dua hal yang menjadikan pegadaian menjadi bentuk usaha lembaga keuangan bukan bank. Pertama, dari segi transaksi pegadaian mirip dengan pinjaman bank umum namun memiliki dasar hukum yang berbeda yaitu dengan dasar hukum gadai. Kedua, usaha pegadaian dimonopoli oleh Perum Pegadaian dengan tujuan memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan prosedur yang sederhana. Pegadaian menjadi alternatif ketika kekurangan likuiditas karena kondisi keuangan seseorang tidak selalu dalam kondisi baik, dengan adanya permintaan dan penawaran sehingga melahirkan pegadaian.

Dewasa ini kompetisi antar pelaku bisnis menjadi kompetitif. dimana untuk menjadi pemenang setiap pelaku atau penyedia harus lebih memperhatikan

apa yang dibutuhkan dan keinginan dari konsumen secara *up to date*, dengan begitu PT Pegadaian akan mampu untuk lebih mudah menarik minat nasabah dalam menggunakan produk jasa dari PT pegadaian. Kemudian PT pegadaian juga harus memiliki produk jasa yang variatif dimana produk jasa tersebut merupakan apa yang sangat di perlukan oleh nasabah pada kondisi saat ini (terbaru). Dari penjelasan tersebut kepuasan pelanggan kepada layanan dipengaruhi dua faktor yang saling terkait yaitu harapan dan persepsi dari pelanggan atau nasabah kepada kualitas pelayanan (Rachmad, 2009).

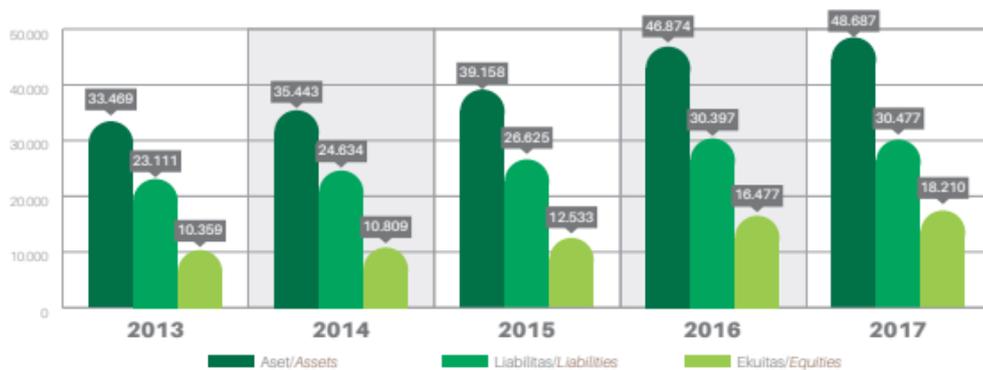
Data keuangan perusahaan pegadaian yang akan diuraikan berasal dari laporan keuangan *audited* dari PT Pegadaian (Persero) dan laporan keuangan *unaudited* perusahaan pegadaian swasta yang berasal dari laporan Triwulan IV Tahun 2017 dikarenakan belum tersedianya laporan keuangan *audited* dari perusahaan pegadaian swasta. Total aset perusahaan pegadaian pada tahun 2017 tercatat sebesar Rp48.957 miliar, atau mengalami kenaikan 4,4% dari periode sebelumnya (Grafik 1.1). Liabilitas dan ekuitas juga mengalami kenaikan sebesar 0,8% dan 11,1% menjadi Rp30.651 miliar dan Rp18.306 miliar. Adapun pinjaman yang disalurkan pada periode ini tercatat sebesar Rp37.059 miliar atau mengalami kenaikan 4,5% dari tahun sebelumnya.

**Grafik 1.1**  
**Data Keuangan PT Pegadaian**



PT Pegadaian (Persero), sebagai satuasatunya perusahaan pegadaian pemerintah, mencatatkan asetnya pada Desember 2017 sebesar Rp48.687 miliar, naik sebesar 3,9% dari tahun 2016 (Grafik 1.2).

**Grafik 1.2**  
**Data Keuangan PT Pegadaian**



Ekuitas meningkat 10,5% dari tahun sebelumnya. Selain itu, liabilitas juga mengalami kenaikan sebesar 0,3% pada periode yang sama dengan adanya kenaikan jumlah penerbitan surat berharga. Pendapatan operasional PT Pegadaian (Persero) pada tahun 2017 mengalami kenaikan 8,4% dari tahun 2016 hingga mencapai Rp10.523 miliar (Grafik 1.3)

Grafik 1.3

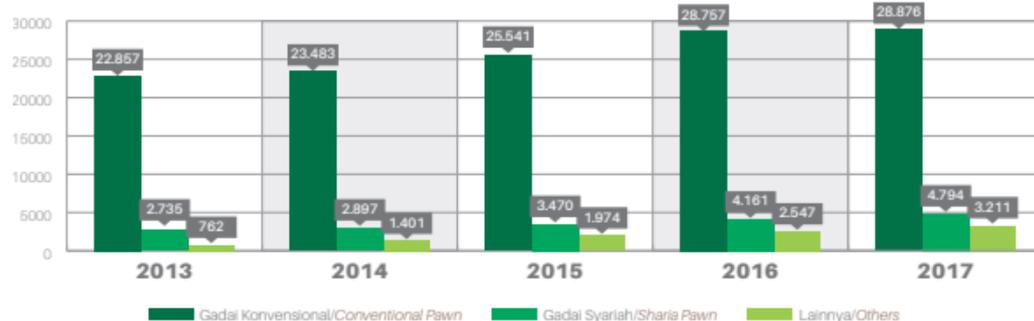
## Data Keuangan PT Pegadaian



Pendapatan operasional terbesar berasal dari pendapatan sewa modal, yaitu sebesar Rp9.518 miliar. Seiring dengan naiknya pendapatan, laba yang diperoleh PT Pegadaian (persero) juga mengalami kenaikan sebesar 13,7% atau menjadi Rp2.514 miliar. Sementara itu, beban operasional juga mengalami peningkatan sebesar 7,1% pada periode yang sama.

Grafik 1.4

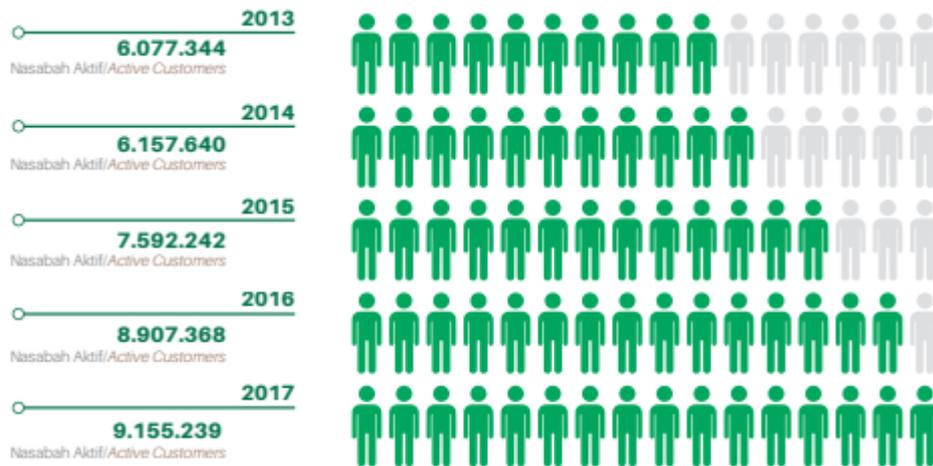
## Data Keuangan PT Pegadaian



Berdasarkan rasio BOPO, PT Pegadaian (Persero) lebih efisien secara operasional pada tahun 2017 dengan BOPO sebesar 68,3%, turun 1,2 poin dibanding tahun sebelumnya. Pinjaman yang disalurkan PT Pegadaian (Persero) per Desember 2017 tercatat naik 4,0% dibandingkan dengan tahun sebelumnya menjadi Rp36.882 miliar (Grafik 23). Nilai pembiayaan yang disalurkan melalui gadai

konvensional naik 0,4%, gadai syariah naik 15,2%, dan melalui kegiatan lainnya sebesar 26,1% dibanding dengan tahun sebelumnya.

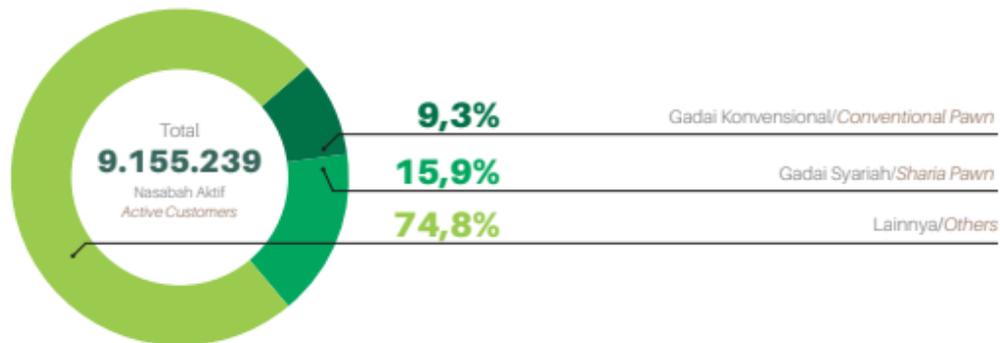
**Grafik 1.5**  
**Jumlah Nasabah Aktif PT Pegadaian**



Jumlah nasabah aktif PT Pegadaian (Persero), pada Desember 2017 tercatat sebanyak 9,2 juta orang (seperti pada Gambar 1.5). Jumlah tersebut bertambah 0,2 juta nasabah atau mengalami kenaikan 2,8% dari tahun sebelumnya. Nasabah gadai konvensional masih mendominasi pada Desember 2017 dengan 6,8 juta nasabah atau 74,8% dari total nasabah aktif (Gambar 1.6). Sementara nasabah gadai syariah dan nasabah dari kegiatan lainnya masing-masing berjumlah 0,9 juta dan 1,4 juta nasabah.

Grafik 1.6

## Jumlah Nasabah Aktif PT Pegadaian



Sumber: <https://www.ojk.go.id/>

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan formal *non bank* di Indonesia yang secara resmi memiliki izin dan didirikan oleh pemerintah dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas yang berupa penyediaan dana yang kemudian bertugas menyalurkan pembiayaan tersebut dengan bentuk pemberian uang pinjaman terhadap nasabah berdasarkan hukum-hukum gadai.

Menurut Suyanto (2013) Peranan PT Pegadaian (Persero) sangat diminati oleh masyarakat. Oleh sebab itu dapat dilihat selama tahun 2015 sampai dengan tahun 2017, jumlah uang pinjaman yang diberikan PT Pegadaian kepada masyarakat Indonesia semakin meningkat (Tabel 1.1).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Uang Pinjaman Yang Diberikan Kepada Masyarakat Oleh PT**  
**Pegadaian (Persero)**

<b>Pegadaian Negara</b>			
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Jumlah Rumah Gadai	4430	4 455	4322
Posisi pemberian kredit	30 985.2	35 465.1	36 882.1
Diberikan	112 749.8	120 901.0	126 046.6
Diberikan	109 599.2	116 412.4	124 637.9

*Sumber: www.bps.go.id, 2018*

Meningkatnya jumlah permintaan kredit merupakan kabar positif bagi pegadaian, dengan meningkatnya permintaan berarti meningkat pula minat masyarakat terhadap jasa pegadaian, dengan adanya kesempatan ini akan memberikan PT pegadaian kesempatan menjadi pilihan lain bagi nasabah dalam mengajukan permintaan kredit guna menyelesaikan permasalahan finansialnya, khususnya untuk masyarakat pada golongan menengah kebawah yang sulit untuk mendapatkan fasilitas kredit dari bank konvensional. Sehingga masyarakat mau dan tertarik untuk menggunakan jasa pegadaian.

Di era modern ini kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam bertransaksi adalah hal yang paling dicari oleh semua orang, untuk itu perusahaan lebih banyak perhatian terhadap kualitas akan jasa yang ditawarkan. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka akan menimbulkan suatu loyalitas konsumen dan juga berkemungkinan besar dapat menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal terhadap produk jasa bisa diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan dan bisa melakukan pembelian lagi. Hal seperti ini sangat menguntungkan bagi perusahaan, karena dengan terpuaskannya konsumen, maka konsumen tidak akan melirik perusahaan lain, juga kemungkinan besar terjadi

promosi gratis dari konsumen dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen terhadap konsumen lainnya.

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa adalah menciptakan rasa puas atau kepuasan bagi nasabah perusahaan itu. Kepuasan nasabah sebagai hasil atau penilaian bagi perusahaan apakah nasabah merasa puas terhadap produk jasa atau pelayanan yang sudah dibeli. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, rasa lega yang dimiliki oleh seseorang ketika orang tersebut telah mengkonsumsi suatu produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Kepuasan nasabah merupakan persepsi kalau harapannya telah terpenuhi, hal ini bisa diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan pegadaian dengan melihat tingkat kemampuan nasabah tersebut. Akan tetapi akan terjadi masalah jika harapan nasabah tidak dapat dipenuhi dengan pelayanan yang kurang baik. Karena nasabah tidak akan pernah peduli bagaimana caranya pegadaian melakukan usahanya untuk melakukan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan, yang pelanggan pikirkan adalah kebutuhannya harus terpuaskan. Dengan begitu maka PT pegadaian akan menentukan strategi yang cocok untuk nasabahnya.

Hal ini sejalan dengan teori dari William B. Martin, 2005, bahwa pelayanan nasabah berkualitas hanya bisa dilihat dengan menggunakan prespektif pelanggan atau nasabah. Suatu instansi wajib memikirkan dan membuat strategi dalam memberikan *service excellence* melalui mata nasabahnya. Nasabah hanya

akan merasa puas apabila sudah diberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapannya.

Pada masa pandemi seperti saat ini peneliti melihat beberapa masalah yang terjadi pada masyarakat, dimana banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaan saat pandemi, kemudian disaat yang sama kebutuhan untuk mereka bertahan hidup harus selalu terpenuhi setiap harinya, dimana untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dengan uang. Maka dari itu Pegadaian UPC Sumoroto datang sebagai solusi yang mampu menyelesaikan masalah yang dialami oleh masyarakat Ponorogo khususnya Sumoroto.

Dari berbagai masalah yang terjadi itu membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN STUDI DI KANTOR UPC PEGADAIAN SUMOROTO PADA MASA PANDEMI *COVID-19*”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Sebesar apakah tingkat pendidikan nasabah mempengaruhi minat masyarakat menggunakan jasa pegadaian dimasa pandemi *Covid-19*?
2. Sebesar apakah pendapatan nasabah mempengaruhi minat masyarakat menggunakan jasa pegadaian dimasa pandemi *Covid-19*?
3. Seberapa besar pengaruh tingkat pelayanan terhadap minat masyarakat menggunakan jasa pegadaian dimasa pandemi *Covid-19*?

4. Faktor-faktor apa saja yang mampu mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan jasa pegadaian pada masa pandemi *Covid-19*?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Guna mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat pendidikan nasabah terhadap minat masyarakat Sumoroto dalam menggunakan jasa pegadaian pada masa pandemi *Covid-19*.
2. Guna mengetahui seberapa besar pengaruh pendapatan nasabah terhadap minat masyarakat Sumoroto dalam menggunakan jasa pegadaian pada masa pandemi *Covid-19*.
3. Guna mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat pelayanan terhadap minat masyarakat Sumoroto dalam menggunakan jasa pegadaian pada masa pandemi *Covid-19*.
4. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Sumoroto dalam menggunakan jasa pegadaian pada masa pandemi *Covid-19*.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

#### 1. Untuk Akademisi

Mampu memberikan serta menambah wawasan baru tentang PT Pegadaian (Persero) sebagai lembaga keuangan *non* bank yang siap menyalurkan kredit kepada nasabah.

#### 2. Bagi Instansi atau Perusahaan

Peneliti berharap semoga PT Pegadaian khususnya unit pembantu cabang (UPC) Sumoroto mampu mendapatkan *insight* atau referensi dan informasi tambahan yang bermanfaat bagi perusahaan dari hasil penelitian ini.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya semoga penelitian ini mampu menjadi acuan dan referensi pada penelitian yang mengambil topik faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat.

#### 4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi dan pengetahuan bagi masyarakat tentang jasa yang ditawarkan dan produk yang dijual oleh PT Pegadaian (Persero).