

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital ini, penggunaan smartphone semakin meningkat pesat, Pengguna internet sangat luas dan berbagai dapat mudah diakses, perkembangan teknologi dapat memberikan dampak yang sangat signifikan bagi masyarakat. Fenomena ini juga bisa dimanfaatkan oleh lembaga keuangan bank dan non bank agar dapat melakukan perbaikan layanan berkualitas dengan layanan digital agar tidak ketinggalan dengan pesatnya perkembangan era digital saat ini, misalnya pada berbagai aplikasi digital yang digunakan provider untuk memperbesar target pasar. Perkembangan digitalisasi bisa membantu berbagai manusia untuk melakukan aktivitasnya, karena semua kegiatan dapat dilakukan dengan mudah sehingga masyarakat juga bisa memberikan peningkatan kinerja perusahaan (Imam Lubis, 2020).

PT. Pegadaian (Persero) adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dalam sektor pemberian layanan pengkreditan serta jasa lainnya sesuai dengan kegiatan utamanya melaksanakan penyaluran pembayaran mikro fidusia ataupun gadai ataupun pada istilah lainnya aktivitas yang meminjamkan suatu hal yang penting pada sekelompok ataupun seseorang untuk mendapatkan beberapa uang, serta materi yang dijadikan jaminan nantinya akan dilakukan penebusan berdasarkan dengan ketentuan antara intansi pegadaian serta nasabah tersebut (Heri Sudarsono, 2021).

Perusahaan Pegadaian terbagi menjadi dua yaitu Pegadaian Syariah dan konvensional, pada pegadaian konvensional hal ini terlihat pada praktek pegadaian yang tetap menentukan dividen hipotek, jika nasabah membayar hipotek tidak tepat waktu perlu membayar dividen, bunganya harus dibayar tepat waktu sesuai dengan persetujuan pihak pegadaian. Berbeda dengan Prinsip pegadaian syariah pada pegadaian syariah tidak mempunyai pembiayaan menggunakan sistem dividen melainkan pendapatan berbasis

bebas atau upah jasa tempat dalam bahasa syariah disebut mu'nah/ijaroh. Adanya Pegadaian syariah tentunya sangat diperlukan bagi seluruh penduduk Indonesia karena dalam pengoperasiannya menggunakan prinsip hukum Islam tentunya tidak mengandung maysir, riba, dan ghoror, hal ini dianjurkan oleh keluarnya Fatwa MUI tentang larangan bunga pada bank syariah atau non bank yang menggunakan prinsip syariah, hal ini dimungkinkan didorong oleh masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam (Muhammad, 2018).

Kualitas layanan yang baik sangatlah diperlukan setiap perusahaan sehingga Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dengan meluncurkan perangkat lunak Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital (PSD) agar dapat memperluas sasaran target sampai menuju generasi saat ini atau ke generasi milenial, Pegadaian Syariah Digital merupakan Pegadaian Syariah Digital merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu pengguna melakukan transaksi Pegadaian Syariah melalui smartphone.

PSD merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh perusahaan pegadaian pada tahun 2018 untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan berinvestasi emas, PSD ini menyediakan berbagai layanan termasuk layanan Emas, layanan Pemesanan Gadai Online, Aplikasi Pembiayaan Amanah, Arrum Haji, Arrum BPKB, Arrum Emas, Tasjily Tanah dan menyediakan layanan Pembayaran Rahn selain Mikro, layanan MPO (Multi Payment Online) dan juga tersedia informasi layanan pegadaian syariah digital dan wilayah cabang pegadaian syariah terdekat yang dapat dilihat dari aplikasi tersebut.

Demi menciptakan kenyamanan dan kemudahan pelanggan menggunakan aplikasi untuk melakukan transaksi pembayaran dan pembelian sehingga Pegadaian Syariah menyediakan fasilitas yang menggunakan teknik pembayaran virtual account dengan berbagai bank, dengan fitur dan metode yang lengkap pembayaran yang mudah dijangkau dan dilakukan oleh nasabah yang melakukan pembayaran secara transfer bank.

Emas merupakan investasi unggulan karena nilainya sangat bermanfaat bagi masyarakat, investasi emas saat ini banyak digunakan di dunia digital, Banyak orang menggunakan teknologi digital untuk mendapatkan uang mendapatkan keuntungan dengan berinvestasi. Emas memiliki berbagai aspek yang digunakan Oleh manusia karena setiap tahunnya harga emas semakin meningkat, hal inilah yang membuat masyarakat tertarik berinvestasi emas, tidak hanya itu, emas juga mempunyai nilai guna untuk dijadikan perhiasan (Tanuwidjaja, 2019)

Di masa kini masyarakat Indonesia sangat menyukai kegiatan investasi khususnya pada emas, hal ini dapat menjadi potensi positif bagi Pegadaian Syariah. Investasi merupakan produk dari PT Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang menyediakan berbagai produk untuk berinvestasi emas antara lain emas mulia, emas Emasku, dan Tabungan Emas. Emas mulia merupakan sebuah pelayanan untuk berinvestasi emas batangan dengan perseorangan yang diangsur pada outlet Pegadaian melalui prosedur yang mudah serta cepat, target nasabah yang dibutuhkan pegadaian syariah dalam investasi emas mulia adalah masyarakat yang memerlukan emas batang melalui sistem pembiayaan yang diangsur setiap bulannya, kemudian untuk emas emasku merupakan produk pembayaran untuk berinvestasi emas yang dikembangkan oleh PT. Pegadaian (Persero) dengan wujud emas lantakan 24 karat dan besaran pendapatannya hingga senilai 20 jt.

Gambar 1.1
Tampilan Aplikasi PSD



Sumber: Screenshot Pegadaian Syariah digital

Target nasabahnya yaitu bagi semua penduduk Indonesia yang akan melakukan investasi terhadap emas, dan memperoleh manfaat asuransi (Proteksi), sedangkan tabungan emas adalah pelayanan pembelian serta penjualan emas melalui sarana penitipan dan target nasabah bisa berupa karyawan, pelajar, IRT, millennial dan masyarakat umum lainnya (Karimata, 2022). PT Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang menciptakan layanan PSD dalam rangka memudahkan nasabahnya dalam berinvestasi emas, berikut ini adalah grafik jumlah Nasabah Investasi Emas Sebelum dan sesudah adanya Aplikasi PSD:

Tabel 1.1
Tabel Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang

Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Jumlah Nasabah <i>Offline</i>	Persentase Jumlah Nasabah <i>Offline</i>
2018	4.957	4.957	87,94%
2019	5.755	4.767	82,84%
2020	7.543	6.427	85,21%
2021	8.858	7.633	86,18%
2022	9.710	8.162	82,84%
2023	10.359	8.509	86,18%

Sumber: Data Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang

Minat masyarakat merupakan kemungkinan seorang individu dalam melakukan ataupun memilih sebuah aktivitas yang diinginkan ataupun ketertarikan atas segala hal dalam kegiatan yang dilakukan oleh seseorang. Kemudahan dalam transaksi investasi dengan adanya layanan digital ini ternyata belum mampu menarik minat masyarakat untuk berinvestasi emas, karena masih banyak kalangan masyarakat yang minim

pengetahuan teknologinya sehingga belum menggunakan layanan PSD ini. Pada penelitian sebelumnya tidak membahas terkait kualitas pelayanan syariah. Namun, pada penelitian ini membahas terkait kualitas pelayanan syariah. Dalam permasalahan tersebut perlu untuk menjadikan urgensi penelitian tentang efektivitas layanan pegadaian syariah digital PT Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang dalam meningkatkan minat masyarakat untuk investasi emas. Berangkat dari latar belakang tersebut maka peneliti mengambil judul **“EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITAL PADA PEGADAIAN SYARIAH KCP KEPANDEAN KOTA SERANG DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT TERHADAP INVESTASI EMAS”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana operasional layanan digital Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang?
2. Bagaimana efektivitas layanan digital terhadap kenaikan dan penurunan jumlah nasabah investasi emas Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan perumusan masalah yang ada pada latar belakang maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana operasional layanan digital PSD dan seberapa banyak Masyarakat yang mengetahui dan minat terhadap investasi emas melalui layanan digital pegadaian syariah
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan efektivitas layanan pegadaian syariah digital emas PT Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang dalam menarik minat Masyarakat terhadap investasi emas.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya akan memiliki hasil yang diharapkan dapat memberikan yang baik untuk penulis maupun pihak lain. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang Lembaga keuangan syariah non bank, terutama yang berkaitan dengan efektivitas layanan pegadaian syariah digital dalam meningkatkan minat Masyarakat terhadap investasi emas. Selain itu, sangat bermanfaat sebagai pijakan dan sumber rujukan bagi peneliti yang akan datang yang ingin memperdalam topik penelitian dengan melihat masalah dari berbagai sudut pandang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pegadaian Syariah

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dengan menyediakan pengetahuan yang lebih mendalam terkait layanan pegadaian syariah digital untuk meningkatkan jumlah nasabah investasi emas bagi PT Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang.

- b. Bagi Penulis

Dari penelitian ini peneliti akan mendapatkan pemahaman seputar layanan pegadaian syariah digital dalam meningkatkan jumlah nasabah investasi emas melalui layanan digital pegadaian syariah di PT Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang. Serta untuk memenuhi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Strata 1 (S1) di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

c. Bagi Masyarakat

Masyarakat akan mendapatkan pemahaman yang lebih baik terkait produk keuangan syariah non bank khususnya layanan pegadaian syariah digital investasi emas.

