

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini taraf hidup terus mengalami peningkatan. Masyarakat harus berfikir dan bekerja lebih keras untuk memenuhi tuntutan kebutuhan agar kehidupan menjadi sejahtera. Dalam mencapai tujuan tersebut, masyarakat menginginkan proses yang cepat dan mudah (Azizah & Muhfiatun, 2018). Mencermati hal ini, banyak lembaga keuangan yang menawarkan kebutuhan masyarakat tersebut. Hal ini sebagaimana yang dilakukan oleh PT. Pegadaian yang bersedia untuk memberikan berbagai solusi kepada khalayak umum terkait kebutuhan dana dengan mudah dan cepat (Habibah, 2017).

Adapun jumlah nasabah di Indonesia melalui PT Pegadaian selalu terus meningkat dan berkembang setiap tahunnya dari tahun 2019-2023. Hal ini sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT Pegadaian 2019-2023

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2019	8.907.368
2020	16.927.596
2021	19.669.037
2022	21.854.267
2023	23.974.130

*Sumber : Laporan Keuangan PT Pegadaian Tahun 2019-2023*

PT. Pegadaian sendiri adalah sebuah instansi keuangan yang dianggap dekat dengan masyarakat umum, khususnya masyarakat di tingkat ekonomi menengah sampai bawah. Hal ini disebabkan instansi tersebut memberikan

penawaran dengan syarat yang sangat mudah untuk mendapatkan pinjaman dana bagi masyarakat yang membutuhkan pinjaman dana (Bahasmiasi, 2014). Berbeda dengan lembaga perbankan yang oleh masyarakat dinilai memiliki persyaratan yang rumit. Masyarakat yang membutuhkan dana mendesak sangat diuntungkan dengan adanya PT Pegadaian ini. Hal ini dikarenakan PT Pegadaian memiliki alur dan prosedur yang sederhana (Pai et al., 2023).

PT Pegadaian sendiri merupakan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip gadai. Nasabah hanya perlu mendatangi kantor PT Pegadaian dengan membawa jaminan yang kemudian ditaksir, kemudian dana pinjaman akan diterima setelah kesepakatan pinjaman disetujui. Dalam prosesnya, pegadaian tidak menilai apa latar belakang masyarakat yang mengajukan pinjaman dana, dan hampir seluruh golongan di masyarakat dapat dirangkul oleh PT Pegadaian. Dengan kemudahan yang diberikan tersebut, Motto PT Pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” membuat PT Pegadaian disenangi dan dibutuhkan oleh masyarakat (Mutmainnah, 2020).

PT Pegadaian adalah instansi yang memberikan salah satu alternatif solusi di masyarakat umum dalam memberikan jaminan biaya untuk mereka. Umumnya pinjaman dana ini digunakan untuk kebutuhan modal usaha ataupun kebutuhan-kebutuhan mendesak. Melihat perkembangan PT Pegadaian saat ini, PT Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan yang ke depan akan selalu memberikan eksistensi atas gerakan kemanfaatannya. PT Pegadaian memiliki beberapa produk yang ditawarkan sebagai alternatif bagi masyarakat, salah satunya yakni Gadai Kredit Cepat

dan Aman (KCA). Produk Gadai KCA ialah suatu produk gadai yang ditawarkan untuk masyarakat yang membutuhkan pembiayaan baik konsumtif maupun produktif secara mudah dan cepat. Kemudahan yang ditawarkan Gadai KCA ini adalah memberikan pembiayaan dengan proses yang mudah dan menyertakan jaminan berupa perhiasan emas, barang elektronik, kendaraan pribadi, atau barang berharga lainnya (Prabarini, 2023).

Tabel 1.2 Jumlah Transaksi Produk Pegadaian di UPC Warujayeng

<b>PRODUK</b>	<b>JUMLAH TRANSAKSI</b>
TABUNGAN EMAS	1.136
GADAI KCA	3.434
KRASIDA	34
KREASI ULTRA MIKRO	33
MULIA ULTIMATE	16
GADAI TABUNGAN EMAS	7
GADAI FLEKSI	33
KREASI	9

Sumber : Dokumentasi Pegadaian UPC Warujayeng

Setelah peneliti melakukan penelitian, ditemukan adanya jumlah transaksi produk pegadaian di UPC Warujayeng Kabupaten Nganjuk Jawa Timur. Dilihat dari hasil penelitian, produk Gadai KCA di PT Pegadaian UPC Warujayeng merupakan produk yang sangat diminati masyarakat luas dengan 3.434 kredit aktif, hingga bulan April 2024. Sedangkan produk lain yang mendekati adalah produk Tabungan Emas dengan 1.136 rekening aktif hingga bulan April 2024. Melihat produk Gadai KCA adalah produk yang

paling diminati masyarakat maka dapat diperkirakan bahwa produk Gadai KCA ini akan terus berkembang ke depannya.

Jumlah penelitian yang meneliti minat masyarakat terhadap produk Pegadaian sudah cukup banyak. Pada penelitian Rina Desiana, Faryal Musnadi Ihsan (2023:51) terdapat faktor yang memengaruhi minat milenial memilih untuk memilih produk dari PT Pegadaian Syariah, diantaranya faktor lokasi, faktor promosi, dan faktor kualitas pelayanan. Selanjutnya menurut penelitian Laila Maghfirah, Ridwan Nurdin (2021:109) terdapat faktor prosedur pencairan, promosi, dasar syariah, serta lokasi yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan produk Rahn di Pegadaian Syariah. Kemudian penelitian oleh Amanda Veronica, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto (2021:43) mengidentifikasi faktor yang memengaruhi preferensi pelanggan terhadap produk Pegadaian Syariah, termasuk aspek promosi, proses pencairan pinjaman, dan komponen harga dan biaya.

Dari penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang dapat memengaruhi minat masyarakat dalam memilih menggunakan produk Gadai KCA di PT Pegadaian UPC Warujayeng dengan penelitian berjudul “ ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT TERHADAP PRODUK GADAI KREDIT CEPAT AMAN (KCA) DI PT PEGADAIAN UPC WARUJAYENG”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang dibahas peneliti dalam penelitian ini adalah “Faktor-faktor apa yang dapat memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA di PT Pegadaian UPC Warujayeng?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan dalam memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA..

## **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Melihat luasnya permasalahan yang akan dibahas, maka terdapat terdapat batasan ruang lingkup penelitian, hal ini bertujuan untuk memberikan arah penelitian, fokus penelitian, sehingga tidak menyimpang dari sasaran utama penelitian. Dari penjelasan yang telah disebutkan sebelumnya, maka terdapat batasan masalah dan pembahasan yang akan diteliti, meliputi :

1. Belum diketahui kualitas produk yang memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA di UPC Warujayeng.
2. Belum diketahui promosi yang dapat memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA di UPC Warujayeng.
3. Belum diketahui kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA di UPC Warujayeng.

4. Belum diketahui kepuasan pelanggan yang dapat memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA di UPC Warujayeng.
5. Belum diketahui lokasi yang dapat memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA di UPC Warujayeng.
6. Belum diketahui pengetahuan yang dapat memengaruhi minat masyarakat terhadap produk Gadai KCA di UPC Warujayeng.

### **1.5 Manfaat**

1. Diharapkan menjadi masukan bagi PT Pegadaian UPC Warujayeng dalam pengembangan produk Gadai KCA.
2. Sebagai gambaran kepada Masyarakat untuk menggunakan produk Gadai KCA di PT Pegadaian UPC Warujayeng.
3. Sebagai gambaran PT Pegadaian UPC Warujayeng untuk melakukan operasi pasar.