

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan kebutuhan ekonomi masyarakat membuat layanan keuangan tidak lagi hanya dipahami sebagai tempat menyimpan uang atau memperoleh pinjaman. Masyarakat mulai membutuhkan layanan yang mudah dijangkau, aman, fleksibel, dan sesuai dengan kondisi pendapatan yang berbeda-beda. Pada kelompok masyarakat yang belum sepenuhnya terbiasa dengan layanan keuangan formal, akses saja belum selalu cukup karena penggunaan produk keuangan juga membutuhkan pemahaman terhadap manfaat, risiko, dan cara penggunaannya. Dalam konteks nasional, hasil SNLIK 2025 menunjukkan indeks literasi keuangan sebesar 66,46% dan indeks inklusi keuangan sebesar 80,51%, meningkat dibandingkan SNLIK 2024 yang mencatat literasi keuangan sebesar 65,43% dan inklusi keuangan sebesar 75,02% (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa akses keuangan masyarakat semakin luas, tetapi pemahaman terhadap produk dan layanan keuangan tetap menjadi bagian yang perlu diperhatikan. Rahmadhani (2025) menjelaskan bahwa literasi keuangan digital diperlukan agar masyarakat tidak hanya mengenal produk keuangan, tetapi juga memahami cara menggunakan, manfaat, dan risikonya dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam upaya memperluas penggunaan layanan keuangan formal, lembaga keuangan non-bank memiliki posisi yang cukup dekat dengan kebutuhan masyarakat. Lembaga keuangan non-bank tidak selalu berhadapan dengan masyarakat melalui pola layanan yang sama seperti perbankan, sehingga dalam beberapa hal dapat lebih mudah diterima oleh kelompok masyarakat yang membutuhkan layanan sederhana dan dekat dengan aktivitas ekonomi sehari-hari. Tantra dan Ani (2024) menjelaskan bahwa lembaga keuangan non-bank berperan dalam menyediakan akses keuangan, mendukung inklusi keuangan, dan menawarkan berbagai layanan untuk kebutuhan masyarakat. Puspa (2024) menyatakan bahwa lembaga keuangan memiliki peran dalam menghubungkan kebutuhan dana, tabungan, investasi, dan aktivitas ekonomi masyarakat. Dalam bagian ini, Pegadaian dapat dilihat sebagai salah satu lembaga keuangan non-

bank yang cukup dikenal masyarakat, bukan hanya melalui layanan gadai, tetapi juga melalui pengembangan produk berbasis emas.

Salah satu produk Pegadaian yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan masyarakat adalah Tabungan Emas. Pegadaian menjelaskan bahwa Tabungan Emas merupakan layanan penitipan emas yang memungkinkan nasabah berinvestasi emas secara mudah, aman, dan tepercaya. Aulia et al. (2025) menjelaskan bahwa Tabungan Emas Pegadaian Syariah memberi peluang kepada masyarakat untuk memiliki emas melalui sistem pengajuan yang sederhana. Badzlina dan Arifin (2025) juga membahas Tabungan Emas sebagai instrumen investasi yang berkaitan dengan ketahanan finansial masyarakat. Dari sisi kebiasaan masyarakat, emas masih mudah dipahami karena sering dianggap sebagai aset simpanan yang memiliki nilai dan dapat digunakan untuk kebutuhan tertentu. Karena itu, Tabungan Emas dapat menjadi salah satu jalan bagi masyarakat untuk mengenal layanan keuangan formal melalui instrumen yang relatif akrab dengan kehidupan mereka.

Jika ditarik ke tingkat unit layanan, pembahasan mengenai Tabungan Emas menjadi lebih konkret ketika dilihat pada PT Pegadaian Unit Cepu. Cepu memiliki karakter masyarakat yang cukup beragam, baik dari sisi pekerjaan, pendapatan, maupun kebiasaan dalam mengelola aset. Sebagian masyarakat dapat lebih mudah menerima produk berbasis emas karena emas sudah dikenal sebagai bentuk simpanan keluarga, tetapi penggunaan saldo emas digital tetap memerlukan pemahaman yang berbeda dibandingkan menyimpan emas fisik. Oleh karena itu, aktivitas Tabungan Emas di Unit Cepu tidak hanya dapat dilihat sebagai data transaksi, tetapi juga sebagai gambaran awal mengenai bagaimana masyarakat mulai bersentuhan dengan layanan keuangan formal berbasis emas.

Berdasarkan Rekap Transaksi Tabungan Emas PT Pegadaian UPC Cepu per 19 Mei 2026, jumlah nasabah tercatat sebanyak 4.910 nasabah dengan 5.360 rekening. Nilai transaksi atau *sale* mencapai Rp40.390.262.967, saldo emas atau *sale* tercatat sebesar 24.951,5047 gram, dan jumlah transaksi mencapai 37.888 transaksi. Data ini menunjukkan bahwa Tabungan Emas di Unit Cepu sudah memiliki aktivitas penggunaan yang cukup besar. Namun, besarnya jumlah nasabah dan transaksi belum otomatis menunjukkan bahwa seluruh nasabah telah memahami akses, manfaat, fitur digital, dan penggunaan produk secara optimal. Data awal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Rekap Transaksi Tabungan Emas UPC Cepu per 19 Mei 2026

No.	Keterangan	Nilai
1	Jumlah Nasabah	4.910 nasabah
2	Jumlah Rekening	5.360 rekening
3	Nilai Transaksi/ <i>Sale</i>	Rp40.390.262.967
4	Saldo Emas/ <i>Sale</i>	24.951,5047 gram
5	Jumlah Transaksi	37.888 transaksi

Sumber: Data diolah Peneliti (2026).

Meskipun data tersebut memperlihatkan aktivitas Tabungan Emas yang cukup besar, persoalan di lapangan tidak berhenti pada jumlah nasabah dan transaksi. Produk yang sudah tersedia belum tentu digunakan secara aktif dan berkelanjutan oleh seluruh nasabah. Sebagian masyarakat masih lebih nyaman dengan emas fisik dibandingkan saldo emas digital, sementara sebagian lainnya masih membutuhkan penjelasan langsung mengenai alur aplikasi, proses *Know Your Customer*, transaksi *top-up*, dan pilihan *buyback*. Nazmi dan Pinem (2023) menemukan bahwa *digital service* tidak selalu langsung berpengaruh terhadap minat investasi Tabungan Emas, walaupun kemudahan penggunaan dan konsistensi layanan tetap berkaitan dengan minat nasabah dalam menggunakan layanan digital Pegadaian. Findiani et al. (2025) menjelaskan bahwa digitalisasi Pegadaian Syariah memiliki peluang, tetapi tetap berhadapan dengan tantangan kesiapan pengguna dan kepercayaan terhadap layanan digital.

Kemudahan akses menjadi salah satu bagian yang perlu diperhatikan dalam penggunaan Tabungan Emas. Kemudahan akses tidak hanya berarti lokasi kantor yang mudah dijangkau, tetapi juga berkaitan dengan prosedur pembukaan rekening, kejelasan informasi, keterjangkauan layanan digital, kemudahan transaksi, serta pendampingan ketika nasabah mengalami kendala. Niawati dan Andriani (2025) menjelaskan bahwa Tabungan Emas Pegadaian Syariah memiliki keunggulan pada akses yang luas, proses pembukaan rekening yang mudah, dan modal awal yang rendah. Melli et al. (2025) membahas Tabungan Emas sebagai instrumen investasi yang berkaitan dengan perilaku keuangan pengguna. Iriani et al. (2025) menjelaskan bahwa penggunaan internet dalam literasi keuangan masih berkaitan dengan kesenjangan pemahaman masyarakat terhadap akses digital. Dengan demikian, kemudahan akses perlu dipahami sebagai pengalaman

nasabah sejak mengenal produk, membuka rekening, melakukan transaksi, sampai menggunakan layanan secara berulang.

Selain kemudahan akses, manfaat produk juga menjadi alasan penting mengapa Tabungan Emas perlu dikaji. Manfaat produk dapat dilihat dari keterjangkauan setoran, fleksibilitas menabung, keamanan penyimpanan emas, potensi perlindungan nilai, dan kemudahan pencairan ketika nasabah membutuhkan dana. Rahayu et al. (2024) menjelaskan bahwa investasi dan manajemen risiko perlu dipahami agar masyarakat tidak hanya melihat potensi keuntungan, tetapi juga memahami risiko dan cara pengelolaan aset. Basrowi dan Utami (2024) menjelaskan bahwa perilaku keuangan berkaitan dengan cara seseorang menilai, memilih, dan menggunakan produk keuangan berdasarkan pertimbangan tertentu. Karso (2025) membahas emas sebagai instrumen yang menarik karena nilai dan pergerakan harganya berkaitan dengan kebutuhan perlindungan aset. Dengan demikian, manfaat Tabungan Emas tidak hanya terletak pada kepemilikan emas, tetapi juga pada rasa aman, fleksibilitas, dan kesesuaian produk dengan kondisi ekonomi nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas Tabungan Emas, layanan digital Pegadaian, minat investasi, dan inklusi keuangan. Rosiyani dan Hasyim (2021) meneliti minat generasi milenial dalam menggunakan produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah. Pepah et al. (2023) membahas strategi pemasaran dalam meningkatkan produk Tabungan Emas pada PT Pegadaian Cabang Manado Utara. Viana et al. (2021) menunjukkan bahwa literasi keuangan dan inklusi keuangan berkaitan dengan minat investasi generasi Z di Jabodetabek. Nurhayati (2025) membahas inovasi produk dan digitalisasi layanan Pegadaian Syariah dalam konteks peningkatan inklusi keuangan. Beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa Tabungan Emas dan digitalisasi layanan Pegadaian sudah menjadi perhatian akademik. Namun, pembahasan yang secara khusus melihat kemudahan akses dan manfaat produk terhadap inklusi keuangan pada PT Pegadaian Unit Cepu masih dapat ditempatkan lebih dekat dengan kondisi unit dan karakter nasabah lokal.

Ruang kajian tersebut menjadi penting karena Tabungan Emas dapat berperan sebagai pintu masuk masyarakat untuk menggunakan layanan keuangan formal, tetapi pemanfaatannya tetap dipengaruhi oleh cara nasabah memahami akses dan manfaat produk. Pada sebagian masyarakat, penggunaan

Tabungan Emas dapat berkaitan dengan kebutuhan menyimpan aset secara bertahap. Pada sebagian lainnya, penggunaan produk dapat dipengaruhi oleh kejelasan informasi, kebiasaan menggunakan emas fisik, kesiapan menggunakan layanan digital, dan penilaian terhadap manfaat produk. Kondisi ini membuat penelitian mengenai kemudahan akses dan manfaat produk menjadi relevan, karena kedua faktor tersebut dapat membantu menjelaskan sejauh mana Tabungan Emas berhubungan dengan inklusi keuangan nasabah di Unit Cepu.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih terukur mengenai pengaruh kemudahan akses dan manfaat produk Tabungan Emas terhadap inklusi keuangan pada PT Pegadaian Unit Cepu. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pegadaian dalam melihat pengalaman nasabah, memperbaiki edukasi produk, menyederhanakan akses layanan, dan memperkuat pemanfaatan Tabungan Emas secara lebih berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini disusun dengan judul **“Kontribusi Tabungan Emas Pegadaian Terhadap Inklusi Keuangan pada PT. Pegadaian Unit Cepu.”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan akses secara parsial terhadap inklusi keuangan pada PT Pegadaian Unit Cepu?
2. Bagaimana pengaruh manfaat produk Tabungan Emas secara parsial terhadap inklusi keuangan pada PT Pegadaian Unit Cepu?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan akses dan manfaat produk Tabungan Emas secara simultan terhadap inklusi keuangan pada PT Pegadaian Unit Cepu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses secara parsial terhadap inklusi keuangan pada PT Pegadaian Unit Cepu.
2. Untuk menganalisis pengaruh manfaat produk Tabungan Emas secara parsial terhadap inklusi keuangan pada PT Pegadaian Unit Cepu.

3. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses dan manfaat produk Tabungan Emas secara simultan terhadap inklusi keuangan pada PT Pegadaian Unit Cepu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen keuangan, khususnya mengenai inklusi keuangan, lembaga keuangan non-bank, serta pemanfaatan produk keuangan berbasis emas. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kemudahan akses, manfaat produk, Tabungan Emas Pegadaian, dan inklusi keuangan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi PT Pegadaian Unit Cepu mengenai pengaruh kemudahan akses dan manfaat produk Tabungan Emas terhadap inklusi keuangan nasabah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Pegadaian dalam meningkatkan edukasi produk, menyederhanakan proses layanan, memperkuat pendampingan nasabah, serta mendorong pemanfaatan Tabungan Emas secara lebih aktif dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini dapat membantu Pegadaian memahami faktor-faktor yang perlu diperhatikan agar produk Tabungan Emas semakin mudah diakses, dipahami, dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar dari fokus pembahasan, maka batasan penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada produk Tabungan Emas Pegadaian di PT Pegadaian Unit Cepu. Dengan demikian, penelitian ini tidak membahas seluruh produk Pegadaian, seperti gadai konvensional, cicil emas, pembiayaan, pembayaran, maupun produk Pegadaian lainnya. Fokus penelitian hanya diarahkan pada bagaimana nasabah memandang kemudahan akses dan manfaat produk Tabungan Emas dalam kaitannya dengan inklusi keuangan.

2. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu kemudahan akses dan manfaat produk, serta satu variabel terikat, yaitu inklusi keuangan. Kemudahan akses mencakup kemudahan memperoleh informasi, membuka rekening, menjangkau unit layanan, menggunakan layanan digital, melakukan transaksi, serta memperoleh bantuan dari petugas. Manfaat produk mencakup keterjangkauan setoran, fleksibilitas menabung emas, keamanan saldo emas, kemudahan pencairan, dan kesesuaian produk dengan kebutuhan keuangan nasabah. Sementara itu, inklusi keuangan dibatasi pada penggunaan layanan keuangan formal melalui Tabungan Emas.
3. Penelitian ini dibatasi pada nasabah atau pengguna produk Tabungan Emas di PT Pegadaian Unit Cepu dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan persepsi responden terhadap kemudahan akses, manfaat produk, dan inklusi keuangan. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam faktor lain di luar variabel yang diteliti, seperti promosi, harga emas, literasi keuangan, kepercayaan, kualitas pelayanan, pendapatan nasabah, maupun faktor sosial ekonomi lainnya.