

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era global ini, kemitraan bisnis antar perusahaan menjadi sangat penting, khususnya di bidang jasa. Perusahaan yang ingin bertahan dalam bisnisnya harus mampu menawarkan produk atau layanan berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif, dengan waktu pengiriman yang lebih cepat dan layanan pelanggan yang lebih baik. Hal ini disebabkan meningkatnya persaingan kemitraan bisnis dengan perusahaan lain. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang menjadi pedoman pelaksanaan Pelayanan dan menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur melakukan hal itu.

Kualitas layanan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan yang puas dengan nilai-nilai pribadinya dan menilai layanan secara positif akan lebih loyal kepada perusahaan. Pelanggan seringkali kurang loyal karena pelayanan yang buruk atau kualitas layanan yang kurang dari harapan pelanggan. Fauzi (Dalam Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen, 2019:4) Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, dan membangun ikatan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan. Untuk memahami kepuasan pelanggan, pertama-tama kita perlu mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh produsen kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan terjadi ketika seseorang merasa bahwa penyedia layanan memberikan pengalaman yang berkualitas.

Menurut Kotler (*Service Quality, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty*, 2019: 5), kepuasan pelanggan adalah ketika seseorang membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk dengan kinerja yang terjadi setelah sesuatu terjadi. Semua perusahaan mempunyai kewajiban untuk menjamin kepuasan pelanggan melalui penawaran dan layanan yang lebih baik serta mempertahankan posisi pasarnya dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Untuk bertahan dalam persaingan, perusahaan harus mampu menjamin kepuasan pelanggan.

Suatu perusahaan berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan konsumen melalui berbagai strategi dan metode untuk menjaga kepuasan pelanggan dan datang

kembali untuk mendapatkan lebih banyak. Ketika konsumen yakin bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi dan menjadi pelanggan setia, kecil kemungkinannya mereka untuk beralih ke perusahaan lain.

Salah satunya adalah PT Pegadaian (Persero), sebuah badan usaha milik negara (BUMN) atau lembaga perkreditan non-bank milik pemerintah yang bisnis utamanya adalah penyaluran dana pinjaman berdasarkan agunan. Pegadaian (Persero) tidak hanya menyediakan layanan simpanan, namun juga mengembangkan produk-produk inovatif. Pegadaian (Persero) beroperasi di tiga bidang bisnis: Keuangan, Emas dan Jasa. Penyaluran hasil pinjaman mudah, cepat dan aman sehingga tidak membebani pemberi pinjaman dan tidak menimbulkan masalah lebih lanjut bagi peminjam setelah mengambil pinjaman di pegadaian. Hal ini sesuai dengan motto pegadaian : “Selesaikan masalah dengan mudah”.

Hal ini penting untuk menjaga loyalitas dan kesuksesan pelanggan kami saat ini dan terus meningkatkan di masa depan sehingga kualitas produk dan kualitas pelayanan prima kami tercermin dalam kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pegadaian. Kebutuhan pelanggan harus dipenuhi secara menguntungkan atau dalam “situasi win-win”. Artinya kedua belah pihak puas atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi loyalitas pelanggan dan kelangsungan hidup suatu perusahaan atau bisnis.

Seiring berjalannya waktu dan kebutuhan serta daya beli masyarakat semakin meningkat, ketidaksesuaian antara pendapatan yang diperoleh dengan kebutuhan yang dipenuhi dapat menimbulkan permasalahan tersendiri. Pemenuhan kebutuhan materi seperti sandang, papan, dan kekayaan lainnya saat ini semakin mendapat perhatian dalam perekonomian sektor. Oleh karena itu, Pegadaian terus melakukan inovasi dengan seiring berjalannya waktu.

Selain memberikan jasa pelayanan, Pegadian juga memberikan jasa keuangan kepada masyarakat seperti pinjaman, investasi emas, dan jasa keuangan lainnya. Pegadaian mengalami perkembangan seiring berjalannya waktu, namun hingga tahun ini Pegadaian awalnya didirikan semata-mata untuk memenuhi kebutuhan permodalan yang pesat.

Dengan berkembangnya Pegadaian, Pegadian melakukan beberapa inovasi yang mengubah posisi . Pegadaian (Persero) Cabang Cikarang mempunyai produk bernama Gadai KCA (Kredit Cepat Aman) merupakan pinjaman dengan sistem

tabungan dan diberikan kepada nasabah baik untuk keperluan produksi maupun konsumsi. Gadai KCA adalah solusi Anda untuk mendapatkan pinjaman dengan mudah, cepat dan aman. Inilah yang Anda perlukan untuk mendapatkan pinjaman dan membawa agunan berupa emas perhiasan, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya melihat produk gadai emas dari produk simpanan KCA. Jumlah yang dibayarkan nasabah kepada pegadaian berdasarkan pinjaman yang diterima dan dihitung berdasarkan tingkat bunga yang tetap dan tetap.

Jika menggadaikan emas, jangka waktu pinjaman sampai dengan 4 bulan, namun dapat diperpanjang dengan mencicil modal atau sebagian pinjaman. Penyewaan modal melalui kredit biasa disebut dengan bunga. Bunga adalah jumlah yang harus dibayar berdasarkan kontrak awal antara pemesan dan pegadaian. Total bunga yang dibayarkan nasabah adalah 1,2% dari jumlah pinjaman per hari.

Berikut jumlah nasabah baru Gadai Emas periode September 2023 hingga Januari 2024.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Gadai Emas

No	Bulan dan Tahun	Nasabah Gadai Emas
1	Januari 2024	250
2	Februari 2024	245
3	Maret 2024	238
4	April 2024	296
5	Mei 2024	261

Dari tabel diatas, terlihat jumlah nasabah Pegadaian Cabang Cikarang yang terus mengalami perubahan dari tiap bulannya. Dari data 5 bulan lalu terdapat peningkatan nasabah pada bulan April yaitu sebanyak 296 nasabah. Dalam penelitian ini, penulis menyelidiki kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dimana faktor-faktor inilah yang mungkin mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk Gadai emas di Pegadaian. Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan jasa dalam rangka memuaskan pelanggan dengan memberikan atau memberikan layanan yang melebihi harapan pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam hal ini, berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, terdapat permasalahan pada Produk Gadai Emas di PT Pegadaian (Persero) Cabang Cikarang.

1. **Pengumpulan Data:** Kumpulkan data dari berbagai sumber seperti survei kepuasan pelanggan, umpan balik langsung, keluhan, dan review online. Ini membantu mendapatkan gambaran menyeluruh tentang pengalaman pelanggan.
2. **Analisis Feedback :** Tinjau umpan balik pelanggan untuk mengidentifikasi pola umum atau masalah yang sering diulang. Perhatikan area yang sering disebutkan dalam keluhan atau kritik.
3. **Evaluasi Proses Layanan :** Tinjau proses pelayanan mulai dari awal hingga akhir untuk menentukan apakah ada kekurangan dalam prosedur, pelatihan staf, atau alat yang digunakan.
4. **Observasi Langsung :** Amati interaksi antara staf dan pelanggan secara langsung untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak tertangkap melalui data atau umpan balik.
5. **Benchmarking :** Bandingkan praktik pelayanan dengan pesaing atau standar industri untuk menilai apakah ada kesenjangan dalam kualitas pelayanan.
6. **Analisis Kinerja Staf :** Evaluasi kinerja staf dalam memberikan layanan, termasuk kemampuan komunikasi, pengetahuan produk, dan sikap profesional.
7. **Pemetaan Proses :** Buat pemetaan proses pelayanan untuk mengidentifikasi bottleneck atau titik lemah dalam alur pelayanan.
8. **Investigasi Internal :** Lakukan audit internal untuk mengidentifikasi masalah dalam sistem atau prosedur yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Setelah mengidentifikasi permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus pada permasalahan yang ingin dipecahkan. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Gadai dan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Cikarang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang akan diteliti, selanjutnya akan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah secara parsial kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang Cikarang ?
2. Apakah secara parsial Produk Gadai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang Cikarang?
3. Apakah secara parsial Gadai Emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian cabang Cikarang?
4. Apakah secara simultan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penjualan Produk Gadai Emas melalui Kepuasan Pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero)
2. Mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT Pegadaian (Persero) .
3. Mengidentifikasi strategi perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero).
4. Mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero).

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Peneliti, dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti dapat memperluas dan mengembangkan pemahaman peneliti, serta untuk menambah wawasan peneliti dalam menjawab permasalahan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari.
2. Bagi Akademis, Penelitian ini sebagai referensi tentang Pegadaian dan sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya berkaitan dengan masalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Di Pegadaian cabang Cikarang.

3. Bagi Pegadaian, penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi pihak gadai, khususnya Pegadaian cabang Cikarang untuk terus memperhatikan dan meningkatkan produk dan pelayanan kepada nasabah

1.7 Sistematika Pembahasan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

BAB VI DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah dan digunakan dalam menyusun penelitian ini.