

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam Era Globalisasi Saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat, masyarakat tidak bisa lepas dari teknologi dalam kehidupan sehari-hari untuk membantu permasalahan pekerjaan mereka. Hal ini tentunya mengakibatkan persaingan dalam industri semakin ketat dan tinggi, tidak hanya bersaing dengan kompetitor lokal tetapi juga harus bersaing dengan kompetitor asing yang sudah banyak masuk ke dalam industri dalam negeri.

Seiring dengan perkembangan yang sangat cepat pada sektor jasa, seperti yang terjadi pada jasa keuangan, jasa kesehatan, industri, Pariwisata, Pertanian, pertambangan, Pendidikan dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa lembaga keuangan non bank, pada dasarnya Lembaga Keuangan Non Bank merupakan sebuah perantara dimana Lembaga tersebut mempunyai fungsi dan peranan sebagai suatu lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat secara efektif dan efisien menuju peningkatan taraf hidup masyarakat. Lembaga ini sudah tidak terdengar asing lagi, karena lembaga ini menjadi populer di kalangan masyarakat. Masyarakat terkadang membutuhkan uang tunai untuk kebutuhan yang secara pada waktu-waktu tertentu untuk memenuhi kebutuhan mendesak yang mencakup kebutuhan pokok maupun sekunder demi keberlangsungan hidup. Maka solusi untuk mengatasi hal tersebut, masyarakat mendatangi Lembaga Keuangan non bank yang bisa memberi pinjaman uang dengan perjanjian ada barang yang di serahkan sebagai jaminan seperti perbankan dan pegadaian.

Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan nasabah, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan nasabah dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

PT. Pegadaian adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150. Gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untungnya melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.

PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok merupakan salah satu cabang Pegadaian di daerah Area Bekasi, serta telah menjadi sahabat masyarakat dalam membantu meningkatkan kesejahteraan rakyat dan menjadi salah satu solusi masyarakat dalam memerlukan pinjaman uang. Sesuai moto PT. Pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” serta mengutamakan pelayanan yang terbaik pada setiap pelanggan. Pegadaian memiliki berbagai macam jenis produk yaitu: Pembiayaan, Emas dan Aneka Jasa. Gadai Emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas, baik emas batangan maupun perhiasan.

Berdasarkan fakta di lapangan yang sudah dilaksanakan selama 6 bulan bahwa masyarakat wilayah Rengasdengklok masih ada sebagian nasabah yang belum puas dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian cabang Rengasdengklok. Dari sumber Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan ditentukan oleh persepsi nasabah dan performa produk atau jasa dalam memenuhi harapan kepuasan nasabah. Sebagai contoh misalnya nasabah bank yang membutuhkan kredit mengharapkan agar pencairan kredit yang sudah disetujui dilaksanakan dengan cepat, Gadai emas dengan sistem gadai KCA (Kredit Cepat Aman) dan gadai KRASIDA (Kredit Sistem Angsuran), yang dilakukan Pegadaian Cabang Rengasdengklok dapat membantu nasabah yang membutuhkan kredit dengan sistem gadai jaminan emas.

Tabel 1.1. Data penjualan gadai emas PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok

BULAN	Penjualan		
	2020	2021	2022
Januari	RP. 55.639.499.171	RP. 73.497.138.260	RP. 71.445.984.430
Februari	RP. 57.763.122.143	RP. 74.820.047.535	RP. 72.394.682.977
Maret	RP. 63.201.472.044	RP. 79.979.047.549	RP. 78.202.215.791
April	RP. 70.080.872.100	RP. 84.128.268.120	RP. 78.088.773.960
Mei	RP. 70.321.279.121	RP. 81.319.688.263	RP. 80.738.042.572
Juni	RP. 69.697.455.250	RP. 81.566.115.302	RP. 82.420.227.884
Juli	RP. 65.765.561.692	RP. 75.930.708.914	RP. 80.267.013.279
Agustus	RP. 68.629.603.999	RP. 74.766.729.043	RP. 81.120.249.694
September	RP. 76.102.934.877	RP. 75.739.203.889	RP. 84.643.968.768
Oktober	RP. 80.936.723.571	RP. 77.851.985.350	RP. 87.522.460.473
November	RP. 84.001.006.263	RP. 80.469.013.016	RP. 87.286.916.177
Desember	RP. 81.085.124.324	RP. 78.673.291.063	RP. 89.821.135.705
Total	RP. 843.224.654.555	RP. 938.741.236.304	RP. 973.951.671.710

Sumber : PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok

Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS DI PT. PEGADAIAN CABANG RENGASDENGKLOK.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Masih adanya keluhan dari nasabah dikarenakan tingkat pemberian kredit pada produk gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok yang diduplikatnya masih kurang.
2. Masih adanya keluhan dari nasabah dikarenakan tingkat kualitas pelayanan yang diduplikatnya masih kurang.
3. Tarif sewa modal/ bunga terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok
4. Semakin banyaknya kompetitor swasta yang menjual produk serupa.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna Mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok?
3. Apakah secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok?
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok?
3. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Cabang Rengasdengklok.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis khususnya yang berhubungan dengan lembaga keuangan non bank maupun oleh Manajemen Pegadaian Cabang Rengasdengklok.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

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 di ambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian , jenis penelitian, populasi 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.

DAFTAR PUSTAKA

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

