

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan ekonomi yang dilaksanakan pemerintah bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Salah satu tolak ukur bagi keberhasilan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah pertumbuhan ekonomi, yang diusahakan pemerintah agar cukup tinggi. Dalam kaitannya dengan hal itu, pemerintah terus berupaya memberikan dukungan bagi pertumbuhan ekonomi melalui serangkaian kebijakan yang dicanangkannya.

Pegadaian adalah suatu lembaga keuangan non perbankan, yang memberikan jasa kredit kepada masyarakat dimana jasa Pegadaian ini berorientasi pada jaminan. Untuk mengatasi agar masyarakat yang membutuhkan uang tidak jatuh ketangan para pelepas uang atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi, maka Perum Pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga. Bagi Perum Pegadaian yang kegiatan utamanya menyalurkan kredit sangat dibutuhkan suatu kebijakan operasional agar kredit yang disalurkan tersebut tepat pada sasarannya yaitu untuk memenuhi kepuasan nasabah. Pegadaian sebagai satu-satunya lembaga keuangan yang menyalurkan dana pinjaman dalam bentuk kredit gadai, dalam hal ini mampu menjadi alternatif karena sistem pelayanannya yang melalui prosedur yang sederhana, cepat dan mudah sesuai dengan motto nya *“Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”*. Berbeda dengan bank yang pemberian kreditnya didasarkan pada jenis usaha dan dengan jaminan yang bernilai cukup

besar, pegadaian memberikan kreditnya didasarkan pada nilai barang jaminan yang diserahkan tanpa memperhatikan penggunaan kredit tersebut.

Tujuan dari lembaga ini adalah mencegah masyarakat, terutama golongan menengah kebawah, yang membutuhkan pinjaman agar tidak jatuh ketangan pelepas uang yang dalam memberikan pinjaman mengenakan bunga yang sangat tinggi dan berlipat ganda. Peranannya di masyarakat tetap penting terutama akibat kebutuhan ekonomis dan finansial yang timbul di masyarakat. Walaupun tingkat bunga yang dikenakan cukup tinggi, tetapi masih lebih rendah dari pada tingkat bunga dari pelepas uang setempat. Dalam menjalankan tugasnya itu pegadaian banyak pesaing, seperti koperasi simpan pinjam, toko emas, unit desa/kota BRI dan BPR. Ini membawa konsekuensi pegadaian harus mampu berdiri berdampingan dengan lembaga-lembaga tersebut melalui pelayanan-pelayanan yang lebih baik. Karena itu, serangkaian perubahan dan pembenahan telah dilakukan BUMN ini, antara lain perubahan status perjan (perusahaan jawatan) menjadi perum (perusahaan umum) oleh pemerintah, membenahi penampilan fisik dan fasilitas pendukung di kantor-kantor cabang, meningkatkan ketrampilan sumber daya manusianya, dan meningkatkan plafon kredit. Hal ini dibarengi dengan usaha-usaha intensif lainnya seperti promosi dan sosialisasi.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis gadai adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada. Sebagaimana yang di kemukakan oleh Zeithaml dan bitner (1996) dalam Khoiron Ahmad mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat tergantung pada kualitas pelayanan

yang diberikan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *empaty* (kepedulian) dan *tangibles* (bukti fisik).

Berbagai perubahan sebagaimana dijelaskan di atas dilakukan untuk mengubah citra pegadaian, yang sebelumnya menampilkan sisi-sisi kurang menarik. Memang secara historis usaha pegadaian adalah warisan pemerintah kolonial Belanda, sehingga citra kolonialisnya masih relatif seragam dengan loket kecil sebagai transaksi, dan tampak kurang maksimal dibandingkan gedung kantor bank. Dari aspek pelayanan dinilai lamban dan kurang professional karena yang dihadapi adalah rakyat kecil yang relatif tidak banyak menuntut.

Kepuasan nasabah adalah suatu hal yang mutlak dan harus diperhatikan perusahaan dalam menjalankan roda bisnisnya, perusahaan yang gagal memuaskan nasabahnya akan mengalami masalah yang cukup kompleks. Menurut Kotler (2002:42) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah dibandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Umumnya nasabah yang tidak merasa puas akan membawa dampak kepada nasabah yang lainya, baik itu berupa pengalaman buruk yang dirasakannya dan menyampaikan hal tersebut kepada nasabah yang lain, sehingga menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan dalam menarik nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berkaitan erat, kualitas memberikan suatu dorangan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang mengharuskan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka Dengan demikian perusahaan tersebut

dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Saat ini Pegadaian berupaya untuk memaksimalkan segala cara agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan berkreasi dalam menciptakan terobosan baru untuk menarik nasabah sebanyak mungkin. Salah satu standar pelayanan yang diterapkan dalam pelayanan nasabah pegadaian adalah 15 menit transaksi selesai untuk tiap satu orang nasabah, hal ini dilakukan dengan harapan nasabah dapat merasa puas dengan tujuan yang diharapkan ketika nasabah tersebut melakukan transaksi gadai di Pegadaian. Seperti yang kita ketahui bahwa setiap nasabah memiliki karakter ingin cepat dilayani hal inilah yang memotivasi perusahaan untuk menerapkan strategi tersebut. Namun dalam pelaksanaan pelayanan, nasabah sering kali tidak mendapat informasi yang jelas tentang produk dan prosedur gadai, Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan dapat dilihat dari minimnya sarana informasi dan lambannya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah yang datang ke Pegadaian, yang mengeluhkan setiap prosedur pelayanan yang didapat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya jumlah tenaga kerja yang dipersiapkan dalam melayani nasabah yang datang ke Pegadaian.

Dengan demikian pimpinan dan karyawan kantor cabang perlu menciptakan iklim usaha yang dapat menjalin ikatan batin dan kemudian menciptakan rasa saling membutuhkan. Untuk mempertahankan iklim itu mereka harus memperhatikan keinginan nasabahnya. Maka pegadaian harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan

kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya. Persaingan yang semakin ketat, membuat perusahaan-perusahaan perbankan berusaha untuk memberikan pelayanan dengan menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan judul :
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Cabang Perum Pegadaian Gorontalo Selatan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dilihat dari latar belakang di atas maka peneliti mengidentifikasi masalah yang dirinci sebagai berikut :

- 1.2.1 Dari aspek pelayanan dinilai lamban dan kurang profesional karena yang dihadapi adalah rakyat kecil yang relatif tidak banyak menuntut.
- 1.2.2 Kurangnya kesadaran karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.
- 1.2.3 Minimnya sarana informasi dalam memberikan penjelasan prosedur gadai kepada nasabah.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana kemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada kantor cabang Perum Pegadaian Gorontalo Selatan ?

1.4 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada kantor cabang Perum Pegadaian Gorontalo Selatan.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat yang diharapkan adalah untuk menguji kebenaran aplikasi teori dilapangan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi Perum Pegadaian dalam upaya terus meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada kantor cabang Perum Pegadaian Gorontalo Selatan dan lembaga yang berhubungan dengan pelayanan jasa.