



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini masalah persaingan bisnis merupakan suatu tantangan yang harus di hadapi oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan senantiasa memberikan pelayanan dengan baik, merupakan salah satu faktor utama yang paling penting untuk menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Terlebih semakin mudahnya bermunculan perusahaan lainnya yang merupakan ancaman dan turut serta mempengaruhi tingkat standar kualitas pelayanan dan standar kualitas produk.

Salah satu upaya yang dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa pelayanan dan kualitas produk tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada. Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah. Menurut para ahli, terdapat beberapa variabel dari kualitas pelayanan antara lain *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Variabel-variabel ini menentukan tingkat kepuasan dari para pelanggan. Oleh karena itu, pihak perusahaan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah. (Parasuraman dalam Tjiptono, 2006)



Kualitas produk merupakan fokus utama dalam suatu perusahaan untuk mengalahkan pesaing. Perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain. Persaingan yang semakin ketat saat ini, menuntut perusahaan untuk menerapkan standar kualitas pada produk yang dihasilkannya. Hal ini terjadi karena kualitas suatu produk menentukan berhasil atau tidaknya produk tersebut menembus pasar. Persoalan yang kemudian muncul adalah apabila produk yang dihasilkan suatu perusahaan merupakan produk yang juga dihasilkan oleh perusahaan lain, sehingga hal ini dapat menimbulkan kompetisi atau persaingan dari perusahaan yang ada. Untuk mencapai produk yang berkualitas, perusahaan harus selalu melakukan pengawasan dan peningkatan terhadap kualitas produk yang dihasilkannya, sehingga akan diperoleh hasil yang optimal. (Kotler & Amstrong, 2004: 254)

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik



tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan. (Tjiptono, 2006)

Pegadaian merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan dalam meningkatkan perekonomian Indonesia dengan cara melakukan jasa pemberian pinjaman uang/kredit berdasarkan hukum gadai khususnya masyarakat kecil, dengan cara menguasai benda/barang yang digadaikan oleh para nasabah dan setelah dilakukan penaksiran harga terhadap benda/barang tersebut maka para nasabah dapat langsung menerima pinjaman uang dari benda/barang yang digadaikan tersebut, agar terhindar dari praktek pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar. Apabila pada waktu yang telah ditetapkan (jatuh tempo) pinjaman yang diperoleh tidak dikembalikan, maka barang jaminan tersebut dapat dijual lelang oleh pihak pegadaian guna menutupi pengembalian pinjaman dan jika masih ada nilai sisanya maka akan dikembalikan kepada nasabah peminjam.

Kelebihan yang membedakan pegadaian dengan lembaga keuangan yang lain baik lembaga pemerintah maupun swasta adalah pelayanan yang relatif cepat dan mudah dengan syarat ringan, hanya membawa KTP/SIM yang masih berlaku. Dengan demikian pegadaian memiliki motto yaitu *“Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”* berbeda dengan bank yang pemberian kreditnya didasarkan pada jenis usaha dan dengan jaminan yang bernilai cukup besar.



PT. Pegadaian Cabang Limboto merupakan salah satu perusahaan yang meminjamkan kredit dengan jaminan seperti emas, kendaraan bermotor atau mobil dan barang elektronik. PT. Pegadaian Cabang Limboto melakukan pelayanan dengan sistem gadai selama 15 menit transaksi selesai terhadap setiap orang nasabah. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa loyal atau puas dengan melakukan transaksi gadai di pegadaian tersebut. Seperti kita ketahui bersama bahwa nasabah lebih senang dengan pelayanan yang sangat cepat tanpa harus menunggu terlalu lama.

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Cabang Limboto berdasarkan jumlah nasabah dari bulan oktober 2014 sampai dengan bulan februari 2015, antara lain sebagai berikut:

**Tabel 1: Jumlah Nasabah PT Pegadaian Cabang Limboto**

JENIS PRODUK	JUMLAH NASABAH			
	FEB 2015	JAN 2015	DES 2014	OKT 2014
KCA	921	871	627	576
KREASI	8	6	10	14
INVESTASI EMAS (LM)	1	1	1	1
MPO	158	176	107	85
JASA TITIPAN	1	1	2	1
JUMLAH	1089	1055	747	677
TOTAL NASABAH	3568			

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Limboto

Tabel diatas menunjukkan bahwa produk yang paling banyak diminati adalah produk Kredit Cepat Aman (KCA) dengan jumlah nasabah pada bulan februari tahun 2015 sebanyak 921 nasabah, sedangkan produk yang paling sedikit diminati adalah produk Investasi Emas (LM)



dengan jumlah nasabah rata-rata tiap bulan hanya mencapai 1 orang nasabah.

Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi penulis dalam pelaksanaan pelayanan yang di PT. Pegadaian Cabang Limboto, nasabah sering kali tidak mendapatkan informasi dan kejelasan tentang produk yang ada di pegadaian, lambatnya pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah karena masih kurangnya jumlah tenaga kerja dan bahkan ada beberapa nasabah yang komplein terhadap barang jaminan yang sering tertukar seperti barang jaminan cincin kawin tertukar dengan cincin mata gelas.

Dengan demikian pemimpin dan karyawan Pegadaian Cabang Limboto harus menciptakan dan menjalin rasa saling membutuhkan diantara satu sama lain, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang memberikan banyak kemudahan, keuntungan dan kepuasan kepada nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah tersebut dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan dapat berkembang atau berjalan dalam waktu yang sangat panjang dilihat dari kepercayaan dari nasabahnya mengingat begitu banyaknya dan sangat ketatnya persaingan dari perusahaan lainnya.

Berdasarkan pemikiran diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyajikannya dalam suatu kerangka ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk**



## **Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Cabang Limboto.”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat di ambil identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana informasi dalam memberikan penjelasan tentang produk yang ada di pegadaian kepada nasabah.
2. Kurangnya kesadaran karyawan kepada nasabah sehingga membuat pelayanan sangat lambat dan kurang optimal.
3. Nasabah sering kali komplein terhadap barang jaminan yang sering tertukar.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat di ambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto?



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Sebagai salah satu bahan kajian dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Pegadaian Cabang Limboto dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.



b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang penjelasan prosedur gadai dan menebus barang jaminan sesuai dengan aturan yang berlaku.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai upaya penerapan konsep dan teori yang diperoleh melalui pengalaman di bangku kuliah.

d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi orang yang memerlukannya, sehingga dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan serta merangsang pihak lain untuk mengadakan penelitian lebih lanjut.