BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan sehari-hari, kita sering dihadapkan pada kebutuhan tertentu dengan berjalannya waktu maka banyak kebutuhan yang harus dipenuhi. Hal yang perlu kita ketahui bahwa untuk memenuhi kebutuhan tersebut bersifat terbatas, sehingga dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dibutuhkan dana. Dana ini dapat berasal dari kekayaan sendiri, maupun pinjaman yang bersumber dari lembaga keuangan bank dan bukan bank. Untuk sebagian masyarakat yang memiliki kelebihan dana, biasanya dana tersebut disimpan dalam bentuk investasi berupa tanah, emas, surat-surat berharga, atau meminjamkan kepada pihak lain dengan mendapatkan imbalan atau keuntungan dari dana yang dipinjamkan tersebut. Lain lagi halnya untuk sebagian orang yang kekurangan dana, maka jalan keluar yang dilakukan untuk memperoleh dana tersebut dengan cara meminjam kepada pihak lain yang kelebihan dana atau meminjam ke lembaga lainnya. Peminjaman yang diperoleh dari lembaga peminjaman dapat berupa uang tunai ataupun dalam bentuk lainnya yang segera diuangkan untuk dapat memenuhi kekurangan dana tersebut.

PT Pegadaian (Persero) termasuk salah satu bentuk badan usaha milik negara di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin usaha untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan bukan bank berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat yang memiliki tujuan khusus yaitu melaksanakan dan menunjang pelaksanaan dan program pemerintah dibidang

ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai yang ditujukan untuk mencegah praktek pegadaian gelap, riba, serta pinjaman tidak wajar lainnya. PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur merupakan salah satu unit pelayanan cabang dari PT Pegadaian (Persero) yang ada di Batam dan berlokasi di Ruko Jasinta Blok A No. 20 Punggur. PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur ini telah berdiri selama sembilan tahun, dimulai dari tahun 2009.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat berarti juga meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut dengan demikian perusahaan-perusahaan tersebut dihadapkan dengan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang ingin bertahan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri yang menjadikan nilai lebih bagi kepuasan nasabah. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga dapat mengetahui apa yang diinginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut sehingga menambah kontribusi kepuasan nasabah dengan promosi dan fasilitas yang dimiliki.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor pendorong utama terwujudnya loyalitas pelanggan aktif dalam jangka panjang. Tingkat kepuasan tersebut bukan sekedar cukup puas melainkan kepuasan penuh atas layanan yang diperoleh sehingga loyalitas yang dihasilkan bukan loyalitas semu. Loyalitas semu terjadi karena pelanggan misalnya, tidak mempunyai pilihan lain, regulasi yang membatasi persaingan, tingginya biaya alih pesaing dan promosi agresif yang

mempertahankan pelanggan pada satu penyedia layanan (Bangsawan, 2015: 25). Kepuasan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada nasabah sesuai dengan apa yang diinginkan. Berbagai faktor seperti subjektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (pelanggan maupun pemberi jasa), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara berbeda dengan yang dipersepsikan oleh nasabah. Kepuasan yang didapatkan nasabah sering juga melihat hasil pelayanan yang bagus sehingga tertarik untuk menggunakan jasa pegadaian tersebut. Karena pegadaian merupakan sebuah perusahaan jasa yang tidak hanya dikenal sebagai tempat pegadaian barang atau surat-surat berharga, tetapi juga dikenal dengan promosi dan fasilitas yang diberikan. Dalam memenuhi masalah-masalah pada kepuasan nasabah, memberikan nilai yang tinggi. Hal itu juga menjadi prioritas utama agar bisnis yang dijalankan dapat bertahan lama. Bila dalam usaha pegadaian mampu menciptakan kepuasan nasabah, maka kepuasan nasabah dapat memberi manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan nasabah harmonis, dan menciptakan loyalitas, serta membantu suatu rekomendasi untuk mempengaruhi orang yang disekitarnya agar menggunakan jasa pegadaian tersebut sehingga dapat menguntungkan pada pegadaian unit pelayanan cabang punggur.

Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai jumlah nasabah yang menggunakan produk atau jasa PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur Batam tiga bulan dari 2017 tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah 2017

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1.	Oktober	162
2.	November	175
3.	Desember	142
Total		479

Sumber: PT Pegadaian (Persero) Punggur

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa terjadi fluktuatif atau naik turun jumlah pengguna produk atau jasa PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur. Selama periode bulan oktober, november, desember tahun 2017 jumlah pengguna produk atau jasa pegadaian cenderung mengalami fluktuatif. Pada bulan oktober dan bulan november jumlah pengguna produk atau jasa mengalami kenaikan, namun kembali pada bulan berikutnya yaitu bulan november sampai desember mengalami penurunan. Penurunan jumlah pengguna produk dan jasa pegadaian ini harus diantisipasi oleh pihak pegadaian dengan melakukan penyelidikan mengenai penyebab jumlah nasabah yang mengalami naik turun.

Promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut (Laksana, 2008: 133). Sedangkan menurut (Tjiptono, 2015: 387) promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan program pemasaran. Betapapun berkualitasnya sebuah produk, bila konsumen belum pernah mendengarnya atau tidak yakin bahwa produk itu berguna bagi mereka, maka tidak akan tertarik membelinya. Pentingnya promosi dapat digambarkan lewat perumpamaan bahwa pemasaran tanpa promosi dapat

diibaratkan seorang pria berkacamata hitam yang dari tempat yang gelap pada malam kelam mengedipkan matanya pada seorang gadis cantik dikejauhan. Tidak seorang pun yang tahu apa yang dilakukan pria tersebut, selain dirinya sendiri.

Dengan adanya promosi suatu perusahaan dapat meningkatkan kesetiaan nasabah dengan perusahaan, produk atau jasanya dan mengharapkan laba dapat tercapai atau meningkat. Pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur ini ditemukan minimnya tingkat promosi seperti mengadakan periklanan, promosi penjualan, dan bersosialisasi dengan masyarakat sehingga menyebabkan kurangnya pengetahuan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan (Lumentut dan Palandeng, 2014: 2).

Berikut ini fasilitas yang ada di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur sebagai berikut:

Tabel 1.2 Fasilitas PT. Pegadaian (Persero) Punggur

No.	Fasilitas	Jumlah Unit
1.	Komputer	2
2.	Printer	4
3.	Mesin hitung uang	1
4.	Telepon kantor	2
5.	Timbangan BJ	1
6.	Batu uji	2
7.	Kalkulator	3
8.	Meja	2
9.	Papan pengumuman	1
10.	Ac	2

11.	Alat taksir emas	1 Set
12.	Alat taksir berlian	1 Set

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Punggur

Fasilitas kerja yang terbatas dan tidak dapat digunakan dengan baik akan menghambat penyelesaian pekerjaan, sebaliknya fasilitas kerja yang cukup dan layak pakai dapat menunjang penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan tepat sehingga kinerja yang maksimal. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui fasilitas, maka perlu diadakan dan diciptakan suatu fasilitas yang dapat membantu dan mendorong proses kerja yang baik hendaknya tersedia fasilitas yang memadai. Fasilitas yang berkaitan pada segala sesuatu yang tampak nyata seperti tidak adanya tempat penyimpanan penitipan barang atau surat berharga yang digadai sehingga nasabah butuh waktu dan biaya untuk mengkonfirmasi pengambilan barang atau surat berharga yang telah digadaikan, tidak adanya toilet yang disediakan untuk nasabah, tempat parkir yang kurang memadai dan dalam hal keamanan tidak tersedianya sekuriti 24 jam pada perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul untuk skripsi yaitu **“PENGARUH PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PELAYANAN CABANG PUNGGUR BATAM”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan identifikasi masalah dari penelitian ini:

1. Minimnya promosi yang dilakukan sehingga menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai produk atau jasa PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur.
2. Minimnya fasilitas yang tersedia dalam hal ini seperti tempat parkir yang kurang memadai, tidak tersedianya toilet untuk nasabah dan tempat penitipan barang atau surat-surat berharga yang tidak ada.
3. Dalam hal keamanan tidak tersedianya sekuriti 24 jam pada pegadaian.
4. Nasabah merasa kurang puas terhadap promosi dan fasilitas yang diberikan.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dan dikarenakan keterbatasan waktu, biaya dan pembahasan penelitian ini tidak banyak menyimpang kemana-mana, sehingga peneliti memfokuskan dan membatasi penelitian hanya pada promosi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut di atas sehingga peneliti dapat merumuskan masalah didalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur?

3. Apakah promosi dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur.

1.6. Manfaat Penelitian

Selain dari tujuan, sebuah penelitian juga mempunyai manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis yang berguna bagi semua masyarakat. Karena ketika sesuatu itu bermanfaat maka akan menjadi pedoman dalam mengambil sebuah keputusan maupun tindakan, berikut peneliti menulis manfaat penelitian sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, maka manfaat teoritis adalah sebagai dasar penyusunan skripsi mahasiswa-mahasiswi dimasa yang akan datang terutama mengenai pengaruh promosi dan fasilitas terhadap masyarakat kota Batam.

1.6.2. Manfaat Praktis

Kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk peneliti

Menambah wawasan peneliti karena dapat mengimplementasikan ilmu yang dipelajari selama kuliah.

2. Untuk PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur

Peneliti berharap, dengan adanya penelitian ini PT Pegadaian (Persero) memperoleh masukan yang positif dan membangun, yang dapat menambah kepuasan setiap nasabah.

3. Untuk Peneliti Lanjutan

Bagi peneliti lanjutan, peneliti berharap dengan adanya penelitian ini peneliti lanjutan dapat menambah wawasan dan menambah pemikiran yang tidak terpikirkan oleh peneliti, melalui penelitian ini peneliti berharap peneliti lanjutan dapat memahami lebih lanjut mengenai pengetahuan di bidang sumber daya khususnya tentang promosi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah.