

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan akan uang tunai terkadang merupakan kebutuhan yang segera pada waktu-waktu tertentu. Namun, kebutuhan ini terkadang tidak diimbangi dengan ketersediaan uang tunai yang dimiliki. Sesuai namanya, pegadaian adalah tempat di mana seseorang bisa datang untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi sebagai jaminan. Slogan pegadaian adalah "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah".

Kualitas layanan adalah penilaian komprehensif tingkat layanan yang baik, dan jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan. Jika diterima melalui harapan pelanggan, kualitas layanan dianggap sebagai kualitas ideal dan kualitas layanan diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan akan dianggap sebagai buruk atau tidak memuaskan.

Fasilitas adalah semua hal yang dapat memfasilitasi pelaksanaan bisnis, bisa berupa benda atau uang. Fasilitas adalah penyediaan peralatan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan aktivitas atau aktivitasnya, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan kinerja suatu produk yang diproduksi oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi yang alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Berikut jumlah nasabah yang menggunakan Layanan jasa pegadaian pada tahun 2013-2017.

**Tabel 1.1** Jumlah Nasabah 2013-2017

<b>Tahun</b>	<b>Total Nasabah yang Menggunakan Layanan Jasa Pegadaian</b>	<b>Delta</b>
2013	18.456	-
2014	19.534	1078
2015	20.323	(786)
2016	19.165	1158
2017	20.143	(978)

**Sumber:** PT Pegadaian (Persero), 2018

Dapat dilihat dari tabel 1.1 di atas bahwa ada peningkatan dan penurunan jumlah pelanggan yang menggunakan pegadaian setiap tahun. Pada tahun 2013 jumlah pelanggan yang menggunakan pegadaian adalah 18.456, pada tahun 2014 jumlah pelanggan yang menggunakan pegadaian adalah 19.534, pada tahun 2015 jumlah pelanggan yang menggunakan pegadaian adalah 20.323, pada tahun 2016 jumlah pelanggan yang menggunakan pegadaian adalah 19.165, dan pada tahun 2017 jumlah pelanggan yang menggunakan layanan pegadaian adalah 20,143. Kita bisa melihat bahwa ada peningkatan atau penurunan jumlah pelanggan yang menggunakan layanan pegadaian PT Pegadaian (Persero), variabel Kualitas Layanan ini memang layak diteliti.

**Tabel 1.2** Data Pengambilan Kredit dari tahun 2013-2017

<b>Tahun</b>	<b>Total pengambilan kredit</b>	<b>Delta</b>
2013	7935	-
2014	10260	2325
2015	8162	(2098)
2016	10032	1870

2017	9680	(352)
------	------	-------

Sumber: *PT Pegadaian (Persero)*, 2018

Berdasarkan tabel di atas, kita dapat melihat jumlah pelanggan yang melakukan pengambilan kredit perubahan setiap tahun. Pada 2013 pelanggan yang mengambil 7935 kredit, pada 2014 meningkat 2325, dan pada 2015 menurun pada 2098, pada 2016 ada peningkatan 1870, dan pada 2017 ada penurunan 352 pelanggan. Dalam data pelanggan mengalami fluktuasi kredit dalam jumlah pelanggan yang mengambil kredit, sehingga dapat diartikan bahwa PT Pegadaian (Persero) Cabang Pasar Melayu Batam tidak selalu membuat calon pelanggan puas dalam mengambil kredit, artinya variabel ini layak diteliti.

**Tabel 1.3** Data Keluhan Nasabah tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah keluhan nasabah	Delta
2013	76	-
2014	98	22
2015	112	14
2016	123	11
2017	145	22

Sumber: *PT Pegadaian (Persero)*, 2018

Terlihat pada Tabel 1.3 di atas jumlah keluhan pelanggan meningkat setiap tahun. Pada 2013 ada 76 keluhan pelanggan, pada 2014 jumlah keluhan pelanggan naik 22, pada 2015 jumlah keluhan pelanggan naik 14, pada 2016 jumlah keluhan pelanggan naik 11, dan pada 2017 jumlah keluhan pelanggan naik lagi oleh 22. Kita dapat melihat peningkatan keluhan pelanggan setiap tahun karena sesuatu yang tidak memuaskan di hati pelanggan, sehingga variabel ini memang layak diselidiki. Berdasarkan uraian di atas, adanya ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan dan fasilitas. Sehingga peneliti mengambil judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**

## **TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BATAM”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT Pegadaian (persero) cabang batam.
2. Bagaimana fasilitas PT Pegadaian (persero) cabang batam.
3. Bagaimana kepuasan PT Pegadaian (persero) cabang batam.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya masalah yang akan di bahas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya sampai pada kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT pegadaian (persero) cabang batam pasar melayu batu aji.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah pegaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadain (persero) Cabang Batam?
2. Apakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Batam?

3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (persero) Cabang Batam

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan referensi bagi para pembaca atau peneliti yang akan melakukan penelitian.
2. Untuk menambah pengetahuan atau wawasan bagi para pembaca.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat menciptakan pelayanan dan fasilitas yang baik di masa yang akan datang.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas supaya nasabah tetap merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang di berikan.