

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Di setiap aktivitas, untuk membeli atau membayar berbagai kebutuhan uang selalu saja di perlukan. Dan yang menjadi masalah terkadang adalah dengan uang yang dimiliki pas-pasan maka kebutuhan yang ingin di beli tidak dapat mencukupi. Kalau memang sudah begitu, maka kita terpaksa hanya dapat membeli kebutuhan kita yang penting saja, sehingga untuk membeli kebutuhan kita yang amat penting itu, kita akan memikirkan cara bagaimana untuk mendapatkan uang tersebut, dengan cara meminjam dari berbagai sumberlah kita dapat memperoleh dananya.

Jika untuk membutuhkan dana yang sangat besar, maka akan sangat sulit terpenuhi dalam jangka waktu yang pendek, apalagi jika harus di penuhi dengan menggunakan lembaga jasa lainya. Tetapi, sebaliknya apabila uang yang ingin diperlukan itu kecil tidak akan menjadi sebuah permasalahan dikarenakan untuk mendapatkan dananya murah dan cepat, seperti meminjam ke teman, saudara, dan dari berbagi lembaga jasa lainya.

Untuk siapa saja ingin mempunyai barang yang berharga, uangnya bisa didapatkan dengan menjualkan barang yang berharga tersebut, dan akan mendapatkan uang yang ingin dibutuhkan bisa terpenuhi. Tetapi, risikonya apabila suatu barang dijual pasti barang itu sangat susah supaya kembali lagi pada kita. Maka sejumlah dana yang didapatkan bahkan lebih banyak dari apa yang dibutuhkan dan bisa terjadinya royal atau boros.

Supaya bisa mengantisipasi masalah tersebut, di mana keperluan pendanaan bisa diperoleh tanpa hilangnya harta berharganya, sehingga setiap orang menjamin barang ke jasa tersebut. Barang-barang dapat dimiliki kembali setelah membayar pinjamannya. Kegiatan ini menjamin harta berharga supaya boleh memperoleh dana dan boleh ditebus kembali dengan waktu yang ditentukan.

Melalui bisnis menggadaikan kita tidak perlu khawatir tentang hilangnya harta berharga dan total uang yang diharapkan bisa disesuaikan besarnya harga harta disetujui. Perusahaan melaksanakan bisnis yang menggadaikan itu adalah perusahaan pegadaian yang resmi yang berada di Indonesia cuma dapat dilaksanakan di Pegadaian.

Lembaga jasa keuangan merupakan bank atau non bank punya pemerintah, lembaga non bank berguna untuk memberi kredit ke masyarakat yang paling utama kepada masyarakat yang pendapatannya sangat rendah, sehingga masyarakat itu dapat digunakan dengan menjaminkan barang mereka yang biasa dinamakan dengan PT Pegadaian (Persero). Sejauh ini, PT Pegadaian (Persero) adalah perusahaan yang dapat membantu melepaskan beban keuangan masyarakat, sehingga masyarakat lebih dekat dengan gadai dari pada bank yang fungsinya serupa. Komunitas ekonomi yang lemah menggunakan lebih dari layanan PT Pegadaian (Persero) untuk mencapai dana yang meminta untuk keperluan khusus atau yang lain. Mereka masih mempertimbangkan untuk menggunakan bank, layanan yang dihadapkan dengan banyak persyaratan yang sangat berbelit-belit.

Pelayanan adalah kegiatan dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan merupakan percakapan untuk membantu pengembangan prinsip manfaat

bersama yang berkepanjangan. Pelayanan yang baik dapat diberikan oleh pelanggan dan selalu memberikan nilai tambah di pandangan pelanggan. Di pasar persaingan yang sangat kompetitif, keberhasilan perusahaan jasa bergantung pada penyediaan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Alasan jika pelanggan tidak puas sehingga pelanggan akan beralih dengan perusahaan lainya, tentu saja ini akan merugikan perusahaan. Kualitas layanan yang diberikan, di mana kualitas layanan disediakan.

Perusahaan yang menyediakan layanan juga harus menyediakan lebih baik daripada yang ditawarkan, yang benar-benar memberikan manfaat, yang aman dan memenuhi persyaratan kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan. Ini harus dilakukan karena masyarakat mulai kritis dan meminta lebih banyak dalam memilih yang terbaik dalam menentukan kualitas layanan sesuai dengan harapan mereka. Demikian pula, PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam telah melakukan beberapa perkembangan di dunia bisnis keuangan yang selalu dinamis. Berbagai upaya telah dilakukan untuk menarik minat dari berbagai kalangan. Salah satunya adalah menciptakan produk kredit yang berkualitas dan meningkatkan kualitas layanan yang optimal untuk memuaskan pelanggannya.

Kepercayaan pelanggan merupakan pengetahuan pelanggan tentang sebuah objek, atribut, dan manfaat. Berdasarkan arti tersebut, ilmu pelanggan berhubungan erat ke diskusi tentang perilaku lantaran ilmu pelanggan ialah kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan atau ilmu pelanggan yang mempercayai produk memiliki berbagai atribut dan manfaat (Sumarwan, 2011: 11). Dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pembeli, itu akan menarik

pelanggan dan akan ada niat melakukan pembelian ulang dari diri mereka sendiri atau nasabah merasa percaya. Salah satu hal penting untuk menjaga kepuasan konsumen adalah kepercayaan. Jadi kepercayaan adalah hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan supaya mereka loyal atas produk yang ditawarkan.

Kepuasan konsumen yaitu respons konsumen mengenai ketidaksesuaian terhadap derajat kualitas dan kemampuan nyata yang dialami selepas digunakan. Menurut Kotler (2011: 74), kepuasan konsumen yaitu derajat kepuasan sehabis membandingkan proses kerja yang diterima dengan sebuah harapan. Untuk menaikkan loyalitas, itu mesti menaikkan kepuasan setiap konsumen. Untuk menaikkan kepuasan, Anda dapat memerlukan tambahan nilai mengenai apa yang ditawarkan. Akan memberikan nilai tinggi dari apa yang telah mereka bayar. Kepuasan yang diperoleh seringkali juga melihat hasil dari layanan prima. Sehingga tertarik dengan menggunakan layanan pegadaian.

Dalam dipenuhinya masalah dengan kepuasan nasabah, nilai tinggi diberikan. Ini merupakan prioritas yang paling utama supaya bisnis kita berjalan dan bertahan dengan lama. Jika terlaksana pelayanan yang terbaik ini maka akan secara otomatis menciptakan kepuasan kepada setiap nasabah. Kepuasan nasabah diartikan menjadi penilaian pasca penggunaan yang setara dan kepuasan pelanggan. Berikut data dari PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam mengenai jumlah keluhan nasabah dari tahun 2013 hingga 2017 tahun terakhir yaitu:

**Tabel 1.1** Data keluhan nasabah PT Pegadaian (Persero)

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah keluhan nasabah</b>
2013	98
2014	112

2015	103
2016	123
2017	135

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

Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1 tersebut, yang dapat dilihat bahwa keluhan dari nasabah PT Pegadaian dari tahun 2013 hingga 2014 meningkat, sebanyak 14 nasabah, pada tahun 2014 hingga 2015 keluhan nasabah mengalami penurunan sebanyak 9 nasabah, pada tahun 2015 hingga 2016 keluhan nasabah mengalami peningkatan, sebanyak 20 nasabah dan pada 2016 hingga 2017 keluhan nasabah, sebanyak 12 nasabah. Semakin banyak keluhan pelanggan di PT Pegadaian (Persero) berarti bahwa variabel kualitas pelayanannya memang layak diteliti.

Menerima banyaknya keluhan itu disebabkan mengenai suatu pelayanan tersebut. Contohnya berkurangnya keramahan setiap karyawan, mengabaikan dengan tidak menerapkan standar layanan minimum seperti senyum, sapa, dan salam pada perusahaan. Pelayanan yang diberikan karyawan lambat.

**Tabel 1.2** Data jumlah nasabah yang bertransaksi tahun 2017

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Januari	1125
Ferbruari	1185
Maret	986
April	1173
Mei	1126
Juni	1045
juli	1200
Agustus	978

**Lanjutan Tabel 1.2**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
September	1050
Oktober	1123

November	1075
Desember	1052

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

Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.2 tersebut, yang dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang bertransaksi di tahun 2017 setiap bulanya mengalami kenaikan dan penurunan, Pada bulan Januari jumlah totalnya adalah 1.125 nasabah, pada bulan Februari jumlah totalnya adalah 1.185 nasabah, pada bulan Maret jumlah totalnya adalah 986 nasabah, pada bulan April jumlah totalnya adalah 1.173 nasabah, dalam bulan Mei jumlah totalnya 1.126 nasabah, pada bulan Juni jumlah totalnya 1.045 nasabah, pada bulan Juli jumlah totalnya 1.200 nasabah, pada bulan Agustus jumlah totalnya adalah 978 nasabah, pada bulan September jumlah totalnya adalah 1.050 nasabah, pada Oktober jumlah totalnya 1.123 nasabah, pada bulan November jumlah totalnya 1.075 nasabah dan pada bulan Desember jumlah totalnya 1052 nasabah.

Kita bisa melihat bahwa terjadinya berfluktuasi atau naik turunnya jumlah nasabah menggunakan produk atau jasa PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam. Terjadinya fluktuasi jumlah pengguna produk dan jasa pegadaian bisa didefinisikan sebetulnya PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam tidak selalu memberikan hati seorang nasabah puas menggunakan kredit. Adanya Perum Pegadaian diyakinkan dapat menggantikan jasa keuangan non-formal yang bisa merugikan masyarakat. Karena itu, sehingga peneliti mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BATAM”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis mengidentifikasi masalah di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan
2. Lambatnya karyawan dalam memberikan pelayanan
3. Tidak diterapkannya standar minimal pelayanan seperti senyum, sapa dan salam
4. Banyak keluhan mengenai pelayanan yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis membatasi masalah pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam.

## **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Batam

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Dengan penelitian ini, manfaat teoritisnya ialah untuk penyusunan skripsi mahasiswa pada masa mendatang, hal utamanya mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pada kepuasan pelanggan pada masyarakat Kota Batam.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi PT Pegadaian (Persero)

PT Pegadaian (Persero) dapat memberikan masukan positif dan membangun, sehingga boleh meningkatkan kepuasan setiap nasabah

2. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada mahasiswa fakultas ilmu social dan humaniora khususnya program studi manajemen perbankan untuk memperbanyak referensi sebagai bahan penelitian dan sumbernya yang dapat memperlancar penelitiannya.