

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kondisi ekonomi yang tidak menentu beberapa tahun ini, membuat masyarakat semakin sulit untuk memenuhi kebutuhan hidupnya . Hal ini terutama dirasakan oleh masyarakat menengah ke bawah. Padahal dari hari ke hari berbagai kebutuhan hidup, mulai dari kebutuhan rumah tangga, usaha, pendidikan, kesehatan dan lainnya semakin meningkat. Keadaan tersebut membuat permintaan masyarakat akan kebutuhan dana atau uang tunai dengan syarat yang ringan juga semakin meningkat.

Salah satu lembaga keuangan negara yang kini gencar mengalirkan dana kreditnya kepada masyarakat adalah Perusahaan Umum ( Perum ) Pegadaian. Pegadaian memberikan pelayanan kredit atas dasar hukum gadai dengan sasaran masyarakat golongan menengah ke bawah. Cukup dengan membawa barang bergerak sebagai agungan kredit, seseorang bisa mendapatkan pinjaman sesuai dengan nilai taksiran barang tersebut. Dengan persyaratan yang relatif ringan dan proses yang cepat dalam memberikan jasa kredit, tak heran jika pegadaian ramai diserbu masyarakat terutama menjelang tahun ajaran baru, penerimaan siswa baru, lebaran, natal dan pada masa liburan sekolah.

Persepsi terhadap kualitas pelayanan, akan menjadi faktor penting bagi seorang konsumen (nasabah) dalam menentukan Pegadaian sebagai tempat terpercaya untuk memperoleh dana cepat dengan syarat yang mudah. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Artinya perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para konsumennya.

Dengan memenuhi harapan pelanggan, diharapkan kepuasan nasabah dapat tercapai. Jika nasabah puas, maka keluhan dapat diminimalisir dan Pegadaian dapat terus bersaing dengan penyedia jasa lainnya. . Keluhan yang sering dijumpai pada suatu jasa pelayanan adalah kurangnya penguasaan tugas dari para pegawai, yang membuat panjangnya antrian sehingga nasabah harus menunggu lama, raut muka pegawai yang kurang menyenangkan ketika melayani nasabah, fasilitas layanan yang kurang memadai, prosedur yang berbelit-belit dan lain-lain. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, loyalitas pelanggan (nasabah) akan memudar yang kemudian menyebabkan nasabah beralih ke jasa layanan lainnya. Hal ini dapat menurunkan laba perusahaan, dan akhirnya menyebabkan kerugian.

Berdasarkan pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas layanan di Perum Pegadaian . Dengan menganalisis tingkat kepentingan/harapan (*Importance*) nasabah dan kepuasan terhadap kinerja (*performance*) pegadaian, perbaikan sejauh mana keinginan nasabah tentang layanan yang mereka peroleh, dapat diketahui. Dengan Tingkat

Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan/harapan (*Importance*) dan kepuasan nasabah terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta?
2. Bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan nasabah?
3. Bagaimana perbandingan prioritas perbaikan layanan berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian, dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan ialah :

1. Penelitian dilakukan pada konsumen (nasabah) Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta.

2. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya .
3. Jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan perilaku dari setiap responden yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tidak berpengaruh.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian untuk tugas akhir ini adalah

1. Melakukan analisis untuk melihat kesesuaian antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan nasabah terhadap kinerja (*Performance*) kualitas pelayanan Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta.
2. Mengetahui prioritas perbaikan layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta.
3. Membandingkan prioritas perbaikan layanan terbaik berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang peningkatan kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan tingkat kepentingan (Importance) dan kepuasan nasabah terhadap kinerja (Performance) jasa keuangan.

### 2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### 3. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri atas lima bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Di samping itu juga berisi tentang dasar-dasar teori untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

**BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menguraikan data-data yang dihasilkan selama penelitian dan pengolahan data tersebut dengan metode yang telah ditentukan hasil analisis.

**BAB V : PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil penelitian berupa tabel hasil pengolahan data, grafik, dan analisis berdasarkan metode yang digunakan menjawab rumusan masalah.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat ditarik dari seluruh

hasil penelitian yang telah dilakukan berikut saran-saran yang dapat diajukan guna pencapaian perbaikan dan masukan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya.

