

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada masa pertumbuhan ekonomi Indonesia yang mengalami penurunan ini, sehingga mendorong tiap-tiap perusahaan untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya karena masalah semakin kompleks dan persaingan semakin ketat, sementara daya beli masyarakat menurun. Perusahaan harus bekerja lebih ketat lagi untuk menghadapi masalah ini dan menjaga agar kepuasan dan keinginan pelanggan tetap terpenuhi serta tujuan perusahaan dapat tercapai maka salah satunya dengan memotivasi konsumen untuk terus menggunakan produknya.

Oleh karena itu dengan semakin berkembangnya masyarakat, maka kebutuhan tersebut akan semakin meningkat terutama kebutuhan akan barang dan jasa. Di masa sekarang ini menyebabkan lumpuhnya sendi-sendi perekonomian, daya beli masyarakat menurun terutama kalangan menengah ke bawah yang terkena imbas krisis secara langsung. Masyarakat dituntut untuk dapat memenuhi dan mencukupi kebutuhan hidup, baik rumah tangga, usaha, pendidikan, kesehatan dan lain-lainnya. Keadaan tersebut membuat permintaan masyarakat akan kebutuhan dana atau uang tunai dengan syarat yang ringan meningkat.

Seiring dengan berkembangnya perekonomian, maka kebutuhan akan jasa keuangan pun meningkat. Adanya persaingan perusahaan bank dengan sesama

perusahaan bank maupun dengan lembaga non bank menjadikan pelayanan suatu hal yang sangat dipertimbangkan oleh konsumen untuk memilih perusahaan.

Sekarang ini banyak sekali sumber dana yang ada di masyarakat baik perorangan maupun institusional (bank) sebagai lembaga yang mapan dan bergerak aktif. Dari beberapa pilihan sumber dana tersebut guna memperoleh uang tunai antara peminjam dan pemberi pinjaman dibutuhkan sikap saling percaya, kejujuran, dan mungkin barang jaminan oleh si peminjam kepada pemberi pinjaman. Perum Pegadaian adalah salah satu lembaga keuangan milik negara yang memberikan jasa kredit atau keuangan kepada masyarakat. Perum Pegadaian merupakan lembaga kredit yang dapat mencegah masyarakat dari praktek rentenir dengan tingkat bunga yang tinggi, pegadaian-pegadaian gelap, dan pinjaman-pinjaman yang tidak wajar.

Kantor Pegadaian sebagai lembaga gadai mempunyai 6 jenis jasa pelayanan yaitu:

1. KCK (Kredit Cepat Aman) yang merupakan bisnis utama pegadaian dengan fasilitas pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur mudah, aman, dan cepat.
2. Jasa taksiran adalah fasilitas pelayanan untuk mengetahui kualitas barang perhiasan (emas, perak, dan permata).
3. Jasa titipan adalah fasilitas pelayanan titipan barang berharga, surat-surat berharga dan lainnya agar lebih aman.
4. KREASI (Kredit Angsuran Fidusia) yang merupakan kredit untuk usaha mikro dan kecil dengan jaminan BPKB pemilik usaha.

5. KRASIDA yaitu kredit dengan jaminan emas yang diangsur bulanan dan memiliki tingkat bunga 1%.
6. Gadai Syariah yaitu gadai dengan sistem bagi hasil.

Perum Pegadaian yang mempunyai misi khusus yaitu memenuhi dana kebutuhan masyarakat dalam skala kecil yang ditawarkan dengan persyaratan relatif ringan dan proses yang cepat dalam memberikan jasa kredit kepada para nasabah atau konsumennya. Keadaan tersebut diharapkan akan memberi daya tarik tersendiri pada lapisan masyarakat yang kekurangan dana untuk memanfaatkan jasa pegadaian. Tetapi pada kenyataannya Perum Pegadaian belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat sebagai salah satu alternatif sumber dana untuk mengatasi masalah kekurangan dana.

Untuk meningkatkan pelayanan, Perum Pegadaian berusaha memperbaiki fasilitas-fasilitas yang dimiliki. Perum Pegadaian mulai berbenah diri dengan membangun gedung yang lebih baik, sumber daya manusia yang lebih terampil, serta media promosi yang lebih gencar di media massa dengan motto "MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH" sehingga Perum Pegadaian dapat diterima oleh masyarakat luas.

Berdasarkan kenyataan tersebut maka diperlukan tinjauan dan pemahaman mendalam mengenai masyarakat, dalam hubungannya dengan strategi pemasaran. Pegadaian sangat perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat sehingga masyarakat mempunyai pemikiran yang positif atau negatif terhadap obyek atau proyek tertentu. Untuk mengetahui hal-hal tersebut yang menjadi penyebab kurang diminatinya pegadaian oleh masyarakat ada hal lain

yang juga sangat berpengaruh seperti pelayanan, keamanan barang, lokasi pegadaian, penaksiran harga barang, serta media promosi.

Dengan menganalisa minat masyarakat, Perum Pegadaian dapat mengetahui apa yang menjadi kemauan masyarakat. Mengapa masyarakat mempunyai perilaku positif terhadap suatu obyek (produk) dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga dengan mengetahui hal tersebut Perum Pegadaian dapat menyusun strategi menentukan langkah-langkah untuk dapat memenuhi keinginan masyarakat yang diharapkan dapat menjaring masyarakat lebih banyak lagi dan memperluas pasar.

Selain itu, pelayanan yang dapat memuaskan konsumen dapat dijadikan sebagai sarana promosi yang efektif bagi Perum Pegadaian. Memberikan pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari segi manfaat atau kegunaan dari produk atau jasa tersebut, tetapi juga harus memperhatikan hal-hal di luar produk dan jasa tersebut. Seperti halnya dengan memberikan ruang tunggu yang nyaman beserta fasilitasnya dan juga keramahan karyawan dalam melayani konsumen.

Ketidakstabilan perekonomian dan tekanan-tekanan yang dialami masyarakat menjadikan mereka mencoba menempuh berbagai macam cara untuk dapat memperoleh uang demi kelangsungan hidup sehari-hari. Tekanan ini terutama sangat dirasakan bagi mereka yang hidup pada golongan menengah kebawah. Banyak alternatif tempat yang mereka tempuh misalnya datang ke toko emas, pegadaian dan tidak kalah banyak mereka datang ke rentenir. Karena bunga tinggi yang harus dibayar akan membuat mereka terus menerus berada pada

lingkaran setan. Salah satu jalan yang terbaik untuk menyelesaikan masalah tanpa masalah adalah pegadaian.

Pegadaian bergerak dalam bidang jasa memberikan pelayanan kepada nasabah yang membutuhkan dana dan biasanya bersifat mendesak. Tujuan dari pegadaian adalah mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba, dan peminjaman tidak wajar lainnya. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dengan tujuan ini maka dapat membantu masyarakat saat ini ketika mengalami krisis.

Melihat arti pentingnya memanfaatkan masyarakat bagi perusahaan maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah **“EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN PERUM PEGADAIAN CABANG BLABAK”**.

1.2. Rumusan Masalah

Kantor Pegadaian sebagai salah satu lembaga yang bergerak pada bidang jasa pelayanan kredit dengan sistem gadai selalu berusaha untuk meningkatkan penerimaan atas penjualan produknya disamping mempertahankan keberadaannya di pasar selama ini.

Dari uraian latar belakang masalah, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Perum Pegadaian?
2. Bagaimana tingkat kinerja kualitas pelayanan Perum Pegadaian menurut konsumen?

3. Bagaimana tingkat kinerja karyawan Perum Pegadaian?

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi tentang pelayanan dan kepuasan konsumen Perum Pegadaian serta hubungan keduanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen Perum Pegadaian Cabang Blabak terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* ?
2. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan Perum Pegadaian Cabang Blabak yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Perum Pegadaian Cabang Blabak?

1.4. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan masalah penelitian, maka penulis membatasi permasalahan pada:

1. Responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Blabak.
2. Kepuasan pelanggan harus diartikan secara menyeluruh, jangan sepotong-potong. Artinya, nasabah akan merasa sangat puas bila komponen kepuasan

tersebut dapat terpenuhi secara lengkap. kepuasan nasabah tersebut sebagai berikut :

a. Tangibles

Merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh perusahaan, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini harus menarik dan modern.

b. Responsiveness

Yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen pegadaian perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

c. Assurance

Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

d. Reliability

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta memuaskan pelanggannya. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan pegadaian sebaiknya

dibeerikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

e. Empathy

Yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara tepat dan tepat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kemajuan Kantor Pegadaian dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mencapai pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, sehingga dapat menunjang pencapaian target yang telah ditetapkan dengan kekuatan yang bertumpu pada pelayanan yang baik.

2. Bagi Khalayak Berkepentingan

Mengetahui faktor-faktor pelayanan, bunga dan lokasi nasabah datang ke Perum Pegadaian, dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dalam mengambil keputusan di masa yang akan datang untuk lebih menarik atau merangsang konsumen untuk mejnadi nasabah atau konsumen.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat melatih berfikir ilmiah dan kreatif dengan jalan mencoba untuk membahas serta menganalisa data yang diperoleh, sehingga diharapkan dapat membantu menyelesaikan masalah bila bekerja pada suatu perusahaan.

4. Bagi Khasanah Ilmu Pengetahuan

Dapat membantu dan memperdalam ilmu pengetahuan sehingga dapat berguna untuk masa yang akan datang.

