

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perum Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang Jasa Keuangan dengan kegiatan usaha menyalurkan kredit kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai. Sebagai perusahaan yang terus tumbuh, Perum Pegadaian disamping menjalankan kegiatan pokok usahanya yaitu Jasa Gadai, juga mengikuti kedinamisan dan tantangan usaha dengan melakukan diversifikasi usaha lain yaitu Gadai Syariah, Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI), Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA), Jasa Taksiran, Jasa Titipan, Kredit Tunda Jual Gabah (KTJG), Kredit Usaha Rumah Tangga (KRISTA), Kredit Perumahan Swadaya (KREMADA) dan Persewaan Gedung Pertemuan. Misi Pegadaian sebagai suatu lembaga yang ikut meningkatkan perekonomian dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil, agar terhindar dari praktek pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar. Di kota Bandung terdapat sebanyak 69 unit cabang Perum Pegadaian yang salah satunya adalah Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh. Perum Pegadaian ini berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 240 Bandung, Perum ini berada di bawah pengelolaan Manajer cabang dan bermula pada tahun 2004 berklasifikasi sebagai Perum Pegadaian kelas I.

Setiap cabang di Perum Pegadaian mempunyai kelas yang berbeda-beda berdasarkan omset yang didapatkan oleh masing-masing cabang. Berdasarkan hasil wawancara klasifikasi kelas tersebut yaitu kelas 1 mempunyai omset pertahun sebesar Rp 150.000.000.000 sampai dengan kurang dari Rp. 200.000.000.000, kelas 2 mempunyai omset sebesar Rp. 100.000.000.000 sampai dengan kurang dari Rp 150.000.000.000, Kelas 3 mempunyai omset sebesar Rp. 50.000.000.000 sampai dengan kurang dari Rp. 100.000.000.000, dan kelas 4

mempunyai omset kurang dari Rp. 50.000.000.000. Berawal dari klasifikasi sebagai Perum Pegadaian kelas I pada pertengahan tahun 2008 klasifikasi kelas I mengalami penurunan menjadi kelas II, penurunan kelas di Perum Pegadaian cabang Cikudapateuh dinilai berdasarkan adanya penurunan omset yang terjadi di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh, dijumpai adanya beberapa masalah yaitu:

1. Banyaknya lembaga jasa keuangan swasta yang bermunculan seperti Adira *Finance*, Kredit BPR, toko mas, bank juga sekarang sudah mulai menjadi pesaing Gadai Syariah seperti bank BTPN, Danamon Simpan Pinjam dan menawarkan pelayanan yang kualitasnya lebih baik dibandingkan dengan Perum Pegadaian.
2. Adanya penurunan omset di Perum Pegadaian cabang Cikudapateuh tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya bisa disebabkan adanya penurunan kualitas pelayanan. Penurunan kualitas pelayanan dapat disebabkan karena Perum Pegadaian tidak mengetahui tingkat kepuasan nasabah, Pegadaian tidak mengetahui apakah pelayanan yang diberikan masih dapat diterima oleh nasabah atau tidak, dan banyaknya calo di Perum Pegadaian.
3. Banyaknya pendirian kantor cabang pembantu yang mengakibatkan berkurangnya kedatangan nasabah ke Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti berusaha membatasi ruang lingkup penelitian untuk memfokuskan penelitian agar tidak menyimpang dari tujuan awal ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak menganalisis persaingan mengingat tidak ada nasabah yang menggadaikan barang ke semua pesaing sehingga sukar untuk diteliti.

2. Penelitian mengenai standar perusahaan hanya dapat dilakukan di kantor pusat Perum Pegadaian di Jakarta sehingga tidak mungkin untuk dilakukan.

1.4 Perumusan Masalah

Dengan memperhatikan hal-hal yang melatarbelakangi timbulnya permasalahan di atas, maka dapat ditentukan beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dan dicari jawabannya. Masalah-masalah yang akan dirumuskan, ialah:

1. Bagaimana tingkat ketidakpuasan nasabah terhadap penurunan kualitas pelayanan di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh?
2. Hal-hal apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah pada Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh ?
3. Apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan masalah-masalah yang dirumuskan di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui ketidakpuasan nasabah di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh.
2. Mengetahui penyebab ketidakpuasan nasabah di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh.
3. Mengetahui hal-hal apa saja yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh.

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah Bab 1 Pendahuluan yang berisikan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, dan Tujuan Penelitian, maka sistematika penulisan untuk bab-bab selanjutnya dibagi ke dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori yang dapat dijadikan acuan atau sumber untuk melakukan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan-tahapan atau langkah yang dilakukan penulis mulai dari tahap Penelitian Pendahuluan, Identifikasi Masalah sampai dengan Tahap Pengembangan Usulan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini menguraikan mengenai data-data umum perusahaan juga data awal yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden untuk kemudian diolah dengan teknik-teknik atau metoda-metoda yang telah ditentukan.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini dilakukan pengolahan data dan diuraikan analisis berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan. Analisis tersebut untuk selanjutnya dibandingkan dengan teori-teori yang dijelaskan pada Bab 2.

BAB 6 PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan hasil analisis dan menjawab permasalahan pada perumusan masalah. Kesimpulan yang diperoleh dapat dijadikan masukan untuk pengembangan instrumen standar Servqual serta memberikan usulan bagi Perum Pegadaian.