

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Melihat perkembangan jaman yang begitu pesat, kebutuhan juga semakin bervariasi, harga-harga dari setiap kebutuhan pun semakin lama semakin meningkat sedangkan tidak semua penghasilan masyarakat dapat terus meningkat terutama untuk memenuhi semua kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, pada saat kekurangan dana banyak masyarakat yang terpaksa meminjam uang untuk memenuhi kebutuhannya karena penghasilan mereka dirasa masih kurang untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal yang lebih memprihatinkan pemerintah, banyak masyarakat yang meminjam uang kepada “lintah darat” dengan bunga yang cukup besar, sehingga terpaksa kehilangan harta benda yang mereka jaminkan jika mereka tidak bisa membayar uang yang telah mereka pinjam.

Keadaan tersebut sangat memprihatinkan sehingga mendorong pemerintah untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan membuka perusahaan jasa keuangan yang bergerak pada bidang pegadaian. Pegadaian merupakan aktivitas pinjam-meminjam uang dalam batas waktu tertentu dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan. Pegadaian merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Sehingga jika ada masyarakat yang membutuhkan pinjaman uang, maka dapat memperoleh pinjaman dengan cara menggadaikan barangnya ke pegadaian sebagai jaminan atas uang yang akan mereka pinjam dengan suku bunga pinjaman yang tidak terlalu besar dan pembayarannya dilakukan secara kredit (mencicil).

Dengan adanya pelayanan dan produk dari Perum Pegadaian tersebut ternyata sangat membantu masyarakat yang sedang membutuhkan dana tunai. Salah satu contohnya unit pelayanan cabang yang terdapat di daerah Pungkur Bandung kini sudah mampu membantu masyarakat yang membutuhkan data tunai. Walaupun Kantor Pegadaian Cabang Pungkur menjadi salah satu alternatif

bagi masyarakat untuk melakukan transaksi gadai bukan berarti Kantor Pegadaian Cabang Pungkur memperlakukan konsumennya secara seenaknya. Untuk memberikan kesejahteraan terhadap konsumennya tanpa melupakan tujuan awalnya yaitu memperoleh benefit, maka dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen menjadi salah satu persyaratan mutlak yang harus dilakukan. Namun, pada kenyataannya terdapat penurunan jumlah barang yang masuk untuk digadaikan selama beberapa bulan terakhir. Hal tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh loyalitas nasabah. Oleh karena itu, pihak Pegadaian Cabang Pungkur ingin mengetahui penyebab apakah yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah barang yang masuk untuk digadaikan selama beberapa bulan terakhir. Berikut data jumlah barang yang digadaikan setiap bulannya:

Tabel 1.1
Jumlah Barang Yang Digadaikan Per Bulan Selama Satu Tahun

Bulan	Jumlah Barang Yang Digadaikan	Persentase Perbulan	Penurunan Atau Peningkatan Perbulan
Mei 2010	3061	9.13%	
Juni 2010	3067	9.15%	0.02%
Juli 2010	3173	9.46%	0.32%
Agustus 2010	2932	8.75%	0.72%
September 2010	2609	7.78%	0.96%
Oktober 2010	2978	8.88%	1.10%
November 2010	2950	8.80%	0.08%
Desember 2010	2997	8.94%	0.14%
Januari 2011	2764	8.24%	0.70%
Februari 2011	2481	7.40%	0.84%
Maret 2011	2203	6.57%	0.83%
April 2011	2310	6.89%	0.32%

Mencermati hal tersebut, maka penulis mencoba melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu pendekatan manajemen untuk membantu Pegadaian Cabang Pungkur meningkatkan kualitas pelayanan bagi para nasabahnya. Serta untuk mengetahui apa yang diinginkan nasabah dan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap jasa yang telah diberikan pihak Pegadaian maka penelitian dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan nasabah.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi oleh Pegadaian tersebut. Permasalahannya yaitu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian terhadap nasabahnya. Beberapa yang menjadi faktor permasalahan diantaranya :

1. Pegadaian masih belum terlalu dikenal oleh masyarakat
2. Pelayanan jasa yang diberikan Pegadaian dirasa masih kurang memuaskan
3. Banyak instansi keuangan lain yang menjadi saingan
4. Design proses kurang berkembang
5. Loyalitas nasabah di Pegadaian

1.3 Pembatasan Masalah

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, biaya, tenaga serta teori-teori dalam melakukan penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus dalam menyelesaikan inti permasalahan dan dalam melakukan analisis. Berikut beberapa masalah yang tidak akan diteliti dalam melakukan penelitian ini, diantaranya:

1. Pegadaian masih belum terlalu dikenal oleh masyarakat
2. Banyak instansi keuangan lain yang menjadi saingan
3. Design proses kurang berkembang
4. Loyalitas nasabah di Pegadaian

1.4 Perumusan Masalah

Dengan perumusan masalah, maka penulis dapat melakukan penelitian sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dan tidak membahas hal-hal yang menyimpang dari topik utama yang akan dibahas. Berikut beberapa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian kali ini, diantaranya :

1. Variabel-variabel apa saja yang dipentingkan nasabah untuk memilih jasa di Pegadaian?
2. Apakah ada perbedaan antara pelayanan jasa yang dirasakan dengan pelayanan jasa yang diharapkan nasabah?

3. Apakah ada perbedaan antara harapan nasabah dan persepsi manajemen?
4. Faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas nasabah?
5. Upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh manajemen Pegadaian dalam memperbaiki pelayanan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui variabel-variabel apa saja yang dipentingkan nasabah untuk memilih jasa di Pegadaian
2. Mengetahui apakah ada perbedaan antara pelayanan jasa yang dirasakan dengan pelayanan jasa yang diharapkan nasabah
3. Mengetahui apakah ada perbedaan antara harapan nasabah dan persepsi manajemen
4. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas nasabah
5. Mengetahui upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh manajemen Pegadaian dalam memperbaiki pelayanan

1.6 Sistematika Penulisan

1. Bab I yaitu Bab pendahuluan, yang memaparkan bagian latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.
2. Bab II yaitu Bab Studi Pustaka, yang isinya memaparkan suatu landasan teori dan kerangka berfikir.
3. Bab III yaitu Bab Metodologi Penelitian, yang isinya menjelaskan teknik pengolahan data, teknik analisis data, instrument penelitian, dan menentukan populasi serta sampel.
4. Bab IV yaitu Bab Pengumpulan Data, yang isinya mengumpulkan semua data hasil penelitian
5. Bab V yaitu Bab Pengolahan Data dan Analisis Data, yang isinya mengolah seluruh data hasil penelitian yang telah terkumpul serta menganalisis semua

data dengan menggunakan teknik yang sudah dibahas pada Bab III Metodologi Penelitian.

6. Bab VI yaitu Bab Kesimpulan dan Saran, yang isinya merangkum dan menegaskan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan diperoleh dari hasil Bab V Bab Pengolahan Data dan Analisis Data. Serta memberikan saran yang terbaik.