

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keadaan perekonomian pada masa awal kemerdekaan sangat tidak mengembirakan. Hal itu terjadi karena adanya inflasi yang disebabkan oleh beredarnya lebih dari satu mata uang secara tidak terkendali. Bulan Oktober 1946 Pemerintah RI mengeluarkan ORI (Oeang Republik Indonesia) sebagai pengganti uang Jepang. Namun adanya blockade ekonomi oleh Belanda dengan menutup pintu perdagangan luar negeri mengakibatkan kekosongan kas negara. Akibatnya negara berapa dalam kondisi krisis keuangan. Kondisi tentu membahayakan bagi keberlangsungan perekonomian Indonesia pada masa itu, menghadapi krisis tersebut, tidak ada jalan lain bagi pemerintah, kecuali harus segera menempuh beberapa kebijakan, yaitu pinjaman nasional, memenuhi kebutuhan rakyat, melakukan konferensi ekonomi, membuat rencana pembangunan, membangun partisipasi swasta dalam pembangunan ekonomi, dan nasionalisasi Bank Indonesia. (*Brainly.co.id*, 2021)

Salah satu lembaga yang dibentuk pemerintah adalah Pegadaian. “Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang saat ini sangat membantu masyarakat dalam hal pembiayaan dalam bentuk gadai yaitu pengadaian, yang saat ini masih dikelola oleh pemerintah guna untuk menopang kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan utama. Hal ini dapat dilihat dari tingkat suku bunga yang rendah serta biaya lainnya yang relatif kecil sehingga sangat membantu masyarakat”. (*Brainly.co.id*, 2021)

Persaingan dalam industri jasa gadai yang cukup banyak dan mudah di temui di berbagai tempat, berpotensi mengurangi penjualan produk suatu perusahaan dalam industri. Semakin ketatnya persaingan perusahaan dituntut selalu memberikan layanan terbaik dan termudah kepada nasabah agar perusahaan tetap dapat mempertahankan pangsa pasarnya dalam industri gadai.

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga perkreditan non perbankan yang melayani masyarakat guna untuk mendapatkan dana secara cepat

dengan melalui kredit. Perum pegadaian banyak membantu perekonomian masyarakat, terutama masyarakat yang golongan ekonominya menengah kebawah. Kelebihan yang membedakan pegadaian dengan lembaga keuangan yang lain baik lembaga pemerintah maupun swasta adalah pelayanan yang relatif cepat dan mudah dengan syarat ringan, hanya membawa KTP/SIM yang masih berlaku.

Pegadaian memiliki motto yaitu “*Mengatasi Masalah Tanpa Masalah*” berbeda dengan bank yang pemberian kreditnya didasarkan pada jenis usaha dan dengan jaminan yang bernilai cukup besar. Pegadaian dituntut untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik dalam industri gadai Sebagai suatu badan usaha. Maka dari itu pegadaian terus meluncurkan produk-produk terbaru seperti Tabungan emas. Tabungan Emas Merupakan Produk di pegadaian yang melayani pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. (Pegadaian.co.id, 2021)

Pelayanan yang dilakukan oleh pegadaian ditunjukkan untuk memuaskan pelanggan menjadi bagian yang sangat penting agar jasa keuangan yang diberikan oleh pegawai tetap memimpin pasar. Kepuasan pelanggan akan terbentuk akibat layanan yang diberikan standar yang diterapkan oleh semua karyawan sehingga persepsi kepuasan bukan pada karyawan tetapi pada perusahaan. Setiap karyawan umum perusahaan sekaligus berfungsi sebagai marketer perusahaan yang harus mampu melakukan personal branding. Karyawan harus mampu membuat perusahaan mendapat kepercayaan nasabah dan menjadi kepuasan nasabah untuk menjamin masa depan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tri Putri S.E, tanggal 25 Maret 2021 jumlah nasabah tahun 2020 relatif mengalami peningkatan 20%. pegadaian Upc Angkatan 66 Palembang memiliki nasabah per tahun 2020 yaitu 1.795 nasabah. Nasabah yang puas umumnya akan menyampaikan pengalamannya kepada orang lain. Salah satu dampaknya ke calon nasabah dalam memilih tempat melakukan transaksi gadai emas atau transaksi lain-lain di Pegadaian UPC angkatan 66. Sistem kualitas pelayanan akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan suatu perusahaan dalam usaha mencapai kepuasan nasabah. Oleh karena itu pegadaian merencanakan, mengorganissikan dan mengendalikan sistem

kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan nasabah. Perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan menyenangkan, sehingga nasabah akan terus menerus melakukan transaksi gadai emas atau transaksi lainnya.

Berberapa permasalahan yang terkait pelayanan yang ada di Pegadaian Upc Angkatan 66 Palembang antara lain:

- 1). Pelayanan terhambat akibat sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti wi-fi dan komputer yang sering kali *error* mengakibatkan transaksi pada hari tersebut ditutup sementara
- 2). Pelanggan seringkali memberikan komplain terkait dengan antrian pelanggan yang ingin melakukan transaksi tidak teratur sehingga proses pelayanan tidak dilakukan secara berurutan.

Hasil penelitian Teuku, Hafasnuddin dan Shabri (2021:1) berkenaan dengan kualitas pelayanan dengan menggunakan sampel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ichsan (2018:7) pada PT Telkom Indonesia Tbk witel Denpasar dengan menggunakan 90 responden, menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Kadek, Ni Nyoman dan Ni Luh (2019:2) dengan menggunakan sebanyak 65 responden, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya yaitu dimensi kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi serta keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agus dan Ulul (2018:2) pada Bank muanalat dengan sampel sebanyak 80 responden, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat berpengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, respoinsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan nasabah bank muamalat Surakarta. Dimensi reliability merupakan dimensi yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Restu (2019:1) pada bank syariah mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan dengan sampel sebanyak 100 responden, Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan Carter yang terdiri dari *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri karena seluruh nilai *t-statistics* berada diatas 1,960 dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah adalah dimensi *compliance* tentang penerapan prinsip syariah islam.

peralatan yang digunakan oleh pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang peralatan yang moderen dan karyawan berpenampilan rapi dan professional. Pegadaian menyediakan jasa sesuai dengan yang di janjikan dan dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah. karyawan pegadaian memberi respon yang sigap terhadap permasalahan nasabah dalam melakukan transaksi. data nasabah terjamin aman. karyawan pegadaian memberikan perhatian individual kepada para nasabah dan karyawan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian UPC Angkatan 66 dan untuk menganalisis faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian Upc Angkatan 66 Palembang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Upc Angkatan 66 Palembang”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan ruang lingkup tersebut maka masalah yang akan dibahas dapat dirumuskan :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang?
2. Dimensi kualitas pelayanan mana yang lebih dominan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Angkatan 66 Palembang?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang.
2. Untuk mengetahui dimensi Kualitas Pelayanan yang lebih dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT UPC Angkatan 66 Palembang.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik untuk pihak-pihak yang terkait sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat diharapkan bias memberikan informasi sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui Kualitas Pelayanan.
  - b. Bagi piak akademik penelitian ini diharapkan berguna dan dapat memperkaya kepustakaan dan meyajikan informasi tentang Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan kesiapan dalam dunia kerja nanti terutama mengenai Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadian.
  - b. Pihak luar, diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.