

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi tentang uraian mengenai beberapa sub bab pembahasan berupa latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, persaingan antar bisnis semakin ketat. Salah satunya yaitu dipengaruhi oleh berkembangnya teknologi, sehingga informasi yang diperoleh semakin mudah. Informasi adalah sarana utama untuk menunjang proses bisnis didalam kegiatan perusahaan, baik itu perusahaan manufaktur maupun jasa. Pada perusahaan jasa, informasi merupakan tools komunikasi untuk menyampaikan alur atau proses bisnis yang terdapat di perusahaan. Selain itu, informasi berfungsi sebagai alat untuk hubungan timbal balik antara nasabah dan perusahaan terkait guna memperoleh data seperti seberapa besar kepuasan nasabah terhadap pelayanan (Ozer, 2013).

Menurut Panjaitan (2016), kepuasan pelayanan merupakan suatu cara kerja perusahaan sebagai upaya untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka kepuasan layanan yang dirasakan oleh nasabah juga akan semakin baik. Perusahaan dapat dikatakan berhasil, jika perusahaan tersebut dapat memperoleh nasabah dalam jumlah banyak dengan pelayanan yang dinilai puas atau baik oleh nasabah. Ketika nasabah merasa puas terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan, maka akan terjalin hubungan baik antara pihak perusahaan dengan nasabah yang akan memberikan sebuah keuntungan bagi keduanya, seperti pada pegadaian, koperasi dan sejenisnya.

Pegadaian merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa (Winanto, 2017). Dalam pegadaian, produk dan jasa yang ditawarkan di perusahaan tersebut meliputi: tabungan emas, pemberian pinjaman atau dasar hukum gadai, penaksiran nilai barang (lelang), dan lain sebagainya. Perusahaan BUMN ini mempunyai tujuan tersendiri, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan

rakyat kecil dan mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa simpan pinjam sebagai contoh di berbagai tempat baik pada BUMN, swasta, koperasi atau lainnya, maka peningkatan pelayanan terhadap kepuasan nasabah sangat penting. Dengan cara memahami apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah dari kualitas yang diberikan perusahaan, sehingga akan di dapat suatu nilai tambah bagi perusahaan tersebut (Panjaitan, 2016).

Pada pegadaian CP Bangkalan masih terdapat antrian panjang saat pelayanan terutama dalam kurun waktu tertentu bahkan setiap hari, yaitu pagi hingga siang hari. Antrian panjang tersebut dikarenakan ruang lingkup daerahnya yang luas serta merupakan pusat keramaian kota Bangkalan. Dalam sehari operator dapat melayani ± 100 nasabah di hari aktif, belum lagi jika pada musim tertentu operator dapat melayani lebih dari 100 nasabah per hari (8 jam kerja).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi permasalahan pada sistem pelayanan pegadaian. Masalah yang terjadi pada pegadaian CP Bangkalan terlihat dari antrian, sehingga dari masalah tersebut patut dijadikan sebuah penelitian tentang faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Tidak jarang ada keluhan dari para nasabah tentang masalah kualitas yang diberikan oleh pihak pegadaian CP Bangkalan. Oleh karena itu, diharapkan dari penelitian yang akan dilakukan dapat mewujudkan langkah yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka adapun permasalahan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan pegadaian CP Bangkalan?
2. Seberapa besar kepuasan nasabah terhadap pelayanan pegadaian CP Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan pegadaian CP Bangkalan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pegadaian CP Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan, pengalaman atau referensi, serta dapat menjadi informasi tambahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam melakukan penelitian yang sejenis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada kepala atau pimpinan pegadaian CP Bangkalan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan usulan perbaikan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya sebatas penentuan faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegadaian CP Bangkalan terhadap kepuasan nasabah.
2. Penelitian dilakukan dengan menentukan variabel yang digunakan untuk pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pegadaian CP Bangkalan.
3. Penelitian dilakukan hanya sebatas penyampaian usulan perbaikan yang ditawarkan mengenai permasalahan yang ada kepada pihak pegadaian CP Bangkalan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam rancangan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan terstruktur yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami bagian atau isi dari laporan skripsi yang telah disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi tentang uraian mengenai beberapa sub bab pembahasan berupa latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi-asumsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II merupakan tinjauan pustaka yang berisi tentang kajian atau teori yang dapat mendukung untuk melakukan observasi pada objek serta penyusunan laporan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III merupakan metode penelitian yang berisi uraian dan gambaran dari jenis penelitian, variabel penelitian hingga flowchart atau alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV merupakan hasil dan pembahasan yang berisi uraian mengenai hasil pengolahan data yang disusun sebagai hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V merupakan kesimpulan dan saran yang berisi mengenai inti dari isi laporan dengan beberapa saran yang direkomendasikan oleh peneliti.