

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era Globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar global. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada para nasabahnya, misalnya dengan memberikan produksi yang mutunya lebih baik, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Nasabah memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat nasabah puas atau tidak puas (Supranto J, 2001:2)

Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas untuk memenuhi tingkat kepentingan nasabah. Nasabah menilai kualitas layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka tentang kualitas layanan tersebut. Nasabah akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan apabila mereka merasa kualitas layanan yang mereka terima sesuai dengan harapannya. Perusahaan yang dapat memberikan layanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan pada nasabah. Kepuasan nasabah setelah mengalami dan mencerminkan adanya ikatan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas atau senang (Kotler&Keller, 2008:177).

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah akan suatu produk/jasa sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri bagi perilaku nasabah akan produk tersebut. Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang nasabah terhadap pembelian dan pengguna jasa merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya.

Kualitas jasa juga dinilai dari mutu dari jasa tersebut. Mutu adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler&Keller, 2008:180)

Pegadaian sebagai perusahaan yang dapat bertahan di berbagai kondisi perekonomian di Indonesia yang tidak menentu telah membuktikan bahwa pegadaian merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memiliki sistem manajemen yang baik.

Pegadaian sebagai salah satu BUMN , turut berpartisipasi membantu program pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat kecil/menengah melalui jasa layanan kreditnya. Peran Pegadaian selama ini telah dikenal sebagai mitranya wong cilik (Rakyat kecil) dengan motto layanan "mengatasi masalah tanpa masalah" . Kesederhanaan prosedur dan persyaratan dalam perolehan sumber dana menjadikan masyarakat lebih tertarik berhubungan dengan Pegadaian. Keberadaan Pegadaian tidak disanksikan lagi karena sudah berpengalaman 105 tahun dalam melayani penyaluran kredit untuk memberdayakan perekonomian masyarakat kecil terutama disektor informal baik yang produktif maupun untuk konsumtif, dengan berbagai permasalahannya.

Pegadaian merupakan sebuah salah satu sarana pemerintah untuk dapat mensejahterakan masyarakatnya. Masyarakat Indonesia yang sebagian besar penduduknya adalah kalangan menengah kebawah sangat membutuhkan sarana dari Pemerintah seperti Pegadaian ini. Pegadaian merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang Gadai. Pegadaian selain memiliki orientasi untuk mencari laba juga menjalankan misi sosial yang diwujudkan dengan memberikan tingkat bunga yang rendah bagi para

nasabah, sehingga tidak memberatkan para nasabah yang sebagian besar adalah masyarakat menengah ke bawah.

Pegadaian sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus dapat menjaga kualitas layanan sehingga kepuasan nasabah dapat tetap terjaga. Kepuasan pada tiap-tiap nasabah Pegadaian itu berbeda-beda. Hal inilah yang melatarbelakangi saya untuk melakukan penelitian tentang "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung Berdasarkan Analisis Diskriminan"

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan yang diberikan penyedia jasa merupakan faktor kunci dalam memberikan kepuasan pada nasabah. Perusahaan harus mengetahui apa saja yang dianggap penting oleh nasabah dan perusahaan, sebaik mungkin berusaha untuk menghasilkan kinerja yang dapat memuaskan nasabah. Berdasarkan uraian latar belakang, maka pokok permasalahan yang diambil:

- a. Apakah variabel dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian dapat membedakan nasabah puas dan nasabah tidak puas dalam menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung?
- b. Variabel dimensi kualitas jasa manakah yang dominan dalam membedakan nasabah puas dan nasabah tidak puas dalam menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian yang dapat membedakan nasabah puas dan nasabah tidak puas dalam menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

- b. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan mana yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh paling dominan untuk membedakan nasabah puas dan nasabah tidak puas dalam menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat yaitu:

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna untuk memberikan info dan mampu menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi dan pengambilan keputusan bagi perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran yang terkait dengan dimensi kualitas pelayanan pada Perum Pegadaian Cabang Pasar Tanjung.

- b. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini berguna untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan wawasan yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti dan para akademisi.