

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Gelombang globalisasi ekonomi telah menciptakan tantangan bisnis di berbagai sektor, salah satunya dalam industri jasa pelayanan. Dewasa ini penyelenggara industri jasa pelayanan semakin menyadari bahwa kualitas jasa pelayanan (*service quality*) merupakan syarat kesuksesan usahanya. Hal ini menimbulkan kesadaran bahwa untuk memperoleh loyalitas pelanggan atau konsumen maka pelayanan yang mereka berikan harus benar-benar memuaskan. Kesuksesan suatu perusahaan didalam persaingan kualitas pelayanan meliputi berbagai hal, namun terdapat dua elemen pokok yang harus ada yaitu perhatian terhadap konsumen dan perbaikan pelayanan secara kontinyu. *Service quality* yang baik adalah bagaimana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhi keinginan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan bukanlah suatu masalah dalam mengontrol kualitas yang akan datang tetapi merupakan pencegahan terjadinya kualitas yang menurun sejak awal.

Perusahaan umum (Perum) pegadaian dapat dikatakan sebagai perantara penyedia kredit keuangan yang memiliki suatu karakteristik yang khas. Eksistensi pegadaian dalam struktur kemasyarakatan terwujud dan terpelihara karena kehadiran unsur kepercayaan. Usaha pelayanan penyediaan kredit

keuangan yang dilakukan perum pegadaian pada dasarnya merupakan realisasi dari pemberian kepercayaan oleh masyarakat kepada perusahaan ini.

Perum Pegadaian sebagai BUMN yang bernaung di lingkungan Departemen Keuangan merupakan satu-satunya lembaga formal yang berdasarkan hukum di Indonesia yang diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Perum Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan bukan bank dengan sistem gadai sebagai dasar kegiatannya sangat sesuai dengan kondisi masyarakat Indonesia. Dengan prosedur sederhana, mudah serta pelayanan cepat sanggup mengatasi masalah keuangan yang mendesak. Meskipun belum menyeluruh, telah banyak masyarakat yang menikmati jasa pegadaian. Apalagi sejak beberapa tahun terakhir negara kita mengalami krisis berkepanjangan yang berpengaruh pula pada sosial dan politik yang menyebabkan beban hidup yang harus ditanggung masyarakat semakin meningkat. Mungkin ada sebagian masyarakat yang kadang penghasilannya tak mampu mencukupi biaya hidupnya. Disini peran pegadaian dalam menyediakan dana pinjaman dengan cepat, mudah dan murah terasa begitu penting. Sebagai Perum, Pegadaian dituntut untuk berorientasi bisnis. Dengan kata lain ada dua dimensi dalam tubuh organisasi pegadaian yaitu pelayanan dan bisnis. Keduanya harus saling beriringan dengan tidak mengesampingkan salah satunya sesuai dengan tujuan pegadaian yaitu turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di

bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai, serta pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tak wajar di kalangan masyarakat.

Perum Pegadaian sangat membutuhkan peran dari masyarakat sebagai nasabah untuk dapat menjalankan bidang usaha sesuai dengan tujuannya dalam hal penyediaan kredit keuangan. Masyarakat sebagai nasabah/konsumen merupakan unsur terpenting dalam pegadaian. Selama ini Pegadaian memberikan pelayanan jasanya sebaik mungkin dengan respon dari nasabah yang cukup baik. Namun untuk kedepannya Perum Pegadaian tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memuaskan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya. Kualitas pelayanan yang memenuhi preferensi dan kebutuhan konsumen dapat mengikat konsumen sehingga perusahaan tersebut tertanam dalam benak konsumen. Hal ini tentunya menguntungkan bagi Perum Pegadaian karena nasabah dapat saja melakukan “getok tular” kepada teman, keluarga ataupun kepada orang lain untuk menggunakan jasa perum pegadaian tersebut. Sedangkan kinerja (*performance*) merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan kepuasan konsumen. Secara langsung peningkatan kinerja akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen ataupun sebaliknya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Perum Pegadaian cabang Purwotomo kepada nasabah/konsumennya?
2. Apakah yang menjadi keinginan konsumen untuk mencapai tingkat kepuasannya sehingga dapat diketahui Perum Pegadaian untuk mengukur sejauhmana tingkat kepuasan konsumen dan selanjutnya dapat mengambil langkah-langkah apa yang diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar masalah yang diambil tidak meluas dan mempertegas ruang lingkup penelitian, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah kantor Perum Pegadaian Cabang Purwotomo Jl. Slamet Riyadi 357 Purwosari Solo.
2. Penelitian dilakukan pada nasabah/konsumen Perum Pegadaian cabang Purwotomo melalui lembar kuisisioner.
3. Penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauhmana pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian cabang Purwotomo berdasarkan tingkat kepentingan, harapan dan kinerjanya sesuai penilaian nasabah serta

merancang langkah-langkah yang diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada pegadaian tersebut.

4. Pertanyaan yang diajukan meliputi seluruh aspek yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian Cabang Purwotomo beserta sarana dan prasarananya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepentingan dan harapan nasabah serta kinerja pelayanan Pegadaian cabang Purwotomo berdasarkan penilaian nasabah yang dapat menimbulkan kepuasan beserta atribut-atributnya dengan metode *Weighted Importance-Performance Analysis* (WIPA) dan QFD (*Quality Function Deployment*).
2. Menghasilkan suatu konsep/prosedur pengembangan kualitas bagi pihak perum pegadaian cabang Purwotomo dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan
  - a. Sebagai acuan dalam melakukan perbaikan terhadap kinerja Perum Pegadaian tersebut.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi lembaga dalam rangka mengevaluasi dan meningkatkan kinerjanya dalam rangka memuaskan konsumen.

## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan suatu pengetahuan, pengalaman dan praktek dari disiplin keilmuan yang telah didapatkan dari bangku kuliah serta sekaligus digunakan sebagai perbandingan antara teori yang didapatkan selama perkuliahan dan penerapannya pada suatu instansi secara nyata.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi tentang teori-teori yang mendasari dan mendukung pembahasan masalah yang diteliti. Teori yang digunakan adalah teori yang merupakan dasar penentuan problematika dan teori yang melandasi dan mendukung pemecahan masalah serta hasil studi kepustakaan lainnya yang dianggap turut membantu dalam pemecahan masalah.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan proses penelitian, yang mencakup lokasi penelitian, teknik pengumpulan

data, teknik pengolahan data, populasi dan sampel, variabel-variabel penelitian, metode analisis data, serta kerangka pemecahan masalah.

#### **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi tentang pengumpulan data hasil penelitian, penyajian data, pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan hasil pengolahan datanya.

#### **BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang analisa hasil pengolahan data dan pembahasan analisa hasil pengolahan data tersebut.

#### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini meliputi kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian disertai dengan saran sebagai penunjang pemecahan masalah yang dihadapi oleh objek penelitian.