

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pertumbuh kembangnya perekonomian di Indonesia yang berdiri di bidang jasa sangat pesat dan ketat, membuat para produsen berinovasi dan kreatif untuk mewujudkan permintaan dari konsumennya. Dalam menghadapi persaingan perusahaan harus meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap konsumen sehingga dapat menimbulkan suatu kepuasan yang berpengaruh positif bagi perusahaan. Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggan yang baru lebih sulit (Zulkifli, 2018).

Pegadaian pertama kali dikenali di negara-negara Eropa seperti di Inggris, Belanda, dan Italia. Pegadaian di Indonesia mulai ada ditandai dengan adanya Bank Van Leening yang didirikan di Batavia pada 20 Agustus 1746 (M. Sholahuddin 2018:153). Pegadaian beberapa kali berganti status dari perusahaan negara ke perusahaan jawatan lalu ke perusahaan umum atau sering disebut PERUM Pegadaian sampai sekarang. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Layanan Gadai Syariah pada Januari 2003.

Pemikiran masyarakat Pegadaian sangat identik dengan kesengsaraan dan kesulitan untuk mendapatkan pinjaman uang, tidak heran apabila yang datang ke pegadaian, secara umum dengan berpenampilan lusuh dan wajah

tertekan. Akan tetapi dengan motto barunya pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Dengan adanya pegadaian masyarakat dapat mempercayai salah satu Lembaga keuangan setelah bank dan mempunyai pangsa pasar yang luas. Pegadaian adalah suatu badan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminan (Sholahuddin et al., 2016). Gadai merupakan cara kerja meminjam uang dengan jangka waktu tertentu dengan menyerahkan barang tertentu sebagai jaminan apabila utang tersebut tidak memenuhi tebusan atau hutangnya.

Adanya kualitas pelayanan yang baik di suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan (Murti, Yulianto, & Hidayat, 2015). Dalam jangka Panjang, perusahaan akan dapat memahami dan mengetahui harapan dan kebutuhan konsumen. Konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Salah satu tindakan kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan dengan sebaik baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan, ketepatan waktu, tanggap terhadap keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang terbaik.

Menurut Kotler dan Keller (2007) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan tidak

puas, jika kinerja di atas harapan maka pelanggan sangat puas atau senang. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan secara deskriptif dan adapun yang meneliti secara kuantitatif. Penelitian sebelumnya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar yang dilakukan oleh Sulistyawati dan Seminari (2015) yang meneliti tentang pelanggan restoran yang berjumlah 105 responden sedangkan hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar. Karena belum ditemukan penelitian sejenis dengan objek Pegadaian Syariah maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Surakarta.

Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk Pegadaian. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Panjaitan & Yuliati, 2016). Pelayanan yang maksimal sangat diperhatikan di pegadaian cabang Surakarta, selain pelayanan pegadaian juga mengutamakan kebersihan kantor dan seragam pakaian yang dipakai karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka kualitas pelayanan Pegadaian Surakarta menjadi topik menarik untuk diteliti. Maka

judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Surakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta?
2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta?
3. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta
2. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta

5. Untuk menganalisis pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Surakarta

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penulisan penelitian memiliki arti penting dan memberikan manfaat yaitu :

##### 1. Bagi Akademis

- a) Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi jurusan Ekonomi Manajemen dengan bidang konsentrasi pemasaran, dalam hal kualitas pelayanan lembaga non bank.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan kepada penelitian selanjutnya.

##### 2. Bagi Pegadaian

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pegadaian Syariah Surakarta untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi para nasabah.
- b) Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan dalam menetapkan dan menentukan strategi pelayanan Pegadaian Syariah Surakarta untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

##### 3. Bagi Penulis

- a) Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah di peroleh selama perkuliahan.

- b) Untuk melatih dan mengembangkan kemampuan di bidang penelitian, serta menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika yang benar dan benar sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah di pahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

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

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

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

Bagian ini mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan dalam penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, uji validasi dan teknik analisa data.

##### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil Analisa dan pembahasan dan hasil penelitian berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah di Surakarta.

##### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran.