

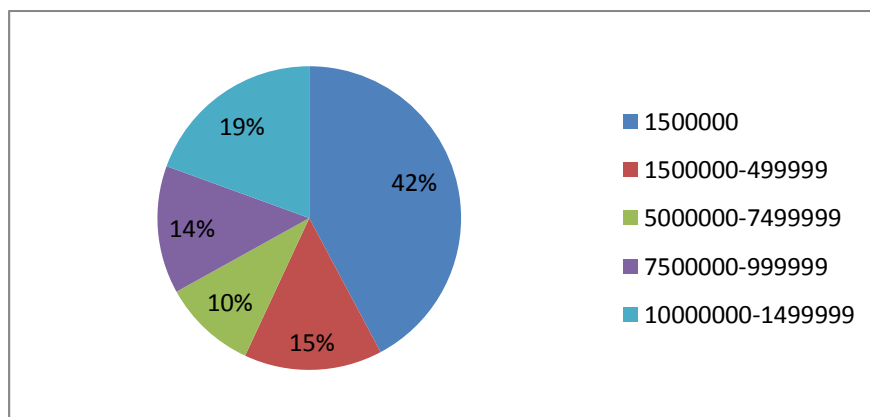
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kondisi ekonomi saat ini telah mengalami perkembangan dan kemajuan dengan pesat dalam segala bidang usaha. Tuntutan ekonomi yang semakin tinggi memaksa setiap pelaku ekonomi (dalam hal ini masyarakat) harus berjuang untuk bisa bertahan dan memenuhi kebutuhan mereka. Semakin tinggi kebutuhan ditandai dengan berkembangnya masalah yang semakin kompleks pada masyarakat, dimana kebutuhan-kebutuhan pokok menjadi semakin bertambah dan berimbas pada pengeluaran masyarakat yang semakin tinggi.

Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota provinsi Jawa Barat dan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia menurut jumlah penduduk ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)). Sejalan dengan itu pengeluaran masyarakat Kota Bandung pun semakin meningkat, berikut adalah data persentase pengeluaran masyarakat Kota Bandung 2017:



**Gambar 1.1**  
Persentase Pengeluaran Masyarakat Kota Bandung 2017  
Sumber: BPS Kota Bandung

Berdasarkan data pada gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas pengeluaran masyarakat Kota Bandung berada pada golongan pengeluaran per kapita diatas 1.500.000 rupiah, yaitu mencapai 42 persen. Sebanyak 19% berada pada kelompok pengeluaran 1.000.000-1.499.000 rupiah. Sebanyak 13% berada pada kelompok pengeluaran 750.000-999.999 rupiah. Kemudian sebanyak 10 persen berada pada kelompok pengeluaran 500.000-749.999 rupiah. Sisanya, sebanyak 14 persen berada pada kelompok pengeluaran 150.000-499.999 rupiah. Tingginya pengeluaran masyarakat Kota Bandung membuat mereka harus menemukan sumber pendapatan alternative ketika menghadapi kebutuhan akan pendanaan yang mendesak.

Kebutuhan manusia yang beranekaragam sesuai dengan hakekatnya dan selalu meningkat sedangkan kemampuan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan terbatas. Hal ini menyebabkan manusia memerlukan bantuan dana untuk memenuhi segala kebutuhannya. Tidak dapat dipungkiri bahwa kehidupan adalah hal yang tidak tertebak dan selalu ada sesuatu yang tidak pernah kita bayangkan terjadi, entah itu sesuatu yang baik maupun yang buruk. Kejadian seperti kecelakaan, bencana, dan sejenisnya dapat menjadi hal yang merugikan dan seringkali membutuhkan pendanaan yang cepat. Salah satu sumber pendanaan cepat yang dapat menjadi alternatif pilihan adalah dengan menggadaikan barang, baik berupa barang elektronik, motor, mobil dan lain-lain. di Kota Bandung sendiri terdapat beberapa tempat untuk mendapatkan pendanaan secara cepat dengan cara menggadaikan barang baik berupa barang elektronik, motor, mobil dan lain-lain, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tempat menggadaikan barang di Kota Bandung**

No	Nama	Suku Bunga	Biaya Administrasi	Jangka waktu	Waktu pencairan
1	Rumah Gadai Bandung	1%/bulan	-	3 bulan	30 menit
2	Rumah Tiga Solusi	1,25%/bulan	-	4 bulan	30 menit
3	Pusat Gadai Bandung	0,95%/bulan	-	3 bulan	30 menit
4	Gadai Elektronik Bandung	1%/bulan	-	3 bulan	30 menit
5	PT. Pegadaian (Persero)	1,5%/bulan	2000 - 125000	4 bulan	30 menit

Sumber:

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pusat gadai bandung memiliki suku bunga terendah yaitu sebesar 0,95 persen/bulan dan biaya administrasi sebesar 3000 rupiah dengan jangka waktu gadai selama 3 bulan serta waktu pencairan dana 30 menit. Sedangkan PT. Pegadaian (Persero) memiliki suku bunga paling tinggi di antara tempat gadai barang di Kota Bandung yaitu sebesar 1,5%/perbulan dan biaya administrasi sebesar 200-125000 dengan jangka waktu selama 4 bulan serta waktu pencairan dana 30 menit. Berdasarkan data tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti PT. Pegadaian (Persero).

PT. Pegadaian (persero) yang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bergerak dibidang jasa penyaluran pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai, dengan jaminan barang. Banyak perusahaan dan sector bisnis yang berlomba-lomba menyediakan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini. Perusahaan berusaha menyediakan pelayanan jasa yang paling unggul dan kompetitif. Salah satunya perusahaan dalam bidang penggadaian barang.

Semakin meningkatnya kebutuhan akan pendanaan yang cepat masyarakat memberi peluang bagi PT. Pegadaian (persero) sebagai alternative untuk menyalurkan kredit pada masyarakat golongan menengah kebawah yang kurang

mendapatkan fasilitas kredit dari perbankan. Bentuk lembaga jaminan, yaitu bersifat menunjang perkembangan ekonomi dan jasa meminjamkan kredit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan fasilitas modal. Kegiatan jasa peminjaman kredit ini meliputi semua aspek ekonomi baik di bidang produksi, distribusi, konsumsi, perdagangan, investasi maupun bidang jasa dalam bentuk uang tunai, barang dan jasa.

Lembaga keuangan non bank yang mempunyai izin yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan jasa gadai. PT. Pegadaian (persero) yang selanjutnya diatur di dalam peraturan pemerintah No. 103 Tahun 2000 adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagaimana diatur di dalam Undang – undang Nomor 9 tahun 1969 yang diberi tugas serta wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan usaha menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Jasa gadai dijadikan solusi yang cepat dan tepat dalam mengatasi masalah keuangan, sesuai dengan moto PT. Pegadaian (persero) yaitu “ Mengatasi Masalah Tanpa Masalah “. Di wilayah Bandung khususnya banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa gadai. Karena kantor yang beroperasi serta operasionalnya mencakup kecamatan dan desa – desa yang ada di Kota Bandung dan daerah cakupan operasionalnya itu sangat banyak pesaing untuk mempertahankan dan menjangkau nasabah, untuk itu PT. Pegadaian (persero) cabang di kota bandung dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanannya agar peningkatan konsumen yang telah dicapainya tidak direbut oleh pesaing lain.

PT. Pegadaian (persero) di Kota Bandung memiliki 5 cabang yaitu cabang Sukajadi, Cikudapateuh, Suci, Ujungberung, dan Kiaracandong, berikut ini adalah

data pendapatan dan jumlah nasabah di 5 Cabang PT. Pegadaian (persero) tahun 2014-2016:

**Tabel 1.2**  
**Data Pendapatan Dan Jumlah nasabah di 5 Cabang PT. Pegadaian**  
**(persero) Tahun 2014 – 2016**

Keterangan	Nama Cabang	2014	2015	2016
<b>Pendapatan</b>	Sukajadi	420.260.938	357.991.519	427.646.670
	Cikudapateuh	508.428.013	528.212.189	405.047.014
	<b>Suci</b>	<b>316.438.666</b>	<b>266.932.933</b>	<b>204.554.998</b>
	Ujungberung	301.002.986	204.554.998	415.480.873
	Kiaracandong	946.673.491	642.809.530	415.438.988
	Total	2.191.365.428	2.000.501.169	1.868.168.543
	Rata-Rata	438.273.085	400.100.233	373.633.708
<b>Jumlah nasabah</b>	Sukajadi	5.236	4.701	3.695
	Cikudapateuh	5.897	6.015	4.256
	<b>Suci</b>	<b>4.735</b>	<b>3.980</b>	<b>3.151</b>
	Ujungberung	5.134	3.569	4.151
	Kiaracandong	6.356	5.465	5.210
	Total	27.358	23.730	20.463
	Rata-Rata	5.471	4.746	4.092

Sumber : PT. Pegadaian (persero)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui dari 5 cabang pegadaian yang terdiri dari cabang Sukajadi, Cikudapateuh, suci, Ujungberung dan Kiaracandong. Dari data diatas dapat dilihat bahwa dari kelima cabang Pt Pegadaian (persero) yang ada di Kota Bandung cabang Suci selama periode 2014-2016 terus mengalami penurunan baik dari segi pendapatan maupun jumlah nasabah. Pinjaman yang di berikan kepada nasabah mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Hal ini di sebabkan oleh kurangnya nasabah yang meminjam uang kepada PT. Pegadaian sehingga pendapatan PT. Pegadaian menurun. Terkadang meskipun menurun tetap saja dapat mengalami peningkatan karena nasabah menginginkan uang pinjaman yang lebih tinggi, tetapi tidak sesuai dengan harga barang jaminan yang telah di

gadaikan. Sehingga akan terjadi adanya negosiasi antara nasabah dan PT. Pegadaian dalam pemberian Kredit Cepat Aman (KCA). Berdasarkan data di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) cabang Suci.

Berdasarkan data jumlah nasabah diatas menunjukkan bahwa mulai tahun 2014–2016 mengalami penurunan. Hal ini di sebabkan karena adanya pergeseran barang jaminan yang berasal dari nasabah dan penetapan uang pinjaman yang telah di tetapkan oleh PT. Pegadaian (Persero). Meskipun dalam pemberian pendapatan selalu mengalami menurun tetapi jumlah nasabah bisa mengalami penurunan. Pendapatan di pegadaian menurun di akibatkan barang jaminan berupa berlian, barang elektronik dan kendaraan bermotor. Terkadang barang yang sudah di jaminkan dan tidak di tebus oleh nasabah sehingga terjadi lelang. Jika di lihat dari berlian, lelang di lakukan pada saat ada nasabah atau penggemar yang berminat ingin membeli di karenakan berlian kurang begitu di minati dan harganya pun selalu mengalami penurunan sehingga mengalami penurunan pendapatan.

Berdasarkan hasil wawancara di dengan pihak PT. Pegadaian (Persero) cabang Suci didapat jumlah nasabah selama periode 2014-2016 sebagai berikut.

**Tabel 1.3**  
**Data Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung**  
**Tahun 2014 –2016**

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase penurunan %
2014	4.735	-
2015	3.980	6,3%
2016	3.151	6,9%
Jumlah	11.866	-
Rata-rata	3.955	-

Sumber : PT. Pegadaian (persero) Cabang suci

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, dapat diketahui bahwa dalam periode tiga tahun terakhir PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung mengalami penurunan jumlah nasabah. Dari tahun 2014 ke tahun 2015 terjadi penurunan jumlah nasabah sebanyak 755 jumlah nasabah atau terjadi penurunan sebesar 6,3% sedangkan dari tahun 2015 ke tahun 2016 penurunan jumlah nasabah sebanyak 829 atau sebesar 6,8%.

Penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun merupakan indikasi adanya masalah pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung. Para nasabah akan kembali menggunakan jasa PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung jika mereka merasa puas dengan pelayanan serta produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung.

Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk pegadaian. Dan semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh pegadaian maka akan membuat para nasabah merasa puas menggunakan produk tersebut dan akan menciptakan loyalitas serta pembelian ulang oleh para nasabah dan juga akan menciptakan word of mouth dari nasabah ke calon nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung didapat data keluhan nasabah yang bersumber dari kotak kritik dan saran yang disediakan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung, berikut adalah data keluhan nasabah pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung:

**Tabel 1.4**  
**Data Keluhan Nasabah PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung**  
**periode Januari - Desember 2018**

No	Keluhan Nasabah
1	Penjelasan karyawan kurang jelas dan terkesan tidak mengusai permasalahan
2	Ruang tunggu yang yang tidak nyaman
3	Pilihan produk yang kurang beragam
4	Kurang tersedianya lahan parkir

Sumber : PT. Pegadaian (persero) Cabang suci (2018)

Berdasarkan data 1.4 diatas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan oleh nasabah PT. Pegadaian (persero) Cabang suci antara lain: Penjelasan karyawan kurang jelas dan terkesan tidak mengusai permasalahan, Ruang tunggu yang yang tidak nyaman, Pilihan produk yang kurang beragam, dan Kurang tersedianya lahan parkir . Melihat masalah yang dikeluhkan oleh nasabah maka pihak PT. Pegadaian (persero) Cabang suci harus melakukan evaluasi guna meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan ataupun ketidakpuasan nasabah kini menjadi pembicaraan yang hangat ditingkat internasional, nasional, industri, dan perusahaan. nasabah yang menjadi objek atau sasaran jasa yang ditawarkan oleh industri atau perusahaan haruslah bisa merasakan sebuah nilai kepuasan dari jasa yang digunakan. Tentunya hal ini akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan usaha perusahaan, karena apabila nasabah merasa puas terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat kepuasan yang ditawarkan dan hal ini bisa jadi membuat nasabah akan merasa bangga dan senang dengan jasa yang digunakan. Menganalisis kepuasan nasabah sangat perlu dilakukan, karena kepuasan nasabah atas suatu jasa tentu akan berbeda



pada waktu yang berbeda pula. Bisa jadi jasa yang ditawarkan dianggap memuaskan pada saat sekarang tetapi belum tentu akan memuaskan pada masa yang akan datang. Sehingga perusahaan diharapkan akan lebih tanggap mendengar keluhan nasabahnya.

Kepuasan nasabah terjadi ketika sebuah produk atau jasa yang diterima nasabah melebihi harapannya. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa sesuai harapan maka nasabah akan merasa puas (*satisfied*), dan jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas (*delighted*). Kepuasan nasabah mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan. Karena seaneh atau seaneh apapun produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan, jika nasabah tidak menyukainya, maka produk atau jasa tersebut tidak ada artinya.

Kepuasan nasabah dapat diciptakan salah satunya melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi nasabah yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan suatu usaha. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas jasa yaitu Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah sangat berhubungan dengan harapan nasabah dan berpengaruh terhadap masa yang akan datang. Apabila nasabah merasa senang maka kemungkinan untuk melakukan pembelian ulang sangat besar, sebaliknya apabila nasabah kecewa maka kemungkinan untuk melakukan pembelian ulang sangat kecil dan bahkan nasabah berhenti menggunakan produk atau jasa tersebut.

Salanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Suci peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang datang ke PT. Pegadaian Cabang Suci. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapat data yang akurat dan tepat sehingga data menghasilkan penyelesaian masalah yang dapat membantu pihak PT. Pegadaian Cabang Suci. Berikut adalah hasilnya:

**Tabel 1.5**  
**Penelitian Pendahuluan Mengenai Kepuasan Konsumen pada PT.**  
**Pegadaian Cabang Suci**

No	Variabel	Pernyataan	Jawaban					Total
			SS	S	KS	TS	STS	
	Kepuasan Konsumen	Konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang ditawarkan PT. Pegadaian Cabang Suci Bandung	-	4	9	6	11	30
		Konsumen merasa puas ketika menggunakan produk kredit cepat aman (KCA)	-	5	8	10	7	30

Sumber : Pengolahan Data Penulis, 2018

Berdasarkan dari tabel 1.5 tersebut, dapat dilihat dari hasil kuesioner pendahuluan yang dibagikan pada nasabah PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci

Bandung diketahui bahwa sebanyak 11 responden menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang ditawarkan PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung dan pada pernyataan konsumen merasa puas ketika menggunakan produk kredit cepat aman (KCA) sebanyak 10 responden menyatakan tidak setuju. Dari hasil penelitian pendahuluan diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung sangat rendah.

Peneliti melakukan penelitian pendahuluan kepada 30 pengunjung PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Peneliti menggunakan bauran pemasaran sebagai variabel yang meliputi product, place, price, promotion, people, process, serta physical eviden. Berikut ini adalah hasilnya:

**Tabel 1.6**  
**Hasil kuesioner Penelitian Pendahuluan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung**

No	Variabel	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Total
			SS	S	CS	TS	STS		
1	<i>Product</i>	Keragaman pilihan dan keunikan produk	5	4	4	6	11	2,5%	30
		Standar produk dan bentuk produk	10	9	4	5	2	3,7%	30
		Produk di Pegadaian sesuai dengan keinginan dan harapan	4	10	8	5	3	3,2%	30
		Daya Tarik dan ukuran setiap produk	5	9	5	7	4	3,1%	30
2	<i>Place</i>	Lokasi kantor pegadaian mudah di akses	9	7	10	3	1	3,7%	30
		Kantor pegadaian cabang suci memiliki tempat yang tidak luas	6	10	5	5	4	3,3%	30

		Harga yang lebih murah dibanding jasa kredit lain	15	6	4	3	2	3,9%	30
		Harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan	9	6	8	5	2	3,5%	30
3	<i>Price</i>	Harga yang lebih murah dibanding jasa kredit lain	10	6	4	7	3	3,4%	30
		Harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan	9	6	8	4	3	3,4%	30
4	<i>Promotion</i>	Promosi yang dilakukan pegadaian menarik perhatian	10	6	7	4	3	3,5%	30
		Promosi yang ditawarkan pegadaian bervariasi	8	5	6	6	5	3,2%	30
5	<i>People</i>	Pelayanan karyawan dalam melaksanakan tugas nya	2	4	5	6	13	2,2%	30
		Kemudahan dalam mengajukan keluhan kepada karyawan	13	9	3	4	1	3,9%	30
6	<i>Process</i>	Proses kredit tidak sesuai dengan waktunya	11	8	5	4	2	3,7%	30
		Memberikan kemudahan dalam pengajuan kredit	13	9	3	4	1	3,9%	30
7	<i>Physical Evidence</i>	Karyawan menggunakan seragam yang rapih	11	8	5	4	2	3,7%	30
		Memiliki Eksterior dan Interior yang baik	11	4	6	5	4	3,4%	30

Sumber : pengolahan data penulis 2018

Berdasarkan data tabel 1.6 dapat dilihat bahwa pernyataan tentang keragaman pilihan produk dan keunikan produk mempunyai bobot lebih tinggi

yaitu sangat tidak setuju sebesar 36,7 %. Mengenai pertanyaan tentang pelayanan karyawan dalam melaksanakan tugasnya mempunyai bobot lebih tinggi yaitu sangat tidak setuju sebesar 43,3 %.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farah Diza, Sileyljeova, Moniharapon dan Imelda W. J Ogi (2016) diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi nasabah. Setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan nasabah, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. PT. Pegadaian (persero) dituntut untuk mempunyai citra dan pelayanan yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. PT. Pegadaian (persero) sebagai perusahaan jasa yang melayani peminjaman kredit dengan menggunakan jaminan barang – barang yang memiliki nilai daya jual tertentu semakin meningkat. Sebagai badan intermediasi PT. Pegadaian (persero) salah satu usahanya yaitu menyalurkan kredit. Kredit yang dikelola dengan prinsip kehati-hatian akan menempatkan pada kualitas kredit yang performing loan sehingga dapat memberikan pendapatan yang besar bagi PT. pegadaian (persero).

Persepsi nasabah atas kinerja melampaui harapan mereka juga memandang bahwa yang ditawarkan harus menunjukkan kualitas dari suatu produk jasa yang ditawarkan, dalam hal ini nasabah memiliki anggapan bahwa produk yang ditawarkan mempunyai kualitas yang baik. Sehingga pada umumnya nasabah mempunyai anggapan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan produk, maka dalam hal ini mereka akan membandingkan antara jasa yang satu dengan jasa lainnya, dan barulah konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli.

Produk merupakan unsur pertama dan paling penting dalam bauran pemasaran. Perencanaan bauran pemasaran dimulai dengan memformulasikan

suatu penawaran yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan nasabah. Produk dapat diartikan sebagai setiap benda yang dapat memenuhi kebutuhan manusia. Produk biasanya sengaja dibuat oleh sekelompok orang sebagai ajang mendapatkan keuntungan melalui proses pertukaran atau pun jual beli produk yang bersangkutan, sehingga perusahaan mampu menciptakan kepuasan melalui produk yang bersaing sesuai harapan nasabah. Produk menjadi salah satu faktor yang dapat membentuk kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan apabila produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan memperoleh suatu kepuasan.

Berkaitan dengan masalah tersebut, maka PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung menyadari akan pentingnya unsur kualitas pelayanan dan produk, karena apabila kualitas pelayanan dan produk masih kurang memenuhi harapan maka nasabah tidak puas, selain itu mempertahankan nasabah untuk tetap menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung dan mendapatkan nasabah baru untuk memenangkan pasar dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk mendapatkan sumber informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk, serta untuk lebih memuaskan nasabah dan untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan. Dengan adanya masalah tersebut, maka penulis menyusun laporan dengan judul:

## **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Jasa Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (persero) Kantor Cabang Suci ( Bandung )”**

### **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Pada bab ini penulis akan membuat identifikasi masalah dan rumusan masalah, rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan dan produk sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Dimana terdapat fenomena-fenomena masalah dalam variabel tersebut. Penulis meneliti fenomena tersebut dan membuat identifikasi masalahnya serta merumuskan permasalahan-permasalahan yang ada di latar belakang penelitian.

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka yang menjadi permasalahan pada objek yang di teliti teridentifikasi masalah yang ada pada perusahaan PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung adalah sebagai berikut:

1. Pendapatan PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci berada posisi paling rendah diantara 5 cabang PT. Pegadaian (persero) yang ada di Kota Bandung
2. Terjadi penurunan jumlah nasabah dalam 3 tahun terakhir
3. Konsumen merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan yang ditawarkan PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci
4. Konsumen merasa tidak puas ketika menggunakan produk kredit cepat aman (KCA)
5. Keragaman pilihan produk dan keunikan produk PT. Pegadaian Cabang Suci Bandung kurang baik



6. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Cabang Suci Bandung kurang baik

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan judul yang telah di cantumkan tersebut maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan nasabah mengenai kualitas pelayanan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung.
2. Bagaimana tanggapan nasabah mengenai produk kredit cepat aman (KCA) di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung.
3. Bagaimana tanggapan nasabah mengenai kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit cepat aman (KCA) terhadap kepuasan nasabah.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yang harus dicapai dan mengacu pada rumusan masalah penelitian, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji hal-hal sebagai berikut:

1. Tanggapan nasabah tentang kualitas pelayanan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung.
2. Tanggapan nasabah tentang produk kredit cepat aman (kca) di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung.
3. Tanggapan nasabah tentang kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung.

4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit cepat aman (kca) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Suci Bandung secara simultan maupun parsial.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan penyelidikan dari, untuk, alasan dan juga konsekuensinya terhadap suatu keadaan. Keadaan tersebut juga di kontrol dengan melalui eksperimen atau percobaan berdasarkan observasi. Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan mafaat baik bagi peneliti sendiri, tetapi tulisan ini juga diharapkan dapat berguna bagi mereka yang membacanya dan bagi berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan ini. Penelitian yang peneliti lakukan ini pada dasarnya mengandung dua manfaat yaitu sebagai berikut :

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta menambah ilmu pemasaran, khususnya mengenai variabel kualitas pelayanan, produk (KCA) dan kepuasan nasabah yang telah didapatkan di bangku perkuliahan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian ilmu yang berguna sebagai rujukan, referensi, dan menjadi bahan informasi bagi penelitian lain.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Penulis

- a. Penulis lebih memahami mengenai kualitas pelayanan, produk (KCA) dan kepuasan nasabah.
  - b. Mengetahui penyebab terjadinya masalah kualitas pelayanan, produk (KCA) dan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Suci Bandung
  - c. Merasakan pengalaman langsung dalam menganalisis permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan, produk (KCA) dan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Suci Bandung.
2. Bagi Perusahaan
- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Suci Bandung.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Suci Bandung.
  - c. Membantu perusahaan dalam meningkatkan keragaman dan keunikan produk pada PT. Pegadaian Cabang Suci Bandung
3. Bagi Peneliti Berikutnya
- a. Sebagai masukan bagi penulis lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.
  - b. Diharapkan penelitian ini dapat menjadikan perbandingan untuk penelitian sejenisnya.