

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Persaingan bisnis pada saat sekarang ini menjadi sangat ketat, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Sehingga hal ini memacu para pengelola perusahaan untuk dapat berpikir secara kreatif dan inovatif agar selalu memberikan kepuasan yang lebih tinggi terhadap nasabah dibandingkan dengan perusahaan lain.

Perusahaan harus beroperasi pada filosofi bahwa perusahaan berusaha menghantarkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi sekaligus menghantarkan tingkat kepuasan yang bisa diterima oleh pemangku kepentingan lainnya, berdasarkan total sumber dayanya.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas (Kotler dan Keller 2008:138).

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas pembiayaan kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Pemikiran selama ini Pegadaian sangat identik dengan kesusahan atau kesengsaraan, tidak heran bila yang datang ke sana umum berpenampilan lusuh dengan wajah tertekan. Akan tetapi, PT Pegadaian (Persero) mulai bersolek dan membangun citra baru melalui berbagai media, termasuk media televisi, dengan motto

barunya, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah". Pegadaian sebagai salah satu jasa keuangan yang dalam kegiatannya adalah menyalurkan pinjaman dengan sistem gadai maka Pegadaian perlu melakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan yang jauh lebih baik dari pesaingnya, mengingat jasa pelayanan gadai sudah semakin banyak. Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk Pegadaian.

Kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan berkualitas. Sehingga kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam menjalankan persaingan bisnis di era globalisasi ini. Pelanggan adalah pemaksimal nilai, mereka membentuk ekspektasi nilai dan bertindak berdasarkan nilai tersebut.

Jika hasil ataupun kualitas kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika hasil ataupun kualitas kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika hasil ataupun kualitas kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang (Kotler dan Keller 2008:14).

*America Society for Quality Control* (Kotler dan Keller 2008:143) mendefinisikan Kualitas (*Quality*) adalah fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Welch (Kotler dan Keller 2008:143) "Kualitas merupakan jaminan terbaik untuk mendapatkan pelanggan loyal dan sebagai pertahanan terkuat untuk menghadapi persaingan luar negeri, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan". Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk atau dan jasa.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut *Kotler*, yaitu “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Pada saat ini petugas pelayanan yang berada pada garis depan harus berupaya lebih untuk memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah tanpa harus menghilangkan kebijakan manajemen dan struktur pelayanan. Dimana pada saat ini, nasabah semakin jeli dalam melihat dan memilih penyedia jasa yang memiliki kualitas baik. Dalam sebuah perusahaan, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan atau lebih sering disebut nasabah sangat berpengaruh terhadap minat dari nasabah untuk bekerja sama dengan perusahaan tersebut.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang prima.

Pelayanan prima (Daryanto dan Setyabudi 2014:1) yaitu “Pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.” Tujuan pelayanan yang prima adalah dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen. Oleh karena pelayanan merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berujung pada loyalitas pelanggan.

PT Pegadaian (Persero) merupakan sebuah lembaga Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai dan merupakan lembaga keuangan yang berorientasi pada pelayanan, yang dimana suatu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan dituntut untuk menempatkan orientasi pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan tujuan akhir.

PT Pegadaian (Persero) sebagai salah satu jasa keuangan yang dalam kegiatannya adalah menyalurkan pinjaman dengan sistem gadai maka Pegadaian perlu melakukan upaya-upaya perbaikan pelayanan yang jauh lebih baik dari pesaing-pesaingnya, mengingat jasa gadai sudah menjamur. Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk PT Pegadaian (Persero).

Oleh karena itu Dalam rangka mempertahankan kualitas pelayanan karyawan PT Pegadaian (Persero) khususnya PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgagan Medan terus melakukan upaya-upaya perbaikan seperti melakukan promosi ke pasar ataupun di instansi pemerintahan. Hal ini ditujukan agar lebih dekat dengan masyarakat, dan meningkatkan daya minat masyarakat terhadap Pegadaian.

Pelayanan yang maksimal memang sangat diutamakan bagi PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgagan Medan, akan tetapi untuk mendukung pelayanan maksimal PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgagan Medan juga memperhatikan kebersihan kantor, dan juga keseragaman pakaian yang dipakai oleh karyawannya. Hal ini juga untuk meningkatkan kenyamanan bagi nasabah-nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgagan Medan. Karena PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgagan Medan menyadari peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah, karena

para nasabah sangat besar pengaruhnya dalam kontribusi pendapatan secara langsung dan tidak langsung dalam mendukung eksistensi PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan.

Dengan beberapa upaya-upaya perbaikan kualitas dan kepuasan nasabah yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan ini, menunjukkan bahwa PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan memiliki keunggulan dalam menarik minat bagi para masyarakat dalam menggunakan jasa layanan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan. Berdasarkan uraian di atas maka kualitas pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan menjadi topik untuk diteliti, karena pada dasarnya setiap organisasi yang bergerak dibidang pelayanan dituntut untuk menenpatkan orientasi kepada kepuasan nasabah sebagai tujuan akhir..

Maka judul penulisan ini adalah “Peran Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan”.

## **B. Perumusan Masalah**

Masalah pokok yang dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah: “Bagaimana Peran Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui peran kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan

Sebagai masukan dan pertimbangan untuk senantiasa terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam perusahaan agar sesuai dengan harapan nasabah.

#### 2. Bagi Penulis

Hasil dari penulisan ini dapat bermanfaat dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam pemberian kualitas pelayanan dan menambah pengetahuan tentang upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan masukan dalam pemberian kualitas dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam penulisan selanjutnya.