

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Setiap orang pasti membutuhkan uang demi bisa bertahan hidup dan memenuhi kebutuhannya. Terkadang persediaan uang tunai yang dimiliki terbatas, apalagi untuk kebutuhan mendesak. Sehingga masyarakat bingung mau pinjam ke siapa, apalagi di zaman sekarang ini ketika meminjam uang ke rentenir akan memberatkan masyarakat dengan bunga yang diberikan, tapi terkadang mau tidak mau apabila kita sangat membutuhkan uang dengan cepat misalnya ada kebutuhan mendadak, padahal yang kita punya adalah perhiasan, terkadang kita merasa sangat berat harus menjual perhiasan yang kita miliki dan untungnya dengan tersedianya pelayanan jasa PT. Pegadaian Kanwil I Medan, maka akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pinjaman, yaitu dengan menjaminkan barang pribadi miliknya sebagai jaminan atas pinjaman tersebut. Bunga yang dikenakan pun relatif kecil dan bunga itu beragam tergantung uang pinjaman, sehingga lebih menguntungkan masyarakat daripada melakukan pinjaman ke rentenir. Hanya dengan memberikan barang yang dimiliki seperti perhiasan, dan kita akan diberikan pinjaman sesuai dengan berat perhiasan yang dijaminkan, dan dengan tersedianya jasa PT. Pegadaian sangat membantu dan memudahkan masyarakat.

<b>SUKU BUNGA</b>	<b>PERSEN (%)</b>
< 500.000	28 %
500.000 – 20 Jt	26.4 %
> 20 Jt	24 %

Tabel 1.1 Suku Bunga Di PT. Pegadaian Kanwil I Medan

Kepuasan nasabah ialah perasaan yang dirasakan nasabah, jika nasabah datang lebih dari satu kali dalam menggunakan jasa pegadaian artinya nasabah senang dan puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada di PT. Pegadaian.

Salah satu cara yang digunakan masyarakat untuk tujuan tersebut ialah memenuhi kebutuhan secara cepat dan melalui proses yang sederhana. Melihat hal tersebut, banyak perusahaan yang berlomba-lomba menyediakan pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat saat ini.

Kepuasan nasabah ialah faktor penting bagi perusahaan pelayanan jasa penyaluran kredit. Memberikan kepuasan nasabah berarti akan meningkatkan kinerja keuangan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah.

<b>TAHUN</b>	<b>Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Kanwil I Medan</b>
2023	451,896 ORANG
2022	453,253 ORANG
2021	425,327 ORANG

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Kanwil I Medan

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa jumlah nasabah PT. Pegadaian Kanwil I Medan selama 2 tahun terakhir mengalami peningkatan. Dimulai dari tahun 2021 menuju tahun 2022 jumlah nasabah meningkat sebanyak 27.926 nasabah. Kemudian ditahun 2023 mengalami penurunan sebanyak 1.357 nasabah.

Kualitas pelayanan adalah penilaian komprehensif tingkat layanan yang baik, dan jika layanan yang diberikan sesuai harapan nasabah akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah sangat memerlukan pelayanan yang baik karena dengan pelayanan yang baik akan membuat nasabah tertarik untuk menggunakan jasa PT. Pegadaian.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah berikutnya ialah fasilitas. Fasilitas merupakan aspek penting bagi jasa dan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa.

Menurut Kotler (Apriyadi, 2017) mengemukakan bahwa segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah semua hal yang dapat memfasilitasi semua kegiatan bisnis, seperti tersedianya tempat duduk saat antri, desain ruangan yang bagus, parkir yang bagus dan ruangan yang bersih, karena itu dapat meningkatkan ketertarikan dan kepuasan nasabah untuk terus melakukan transaksi dipegadaian. Karena fasilitas yang bagus akan meningkatkan kepuasan nasabah yang akan datang ke PT. Pegadaian.



Gambar 1.3 Fasilitas PT. Pegadaian Kanwil I Medan

Begitu pula halnya dengan PT. Pegadaian Kanwil I Medan yang sangat memperhatikan Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Nasabah. Fenomena yang terjadi di PT. Pegadaian Kanwil I Medan, yaitu pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan cukup memuaskan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, fasilitas ada yang belum maksimal seperti wifi yang perlu ditingkatkan kualitas jaringannya.

## 1.1 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan?
2. Bagaimana Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada PT Pegadaian Kanwil I Medan?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini tercapai maka penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk dapat lebih meningkatkan fasilitas dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Bagi Peneliti  
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan nasabah yang diberikan PT. Pegadaian Kanwil I Medan kepada nasabah.
3. Bagi Universitas  
Hasil penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai sumber informasi pengetahuan dan bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat mempelajarinya dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian berikutnya.

## **1.4 Kajian Pustaka**

### **1.4.1 Kualitas Pelayanan**

Sedarmayanti (2012 : 243) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap perusahaan wajib memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabahnya supaya nasabah senang menggunakan jasa PT. Pegadaian. Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan untuk memberikan Kualitas

Pelayanan yang baik. Kualitas Pelayanan merupakan faktor kunci bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen yang akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

#### **1.4.2 Fasilitas**

Tjiptono & Chandra (2016:94) Fasilitas layanan terkait erat dengan penataan persepsi nasabah. Dalam semua jenis layanan, fasilitas memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Padahal memberikan fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Fasilitas adalah semua perlengkapan yang ada pada perusahaan untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah yang akan datang. (Kotler, 2016) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh perusahaan untuk menjamin kenyamanan konsumen”. Sedangkan menurut (Daradjat, 2014), “Fasilitas adalah semua yang dapat mempermudah dan mempertahankan produktivitas dalam mencapai suatu tujuan.

#### **1.4.3 Kepuasan Nasabah**

Kepuasan Nasabah adalah suatu yang dirasakan nasabah ketika menerima jasa atau produk dari suatu perusahaan. Kepuasan nasabah tercipta ketika kita memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah sebagai respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan terhadap apa yang diberikan perusahaan (Rusyadi, 2017).

(Fatihudin & Firmansyah, 2019) “kepuasan pelanggan merupakan indikator sejauh mana nasabah sangat senang dengan produk atau jasa yang diterima”. Menurut Kotler dalam (Atmaja, 2018) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”.