

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini globalisasi menyebabkan terjadi perubahan yang begitu cepat di dalam dunia bisnis, perubahan tersebut dilakukan agar tujuan organisasi dapat tetap bertahan dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Berbagai bidang perekonomian yang bersangkutan dengan keuangan menjadi suatu kebutuhan yang tidak terelakkan. Lembaga keuangan yang lebih berkaitan dengan pemenuhan dana yang digunakan untuk melakukan aktivitas produksi, merupakan sumber perekonomian di dunia modern saat ini. Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang merata, pemerintah mendirikan lembaga perkreditan bagi masyarakat berupa perbankan ataupun non perbankan.

Dengan didirikannya lembaga perkreditan tersebut, pemerintah berharap masyarakat dapat terbantu dalam hal permodalan guna mengembangkan usaha bagi golongan menengah ke atas, maupun bagi golongan ekonomi menengah ke bawah untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Lembaga perkreditan yang telah didirikan tersebut diharapkan dapat memberi kredit yang syarat-syaratnya tidak memberatkan bagi masyarakat. Dengan persaingan yang begitu ketat dalam perusahaan jasa keuangan yang memberikan perkreditan kepada masyarakat saat ini, kualitas pelayanan mempunyai peranan yang sangat berpengaruh dalam pengembangan perusahaan. Pelayanan yang baik menjadi salah satu cara yang tepat bagi perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Dengan memberikan pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi kepuasan nasabah.

Kualitas layanan merupakan suatu kunci untuk melihat ukuran kepuasan dari nasabah. Apabila perusahaan gagal untuk memenuhi kebutuhan nasabah, maka nasabah pun akan merasakan ketidakpuasan. Sebaliknya apabila perusahaan berhasil untuk memenuhi kebutuhan nasabah, maka nasabah pun akan merasakan kepuasan. Tercapainya kepuasan dari pelanggan bisa memberikan beberapa dampak atau manfaat, antara lain hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi erat dan dekat, menyampaikan dasar yang baik untuk melakukan pembelian ulang serta terciptanya kesetiaan dari para konsumen, serta menghasilkan penganjuran dari konsumen dari lisan ke lisan yang dapat memberikan laba lagi bagi perusahaan.

Salah satu lembaga perkreditan yang dapat melayani masyarakat guna untuk mendapatkan kredit dengan mudah yaitu PT Pegadaian (Persero). Definisi Pegadaian berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990, pegadaian merupakan kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak

tertentu, guna mendapatkan sejumlah uang senilai barang yang dijaminkan yang akan ditebus sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga gadai. Daya tarik dari pegadaian adalah adanya proses dan syarat peminjaman yang sederhana, bunga yang rendah dan taksiran terhadap barang jaminan yang mendekati kebutuhannya. Pegadaian yang menyediakan pinjaman uang kepada masyarakat dengan cepat dan mudah, maka PT. Pegadaian mesti memberikan pelayanan yang sangat maksimal kepada nasabah supaya bisa mencapai kepuasan dari nasabah kepada perusahaan.

Dengan adanya PT. Pegadaian, diharapkan dapat mencegah terjadinya pegadaian gelap. Dengan begitu masyarakat akan lebih terbantu secara keuangan dan tidak tertipu ataupun terbelit perjanjian gadai gelap yang bunga pinjamannya akan membelit orang yang melakukan gadai tersebut. Maka dari itu, perusahaan harus bisa menciptakan loyalitas pada nasabah sehingga dapat tercipta hubungan yang kuat dan erat antara perusahaan dengan nasabah. Hubungan yang kuat dan erat tersebut akan menjadi kunci keberhasilan jangka panjang bagi perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk meneliti kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Upc Adam Malik Kota Medan yang dituangkan dalam penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Upc Adam Malik Kota Medan"**.

1.2 Tinjauan Pustaka

1.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Studi yang dilakukan oleh Atmaja (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah mempunyai korelasi yang sangat kuat dengan loyalitas nasabah. Sedangkan studi yang dilakukan oleh Setiawan (2014) menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Bank perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Dengan melaksanakan program loyalitas nasabah digunakan untuk mempertahankan portofolio yang ada karena biaya untuk mendapatkan nasabah baru selalu lebih tinggi.

1.2.2 Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kemudahan diartikan sebagai sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha, demi melaksanakan rencana harus dipertimbangkan kesulitannya.

Menurut jurnal Wisnu Rayhan Adhitya (2019) menyatakan bahwa persepsi seseorang tentang kemudahan penggunaan teknologi adalah apa yang kami maksud ketika kami berbicara tentang "kemudahan transaksi". Dari segi teknologi, kemudahan didefinisikan sebagai seberapa mudah untuk digunakan dan dipahami dalam pemanfaatan teknologi komputer (Putri & Suyanto, 2019).

Sudah seharusnya suatu transaksi bisa dilakukan melalui proses yang semudah mungkin sehingga tidak menjadi beban bagi pengguna dalam melakukan transaksi tersebut. Jadi, kemudahan transaksi adalah pemanfaatan teknologi informasi yang mudah untuk dilakukan dan dipahami dalam melakukan suatu kegiatan transaksi. Dimana kemudahan transaksi yang semakin besar akan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan jenis transaksi tersebut. Penelitian menurut Lestari & Indriana (2021), menyatakan dimana kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Konsumen terbantu dalam melakukan kegiatan transaksi karena tidak memerlukan usaha berlebih serta mengurangi risiko kesulitan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah atau konsumen.

1.2.3 Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah

Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Keamanan transaksi online adalah bagaimana dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut Anita Sindar RM Sinaga (2020:3), "Keamanan adalah kondisi yang menunjukkan keadaan bebas dari bahaya maupun ancaman. Keamanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dari sebuah sistem informasi.

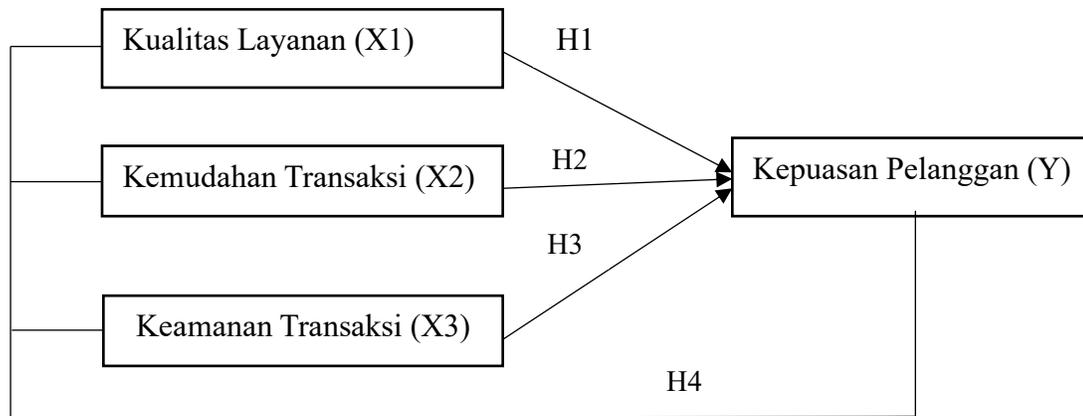
1.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Keamanan Transaksi

Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan perasaan nasabah senang atau kecewa tentang kinerja suatu produk atau layanan. Hal tersebut muncul ketika nasabah telah membandingkan manfaat dan kesan dari suatu produk yang sudah digunakan. Kepuasan nasabah juga dapat didefinisikan proses membandingkan tentang hasil (result) dan kinerja yang didapatkan dari penggunaan layanan. Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa, (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

1.3 Kerangka Konseptual



1.4 Hipotesisi Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

H1: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian UPC Adam Malik Kota Medan.

H2: Kemudahan Transaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian UPC Adam Malik Kota Medan.

H3: Keamanan Transaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian UPC Adam Malik Kota Medan.

H4: Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Keamanan Transaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian UPC Adam malik Kota Medan.