

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini kebutuhan manusia semakin meningkat dari mulai kebutuhan primer hingga kebutuhan sekunder, oleh sebab itu berawal dari kebutuhan manusia yang semakin hari semakin meningkat mulai bermunculan usaha atau bisnis yang pada saat ini berkembang sangat pesat seiring dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia dari mulai pertumbuhan ekonomi yang pesat maka lembaga-lembaga keuangan yang berkaitan dengan pemenuhan dana sangat berperan penting di era ini. Dari mulai lembaga penyedia keuangan hingga lembaga penyedia jasa. Tak hanya itu saat ini gadai pun menjadi pilihan masyarakat untuk meningkatkan perekonomian di Indonesia.

Pegadaian saat ini banyak diminati karena sistem gadai di pegadaian sangat mudah dan bisa langsung dicairkan dananya saat itu juga tanpa harus melalui berbagai macam tahapan administrasi yang rumit, Pegadaian merupakan sebuah lembaga BUMN yang bergerak dibidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut sejarah berdirinya, Pegadaian didirikan oleh Pemerintah Hindi - Belanda pada tanggal 1 April 1901 dengan ditandai didirikannya Pegadaian cabang Sukabumi. Lembaga pegadaian berdasarkan perkembangan dan system operasionalnya saat ini terbagi dua yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah,

pegadaian konvensional adalah suatu lembaga pemerintah yang diberikan uang pinjaman kepada nasabah atas dasar hukum gadai, sedangkan pegadaian syariah adalah suatu lembaga keuangan atau devisa dari form pegadaian dengan memberikan uang pinjaman kepada nasabah yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam (<http://www.pegadaian.co.id/>).

Menurut Andri Sumitro 2009:284 (Dalam Ridwan : Vol. 1 No. 1. Juni 2016) Konsep utama gadai adalah system pinjam meminjam antara satu pihak yang kekurangan dana kepada pihak yang kelebihan dana dengan menjaminkan barang berharga yang dimiliki sebagai jaminan atau penguat kepercayaan kepada pihak yang meminjamkan dana. Lembaga pegadaian adalah suatu lembaga penyalur kredit. Kredit tersebut dapat berupa kredit konsumsi dan kredit produksi. Karakteristik dari lembaga pegadaian hanyalah memberikan pinjaman untuk jangka waktu pendek, yaitu berkisar 4 bulan. Konsep gadai juga termasuk konsep tolong-menolong antar sesama manusia dalam proses mencukupi kebutuhan, misalnya dengan saling berhutang atau salah satu pihak meminjamkan uangnya pada pihak lain, manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari, kadang tidak dapat tercukupi dengan harta yang dimilikinya. Untuk kebutuhan yang mendesak dan segera, seperti biaya pengobatan, biaya pendidikan, dan lain-lain.

Joko Salim 2010:1 (Dalam Ridwan : Vol. 1 No. 1. Juni 2016) Bahwa objek gadai yang umum dimanfaatkan oleh masyarakat pada pegadaian umum dan pegadaian syariah adalah gadai emas, karena emas

dalam pandangan masyarakat secara umum merupakan barang mewah yang bisa dimiliki oleh siapapun, dan menjadikan emas sebagai barang berharga yang disimpan sebagai jaminan hutang untuk mendapatkan pinjaman uang. banyak juga orang yang membeli dan menyimpan emas sebagai sarana investasi jangka panjang.

Pegadaian saat ini memiliki 12 kantor wilayah dan ribuan unit yang tersebar di seluruh Indonesia dilansir dari www.pegadaian.co.id dari sekian banyak pegadaian yang tersebar di berbagai daerah, tentunya pengawasan juga sangat penting untuk menentukan mutu dan kualitas pegadaian itu sendiri baik berupa pelayanan terhadap nasabah, kualitas produk dan banyak hal lainnya. Karna perusahaan harus mampu memberikan pelayanan kepada para pelanggannya melalui pemasaran yang baik misalnya dengan memberikan produk yang lebih baik , penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya, produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dapat mengakibatkan ketidak puasan pelanggan, walaupun dengan tingkatan yang berbeda. Misalnya angka (5) untuk menunjukan pelanggan sangat puas, angka empat (4) puas, angka tiga (3) netral, angka (2) tidak puas dan angka (1) sangat tidak puas. Jika setelah diolah diperoleh angka rata-rata tingkat kepuasan 4,5 atau lebih, tentunya akan sangat baik bagi mutu perusahaan tersebut, akan tetapi kalau misalnya angka rata-rata yang diperoleh 1,5 perusahaan harus segera mengambil tindakan atau memecahkan persoalan, artinya mencari faktor-

faktor penyebab tidak puasnya pelanggan dan berusaha merubah atau memperbaiki faktor-faktor tersebut, sebab jikalau pelanggan merasa tidak puas pelanggan akan meninggalkan atau beralih menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian (J Supranto, 2011).

Maka dari itu perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran dan oleh karena faktor-faktor diatas yang sudah diuraikan penulis berniat melakukan penelitian terhadap PT Pegadaian tentang bagaimana strategi dan eksistensi pegadaian dalam mempertahankan hubungan baik pegadaian dengan nasabah, maka penulis akan fokus meneliti “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA PEGADAIAN KONVENSIONAL CABANG NGUPASAN, YOGYAKARTA”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Konvensional cabang Ngupasan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Konvensional cabang Ngupasan?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan fokus pada permasalahan yang akan diteliti dan agar pembahasan tidak meluas maka diperlukan pembatasan lingkup penelitian. Adapun pembatasan lingkup pada penelitian ini yaitu :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah pada Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta hanya pada variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk.
2. Serta penelitian hanya dilakukan pada Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta pada tahun 2018.
3. Peneliti melakukan penelitian hanya dari bulan November 2017 hingga Januari 2018.

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti dapat dijadikan sumber pengetahuan, dan pengalaman dan untuk kedepannya mampu menerapkan pelayanan yang baik.
- b. Bagi lembaga yang diteliti adalah dalam rangka pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta untuk mengukur mutu produk dan untuk evaluasi sistem pelayanan pada perusahaan.
- c. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan diharapkan dapat digunakan sebagai dokumen ilmu dan bahan pemecahan masalah yang serupa bagi pihak yang berkepentingan.
- d. Bagi peneliti lain dapat sebagai bahan acuan dan informasi untuk penelitian yang akan datang.
- e. Bagi masyarakat secara umum adalah dapat sebagai bahan pertimbangan untuk menggunakan produk dari Pegadaian.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memahami masalah yang dibahas dalam penelitian ini, maka penulis mendeskripsikan sesuai dari urutan bab I sampai bab V secara global sebagai berikut:

1. Bab I : Berisi tentang pendahuluan yaitu Latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, sistematika penulisan.
2. Bab II: Berisi tentang pembahasan umum tentang topik atau pokok bahasan yaitu pengertian kualitas pelayanan, pengertian kualitas produk, dan pengertian kepercayaan, serta apa itu Pegadaian.
3. Bab III: Berisi tentang gambaran umum objek penelitian yaitu gambaran umum Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta, struktur organisasi Pegadaian Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta, Visi misi dan nilai-nilai Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta, Produk dan Jasa Pegadaian Konvensional Cabang Ngupasan Yogyakarta, variabel penelitian, teknik pengumpulan data serta metode yang digunakan.
4. Bab IV: Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil uji simultan dan hasil uji partial
5. Bab V: Berisi tentang penutup yaitu kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran, dan penutup.