

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia yang tidak terbatas terhadap pemenuhan pangan, sandang dan papan ternyata menimbulkan permasalahan yang kompleks untuk dicarikan solusi. Walaupun sekarang perkembangan jaman dunia bisnis semakin kompetitif dan tidak dapat dielakkan lagi, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Berbagai kemajuan disegala bidang dengan terbatasnya alat pemuas dan pemenuhan kebutuhan manusia menjadi salah satu faktor utama dari penyelesaian masalah diatas.

Kondisi yang terjadi dalam masyarakat dengan adanya persaingan global yang sangat ketat menimbulkan berbagai masalah, laju penduduk yang tidak seimbang dengan sedikitnya lapangan kerja menimbulkan banyaknya pengangguran. Penduduk yang memiliki penghasilan rendah mencari alternatif pinjaman uang untuk memenuhi kebutuhan dan para pelaku usaha.

Pada akhirnya banyak masyarakat yang menggunakan jasa perusahaan financial yang memberikan alternatif jasa permodalan, pembiayaan investasi maupun tabungan kepada masyarakat. Berbagai kendala dialami oleh calon nasabah pada saat peminjaman dana kredit ke bank, prosedur yang rumit serta pencairan dana yang memakan

waktu menghambat nasabah yang memerlukan dana cepat dan perlu adanya agunan yang memadai serta tingkat suku bunga yang tinggi.

Salah satu alternatif yang ditawarkan bagi masyarakat yang menginginkan tambahan modal ataupun hanya sekedar keluar dari permasalahan keuangan untuk membangun dan mengembangkan usahanya adalah dengan memanfaatkan jasa pegadaian.

Pegadaian salah satu lembaga keuangan non perbankan yang memiliki peranan yang cukup penting demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat, perlu lebih memusatkan perhatian pada pelanggan atau pemakai jasa gadai. Dengan fokus masalah akan membuat tingkat kedekatan hubungan pegadaian dengan nasabahnya semakin kuat. Dengan sifatnya pelayanan melalui prosedur yang sederhana dan cepat oleh pegadaian diatas, tentunya menjadikan perum pegadaian sebagai alternatif pembiayaan bagi masyarakat, karena relative lebih mudah dalam pemenuhan persyaratannya. keberadaannya sangat membantu masyarakat dibandingkan dengan lembaga perbankan atau praktek-praktek dari rentenir, lintah darat, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya. Oleh karena itu pegadaian menjadi alternatif yang lebih *rasional* bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat,

Perum Pegadaian (BUMN) dituntut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan nasabah. Karena itulah kelancaran penyediaan dan penyaluran kredit mutlak diperlukan karena kredit merupakan sumber

penerimaan yang lebih penting memberikan pelayanan kepada masyarakat membutuhkan. Pegadaian sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berstatus Perum, maka Pegadaian harus bersifat *profit oriented* namun masih tidak meninggalkan fungsi *social oriented*. Dalam menjalankan aktivitas bisnis atau kegiatan usahanya, umumnya yang harus diperhatikan perusahaan adalah orientasi pelanggan atau *customer orientation* yaitu menyangkut apa yang harus dipuaskan perusahaan terhadap pelanggan. perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan menunjang terwujudnya kepuasan konsumen atau pelanggan (*customer satisfaction*). perusahaan harus dapat meningkatkan keterampilan kerja untuk memberikan pelayanan atau *customer service* kepada pelanggan, sebab dengan keterampilan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang memadai sehingga memberikan kepuasan nasabah yang dapat terwujud yang pada gilirannya akan mampu menguasai pasar, bahkan mendominasi pasar.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis memilih judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Kampung Ambon”**

B. Perumusan Masalah

1. Apakah nasabah Perum Pegadaian cabang Kampung Ambon merasa puas ?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang diangkat maka dapat disimpulkan tujuan penulisan ini adalah Untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan pada Perum Pegadaian cabang Kampung Ambon

2. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Karya Ilmiah ini adalah:

a. Bagi Penulis

Karya Ilmiah ini merupakan salah satu metode untuk mempraktikkan ilmu penulis dalam bentuk penulisan dan juga penulis dapat belajar menganalisis, berpikir ilmiah dengan judul karya ilmiah yang dipaparkan.

b. Bagi Perum Pegadaian cabang Kampung Ambon

Karya Ilmiah ini di harapkan dapat menjadi referensi untuk dijadikan sebuah konsep dan pertimbangan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan informasi yang berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penulis lain yang akan menyusun Karya Ilmiah.