

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Pegadaian merupakan lembaga pekreditan atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang dikelola oleh pemerintah yang berdiri di Indonesia diupayakan untuk menghapus praktek riba yang digunakan oleh masyarakat. Pegadaian ini memiliki kegiatan utama yang melaksanakan penyaluran uang pinjaman dalam hukum gadai. Pemerintah Indonesia mendirikan pegadaian sebagai penyaluran uang pinjaman dengan mudah dan aman sehingga dalam melakukan pinjaman, masyarakat tidak keberatan dan tidak menimbulkan masalah.

PT. Pegadaian memiliki motto yaitu “Mengatasi masalah tanpa masalah” maka dari motto tersebut PT. Pegadaian mengutamakan pelayanan untuk mengatasi masalah pada nasabahnya. Nasabah yang menjadi prioritas dalam penggunaan jasa gadai dengan proses yang mudah dan cepat ini.

Pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang telah mengatur bahwa pegadaian merupakan lembaga jasa keuangan yang berada dalam pengaturan dan pengawasan OJK, sebagai industri Jasa Keuangan. Melalui pegadaian ini nasabah dapat menggunakan lembaga jasa keuangan ini dengan aman.’

PT. Pegadaian ialah salah satu lembaga keuangan non bank milik negara yang melakukan jasa kredit dengan sistim gadai kepada masyarakat atau nasabah. Lembaga

keuangan yang menawarkan jasa ini selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang dapat menciptakan loyalitas konsumen pada pegadaian.

PT. Pegadaian dalam melakukan usaha pada jasa gadai nya dapat melayani kelompok pasar pelanggan atau nasabah. Nasabah PT. Pegadaian terdapat dari berbagai kelompok golongan yang berasal dari golongan ekonomi menengah ke bawah yang rata-rata banyak membutuhkan biaya untuk hidupnya. Tetapi ada beberapa yang berasal dari golongan ekonomi menengah ke atas, dan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda.

Pemerintah mendirikan lembaga perkreditan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berbentuk lembaga perbankan atau non perbankan. Dengan diadakannya lembaga ini, harapan kedepannya dapat memberikan dampak baik dalam membantu modal usaha masyarakat dalam mengembangkannya bagi golongan masyarakat menengah ke atas atau golongan ekonomi menengah ke bawah. Pemerintah dalam mendirikannya untuk memenuhi harapan tersebut dengan syarat-syarat yang mudah untuk masyarakat.

Jasa gadai merupakan suatu layanan jasa untuk konsumen yang ditujukan untuk memberikan solusi pendanaan dengan cepat untuk dijadikan pengembangan usaha atau keperluan yang tak tertuga pada masyarakat. Jasa gadai ini dibutuhkan masyarakat dalam menggadaikan barang dikarenakan membutuhkan dana dengan kondisi terdesak.

Menggunakan jasa gadai ini dikarenakan oleh suatu barang yang tidak ingin dijual karena masih ingin memiliki barang tersebut.

Pelayanan jasa gadai menawarkan berbagai jasa sesuai kebutuhan masyarakat pada saat ini. Penggunaan jasa ini memiliki jangka waktu peminjaman dengan pilihan 4,6,8, atau 12 bulan yang dapat diperpanjang kembali sesuai dengan kesepakatan dan kebutuhan nasabah.

Penggunaan jasa gadai mempunyai beberapa produk yang dapat digadaikan seperti perhiasan emas, berlian, elektronik, kendaraan bermotor, dan surat tanah. Jasa gadai ini akan dibebani dengan biaya administrasi, biaya jasa simpanan dan barang jaminan.

Proses dalam penggunaan jasa gadai yang mudah dan cepat yaitu nasabah hanya dengan menunjukkan bukti identitas diri dan barang yang ingin digadaikan sebagai jaminan, jumlah uang pinjaman yang dapat diperoleh dalam waktu yang ditentukan. Pelunasan pinjamannya nasabah hanya dengan menyerahkan sejumlah uang dan surat bukti. Penggunaan jasa ini menjadi pilihan kebutuhan masyarakat karena prosedur dan proses yang mudah dan cepat.

Layanan terhadap kualitas jasa gadai pada PT. Pegadaian dapat memudahkan nasabah untuk menggunakan jasa gadai dengan cepat dan mudah dengan proses yang singkat dan terjamin dengan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pegadaian sesuai

dengan mottonya yaitu “mengatasi masalah tanpa masalah” sebagai bentuk tujuan dari pegadaian untuk pemberian pinjaman kepada masyarakat.

Nasabah PT. Pegadaian pastinya menginginkan kualitas jasa atau pelayanan yang dapat memuaskannya. Nasabah yang bervariasi dari berbagai sifat dan perilaku serta jumlah pengguna yang banyak yang menimbulkan kesusahan dalam mengatur dalam mewujudkan kepuasan nasabah ini.

Kepuasan konsumen dalam mengatur kualitas jasa yang membuat nasabah menjadi loyal dengan melayani pelanggannya dengan baik sehingga pelanggannya enggan untuk berpindah dengan adanya tawaran yang lebih baik. Dengan hal ini, PT. Pegadaian tentu menerapkan kualitas dalam penggunaan jasa dan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.

Kepuasan konsumen dapat diketahui pada respon dari pelayanan yang diterima oleh nasabah. Terdapat salah satu produk dari PT. Pegadaian yaitu produk Kredit Cepat Aman atau disebut KCA. Dimana produk ini memiliki syarat yang mudah dengan fotokopi KTP, mengisi formulir permohonan kredit dan jumlah nominal yang diinginkan. Lalu nasabah akan menandatangani penerimaan gadai sesuai nominal yang dibutuhkan dan *teller* akan menyerahkan dana kepada nasabahnya.

Produk dari PT. Pegadaian yaitu Kredit Cepat Aman (KCA) ini diberikan kepada semua golongan nasabah. KCA adalah jenis produk yang terpercaya dalam pinjaman

yang mudah, cepat, dan aman. Maka dari itu, nasabah akan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan dari PT. Pegadaian.

Produk KCA dari PT. Pegadaian merupakan salah satu jenis jasa gadai unggulan pegadaian. KCA menjadi solusi untuk masyarakat yang merupakan upaya pemerintah untuk melindungi masyarakat yang tidak memiliki akses perbankan. Produk Jasa ini tidak memerlukan pembukaan rekening. Hal ini menjadi pelayanan yang sangat baik dalam produk jasa gadai pada PT. Pegadaian dalam melayani nasabahnya.

Dengan adanya PT. Pegadaian ini, sehingga dapat mencegah terjadinya pegadaian gelap. Masyarakat atau nasabah dapat terbantu dengan jasa gadai dan tidak mudah tertipu dengan pegadaian gelap yang meminjamkan perkreditan secara ilegal. Dengan menerapkan loyalnya konsumen pada pengguna jasa gadai akan menimbulkan hubungan yang kuat dan loyalnya antara PT. Pegadaian dengan nasabah.

Berdasarkan dengan hal diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti loyalitas konsumen dan kualitas jasa gadai pada PT. Pegadaian Cabang Tarandam, Kota Padang. Dengan penelitian yang berjudul **“ Persepsi Kualitas Jasa Gadai Oleh Konsumen Loyal Pada PT Pegadaian Cabang Terandam Padang “**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari informasi dan topik yang dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil suatu rumusan masalah yaitu Bagaimana persepsi kualitas jasa gadai oleh konsumen loyal pada PT. Pegadaian Cabang Terandam Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin diperoleh berdasarkan rumusan masalah yang didapat adalah untuk mengetahui persepsi kualitas jasa gadai oleh konsumen loyal pada PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam manfaat penelitian ini terdapat dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini terdapat mempunyai manfaat agar peneliti maupun pembaca mendapatkan pengetahuan dan wawasan tentang persepsi kualitas jasa gadai oleh konsumen loyal pada PT. Pegadaian Cabang Terendam, Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai patokan perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas jasa dalam pegadaian yang diberikan oleh konsumen loyal pada PT. Pegadaian Cabang Terendam, Kota Padang sehingga kualitas layanan jasa gadai dapat mengimbangi harapan konsumennya.

1.5 Metode Magang

Untuk memenuhi mata kuliah wajib, maka penulis melakukan magang yang sesuai dengan judul tugas akhir yaitu, Persepsi Kualitas Jasa Gadai Oleh Konsumen

Loyal pada PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang. Pelaksanaan magang dilaksanakan selama 40 hari kerja. Dalam magang ini peneliti menggunakan metode observasi, yaitu pengambilan data dan informasi melalui peninjauan kegiatan yang terjadi pada PT. Pegadaian Cabang Terendam, Kota Padang. Peneliti harus meninjau langsung untuk mencatat dan mengamati nasabah dalam persepsi kualitas jasa gadai oleh konsumen loyal.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini akan dilaksanakan pada PT. Pegadaian Cabang Terendam Kota Padang, Sumatera Barat yang berlokasi di Jl. Proklamasi No.22, Alang Laweh, Kec. Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat dengan waktu magang 40 hari kerja pada tanggal 24 Januari 2022 sampai 15 Maret 2022.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan yang akan penulis bahas yaitu berfokus pada persepsi kualitas jasa gadai oleh konsumen loyal pada PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang.

1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam laporan kerja praktek ini terdiri dari lima bab, dimana pada setiap bab terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menerangkan tentang teori pendukung yang berkaitan dengan loyalitas konsumen, jenis-jenis loyalitas konsumen, tahapan loyalitas konsumen dan pelayanan jasa, definisi jasa, karakteristik jasa, unsur pelayanan jasa serta pemasaran jasa, bauran pemasaran jasa.

BAB III GAMBARAN UMUM

Bab ini membahas tentang PT. Pegadaian Cabang Terendam Kota Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini penulis akan membahas tentang bagaimana persepsi kualitas jasa gadai oleh konsumen loyal pada PT. Pegadaian Cabang Terendam Kota Padang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah penutup dari seluruh isi dari laporan berupa kesimpulan dan saran-saran yang dapat diberikan kepada PT. Pegadaian Cabang Terendam Kota Padang.