

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa keuangan di Indonesia menunjukkan persaingan yang semakin ketat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses pembiayaan yang cepat, aman, dan terjangkau. Selain perbankan, ada banyak lembaga jasa keuangan non-bank, salah satu Lembaga keuangan non-bank seperti PT Pegadaian (Persero) ikut serta dan memiliki peran strategis dalam membangun ekonomi dan kesejahteraan Masyarakat di Indonesia.

PT Pegadaian (Persero) berfokus pada pembiayaan berbasis gadai dan produk keuangan mikro. Keberadaan PT Pegadaian (Persero) menjadi penting, terutama bagi masyarakat menengah ke bawah dan pelaku usaha mikro yang membutuhkan dana cepat dengan proses yang sederhana.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Aset PT Pegadaian (Persero)

Berdasarkan gambar 1.1, kinerja PT Pegadaian (Persero) menunjukkan tren pertumbuhan yang positif. Berdasarkan Laporan Keuangan tahunan PT Pegadaian (Persero) Tepatnya pada tahun 2024, PT Pegadaian (Persero) mencatatkan laba bersih lebih dari Rp. 5 triliun, dengan pertumbuhan aset dan penyaluran pinjaman yang terus meningkat. Ini menandakan bahwa PT Pegadaian (Persero) Masih menjadi pilihan utama untuk Masyarakat terutama sektor UMKM.

Meskipun PT Pegadaian (Persero) menjadi pilihan utama, terutama pada Produk KCA (Kredit Cepat Aman) karena masyarakat dapat mendapatkan dana tanpa adanya pengecekan *BI-Checking*, hanya perlu KTP (Kartu Tanda Penduduk) Dan Barang jaminan, tetapi saat ini Masyarakat sudah punya banyak pilihan jasa keuangan, oleh karena itu PT Pegadaian (Persero) harus terus bisa bersaing guna tetap menjadi pilihan utama, kualitas layanan merupakan faktor kunci yang harus diperhatikan karena berkaitan langsung dengan pengalaman dan kepuasan nasabah.

Menurut Panasuraman et al (1988) kualitas layanan adalah penilaian nasabah terhadap perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan layanan yang benar-benar dirasakan, Kualitas layanan mencakup lima unsur yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*Empathy*). Diperkuat oleh Khairuman, Miftah & Noermijati (2022) dijelaskan bahwa dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*) seperti bukti fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada sektor keuangan di Indonesia.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi keterbatasan penelitian sebelumnya dengan menghadirkan perspektif baru pada sektor jasa keuangan non-bank secara transparan dan dapat dibuktikan, dengan mengkaji secara dalam bagaimana

**“ PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KCA (KREDIT CEPAT AMAN) PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR WILAYAH IX JAKARTA CABANG BLOK A “**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Perkembangan industri jasa keuangan non-bank di Indonesia mengalami peningkatan peminat, seiring dengan munculnya berbagai alternatif layanan pembiayaan, seperti *fintech lending*, *paylater*, dan perbankan digital. Kondisi ini berdampak langsung pada perilaku nasabah yang semakin kritis dalam menilai kualitas layanan yang mereka terima. Oleh karena itu PT Pegadaian (Persero), dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan kepuasan nasabah demi mempertahankan operasional Perusahaan.

Berdasarkan fenomena di lapangan, masih ditemukan beberapa masalah nasabah terkait kualitas layanan di PT Pegadaian (Persero), seperti lamanya waktu antrean, keamanan akan barang jaminan, kecilnya lapangan parkir, kecepatan pelayanan yang belum merata, keterbatasan pengetahuan karyawan akan produk perusahaan serta pemahaman nasabah terhadap produk yang masih terbatas. Berdasarkan uraian fenomena, permasalahan, dan kesenjangan penelitian tersebut, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah pengguna produk Gadai KCA terhadap kualitas layanan PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A belum diketahui secara pasti dan terukur.
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A belum diukur berdasarkan persepsi nasabah pengguna produk KCA.
3. Belum diketahui bagaimana variabel dari kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memengaruhi tingkat kepuasan nasabah produk KCA

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan masalah diatas, peneliti ingin penelitian ini lebih terarah, fokus, dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini akan berfokus pada bagaimana kepuasan nasabah yang ditinjau dari kualitas layanan yang diberikan oleh PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A dan difokuskan kepada nasabah yang aktif bertransaksi di kantor

PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A dalam periode Januari 2026 sampai dengan Juni 2026 khususnya Produk Gadai KCA (Kredit Cepat Aman)

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah diatas , maka rumusan masalah dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
2. Apakah dimensi Keandalan (*Reliability*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
3. Apakah dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
4. Apakah dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
5. Apakah dimensi Empati (*Empathy*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
6. Apakah Kualitas layanan dengan variabel Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) Berpengaruh secara Simultan kepada Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?

#### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

##### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis serta memahami Pengaruh Kualitas Layanan dalam hal ini adalah Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap,

Jaminan, dan empati dengan menjadikan kepuasan nasabah Terkhusus pengguna Produk KCA (Kredit Cepat Aman) sebagai tujuan utama untuk menjaga stabilitas bisnis serta Operasional di PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IX Jakarta Cabang Blok A. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan dengan cara memperkuat hubungan dengan nasabah sehingga tercipta kepuasan bagi nasabah pengguna produk KCA (Kredit Cepat Aman) di PT Pegadaian (Persero)

#### 1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
2. Untuk mengetahui apakah dimensi Keandalan (*Reliability*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
3. Untuk mengetahui apakah dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
4. Untuk mengetahui apakah dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
5. Untuk mengetahui apakah dimensi Empati (*Empathy*) dalam kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?
6. Untuk mengetahui apakah Kualitas layanan dengan dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) Berpengaruh secara Simultan kepada Kepuasan Nasabah pengguna Produk KCA PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blok A?

## **1.6 Sistematika penulisan**

Materi-materi dalam penelitian ini akan dikelompokkan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup/Batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini akan menguraikan landasan teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, meliputi kualitas layanan dalam hal ini bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah. Pada bab ini juga akan diketahui hasil penelitian terdahulu yang berkaitan, kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini Akan menguraikan variabel penelitian dan jenis penelitian yang digunakan, Lokasi serta waktu penelitian, responden dan sampel, Teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis pada proposal penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang Gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada didalam penelitian

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan membahas tentang simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian

**DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, informasi internet, rujukan yang secara sah digunakan dalam penyusunan penelitian ini

**LAMPIRAN**

Berisi tentang daftar pertanyaan kuesioner/angket, hasil plagiarisme, surat keterangan penelitian, hasil SPSS, Daftar Riwayat Hidup & Kartu Bimbingan Skripsi