

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa keuangan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perubahan pola layanan keuangan menjadi lebih cepat, praktis, dan berbasis digital. Selain itu, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan juga menyebabkan persaingan antar lembaga keuangan semakin ketat. Lembaga jasa keuangan tidak hanya dituntut mampu menyediakan produk yang berkualitas, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Kondisi tersebut membuat kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan jasa keuangan dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan[1].

Perkembangan sektor jasa keuangan juga dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan. Masyarakat saat ini cenderung lebih memperhatikan kenyamanan, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta kualitas interaksi yang diberikan oleh perusahaan jasa. Pelanggan tidak hanya menilai perusahaan dari produk yang ditawarkan, tetapi juga dari pengalaman pelayanan yang dirasakan selama menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan jasa keuangan perlu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan[2].

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam perusahaan jasa karena pelayanan menjadi bentuk interaksi langsung antara perusahaan dengan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa percaya, kenyamanan, dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan keluhan pelanggan serta menurunkan citra perusahaan di masyarakat. Dalam sektor jasa keuangan, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat diperhatikan karena perusahaan berhubungan langsung dengan kebutuhan finansial masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan jasa keuangan perlu melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan[3].

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan nasabah muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, seperti meningkatnya loyalitas pelanggan, terbentuknya citra perusahaan yang baik, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan dapat merasa kecewa dan berpotensi berpindah menggunakan layanan perusahaan lain. Oleh

karena itu, perusahaan perlu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan[4].

Salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman. Metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Metode ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima sehingga perusahaan dapat mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Penggunaan metode *SERVQUAL* dinilai efektif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pada perusahaan jasa karena mampu menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan secara lebih terukur dan sistematis[5].

Salah satu perusahaan jasa keuangan yang memiliki peran penting dalam membantu kebutuhan masyarakat adalah PT Pegadaian. Pegadaian bergerak di bidang layanan pembiayaan berbasis gadai, pembiayaan usaha, investasi emas, serta berbagai layanan keuangan lainnya. Dalam perkembangannya, Pegadaian tergabung dalam *Holding Ultra Mikro* bersama BRI dan PNM yang bertujuan memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan masyarakat menengah ke bawah. Selain itu, seiring transformasi pengelolaan perusahaan negara melalui Danantara Indonesia, Pegadaian menjadi bagian dari ekosistem pengelolaan aset dan investasi nasional yang mendukung penguatan sektor jasa keuangan Indonesia. Kehadiran Pegadaian sangat membantu

masyarakat dalam memperoleh akses pembiayaan secara cepat, mudah, dan aman sehingga memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan inklusi keuangan masyarakat[6].

Sebagai perusahaan jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Pegadaian perlu menjaga kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian. Dalam menghadapi persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat, Pegadaian dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap unit pelayanan, termasuk pada tingkat Unit Pelayanan Cabang (UPC). Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan[7].

Pegadaian UPC Balamoa merupakan salah satu Unit Pelayanan Cabang (UPC) PT Pegadaian yang beralamat di Jl. Raya Utara No. 33 Balamoa, Kabupaten Tegal. Pegadaian UPC Balamoa memberikan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat seperti layanan gadai, pembiayaan usaha, pembayaran tagihan, serta layanan investasi emas. Sebagai unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Pegadaian UPC Balamoa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional kepada nasabah. Tingginya aktivitas pelayanan dan beragamnya kebutuhan nasabah menyebabkan kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pihak Pegadaian UPC Balamoa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan nasabah perlu dilakukan untuk

mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah serta untuk mengetahui aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada sektor jasa keuangan. Kualitas pelayanan diketahui berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Simpang Limun Medan[8]. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Cikampek[9]. Selain itu, metode *Fuzzy SERVQUAL* juga dinilai efektif dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara lebih terukur[10]. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada sektor jasa keuangan.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah telah banyak dilakukan, masih terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada kantor cabang Pegadaian di wilayah perkotaan besar sehingga hasil penelitian belum tentu menggambarkan kondisi pelayanan pada unit pelayanan tingkat UPC di daerah tertentu. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara umum dan belum banyak membahas analisis kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* secara spesifik pada Pegadaian UPC Balamoa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa menggunakan metode *SERVQUAL*.

Selain menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penggunaan analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk memberikan hasil penelitian yang lebih terukur, sehingga tidak hanya menunjukkan nilai kesenjangan pelayanan, tetapi juga dapat menjelaskan hubungan serta besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang sistem informasi dan manajemen pelayanan melalui analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Pegadaian UPC Balamoa dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, penelitian mengenai analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa menggunakan metode *SERVQUAL* penting untuk dilakukan sebagai bentuk evaluasi pelayanan dan dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian UPC Balamoa berdasarkan metode *SERVQUAL*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian UPC Balamoa?
3. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang perlu menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis *SERVQUAL* di Pegadaian UPC Balamoa?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian UPC Balamoa berdasarkan analisis regresi linear sederhana?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada nasabah Pegadaian UPC Balamoa.
2. Penelitian hanya membahas kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan Pegadaian UPC Balamoa.
3. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan menggunakan metode *SERVQUAL*.
4. Dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).
5. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Pegadaian UPC Balamoa.

6. Penelitian tidak membahas aspek lain di luar kualitas pelayanan, seperti promosi, harga, suku bunga, produk, loyalitas nasabah, maupun kinerja keuangan perusahaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian UPC Balamoa berdasarkan metode *SERVQUAL*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian UPC Balamoa.
3. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis *SERVQUAL* di Pegadaian UPC Balamoa.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan analisis regresi linear sederhana.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

A. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Sistem Informasi dan manajemen pelayanan yang berkaitan dengan analisis kualitas

pelayanan dan kepuasan nasabah menggunakan metode *SERVQUAL*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai penerapan metode *SERVQUAL* dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah pada sektor jasa keuangan, khususnya pada layanan Pegadaian. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan evaluasi pelayanan jasa pada lembaga keuangan.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Pegadaian UPC Balamoa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pegadaian UPC Balamoa dalam mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Pegadaian dalam menentukan strategi peningkatan kualitas pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

2. Bagi Pegawai atau Agen Pegadaian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, baik dari segi komunikasi, responsivitas, ketepatan pelayanan, maupun sikap dalam melayani pelanggan. Dengan adanya evaluasi pelayanan melalui metode *SERVQUAL*, pegawai diharapkan dapat memahami aspek

pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanan kepada nasabah menjadi lebih optimal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, maupun penerapan metode *SERVQUAL* pada sektor jasa maupun lembaga keuangan lainnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut dengan metode, variabel, maupun objek penelitian yang berbeda sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih luas dan mendalam.