

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dunia usaha di Karawang mengalami perkembangan pesat, terlihat dari semakin banyaknya individu yang mendirikan dan memperluas bisnis mereka. Salah satu sektor yang turut mengalami kemajuan adalah industri pegadaian, yang berperan dalam penyediaan pinjaman dana dengan jaminan berupa barang gadai. Tingginya jumlah pengguna jasa ini mendorong meningkatnya tingkat kompetisi antar lembaga gadai. Hal tersebut mendorong setiap entitas usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di sektor usaha harus menjadi perhatian utama, karena memiliki pengaruh langsung terhadap daya saing dan tingkat keuntungan perusahaan. Menurut (Oktamala & Zuraidah, 2021) Kunci kemampuan bisnis untuk tetap kompetitif di era modern adalah kepuasan pelanggan, yang didefinisikan sebagai kesamaan produk dan layanan yang diantisipasi oleh semua pelanggan. Sedangkan menurut (Ananda et al., 2019) Dalam hal memenuhi kebutuhan akan layanan, penentu utama pilihan pelanggan di berbagai kategori layanan adalah kualitas layanan. Di era perkembangan dan perluasan yang pesat, konsumen cenderung mencari penyedia layanan yang memberikan keamanan dan biaya yang wajar.

Studi ini mengkaji tingkat kepuasan nasabah pada PT Raja Gadai, sebuah perusahaan layanan gadai elektronik yang telah memiliki lebih dari 200 outlet di berbagai wilayah Indonesia dan terus menunjukkan pertumbuhan. PT Raja Gadai Indonesia merupakan lembaga yang terdaftar serta berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dengan spesialisasi pada pelayanan gadai menggunakan barang elektronik sebagai agunan. Sebagai salah satu solusi keuangan untuk memenuhi kebutuhan keseharian maupun kebutuhan mendesak masyarakat, PT Raja Gadai terus berinovasi untuk memberikan layanan terbaik. Perusahaan ini menyediakan pembiayaan secara cepat, tepat, dan menguntungkan bagi nasabah, serta menjamin keamanan barang yang dijaminkan. Dengan fokus pada kepuasan pelanggan, PT Raja Gadai berkomitmen untuk menjadi solusi terpercaya dalam menyelesaikan permasalahan finansial masyarakat.

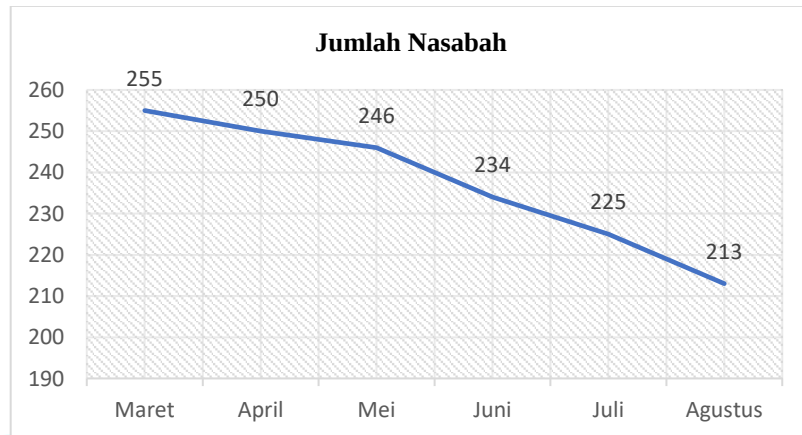
Meskipun PT Raja Gadai telah cukup dikenal oleh masyarakat, audit dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) masih sering menemukan sejumlah permasalahan, khususnya terkait layanan, penaksiran, dan sistem denda gadai. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme gadai turut berkontribusi terhadap munculnya keluhan terhadap layanan yang diberikan oleh Customer Service PT Raja Gadai. Nasabah sering kali mengalami kesulitan dalam memahami prosedur gadai, termasuk mekanisme penentuan taksiran, penentuan bunga atau denda, serta hak dan kewajiban mereka dalam perjanjian gadai. Ketidaktahuan ini sering kali berujung pada ketidakpuasan terhadap pelayanan, yang dapat menciptakan kesan negatif terhadap perusahaan. Beberapa keluhan-keluhan nasabah yang sering muncul sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Keluhan Nasabah Raja Gadai

No.	Bulan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Keluhan	Keluhan Nasabah
1	Maret	255	5	Taksiran turun pada saat gadai barang lagi
2	April	250	5	Cashing Hp hilang pada saat di tebus
3	Mei	246	5	CS menjelaskan perjanjian gadai terlalu cepat
4	Juni	236	5	Denda nota hilang
5	Juli	225	4	Denda buka segel barang
6	Agustus	213	4	Denda penitipan barang setelah di tebus

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Kurangnya pemahaman ini tidak hanya mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, tetapi juga dapat menghambat upaya perusahaan dalam membangun loyalitas pelanggan yang mengakibatkan jumlah pelanggan menurun. Berikut ini grafik jumlah pelanggan periode bulan Maret – Agustus 2024, sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Periode Maret – Agustus 2024

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Mengacu pada grafik di atas, tampak bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah, yang diduga kuat disebabkan oleh adanya keluhan pelanggan serta berbagai isu yang berkaitan dengan kualitas layanan *customer service*. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk segera mengambil langkah cepat dalam menanggapi permasalahan tersebut. Selain itu, persaingan yang semakin ketat dengan bisnis gadai lain, seperti Pusat Gadai Indonesia, Gadai Elektronik, dan Rumah Gadai, menjadi tantangan tambahan bagi Raja Gadai. Oleh karena itu, Raja Gadai perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan mengevaluasi keluhan nasabah secara menyeluruh. Tingginya kepuasan konsumen tidak hanya meningkatkan loyalitas, tetapi juga memberikan keuntungan signifikan bagi perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus berkomitmen memberikan pelayanan terbaik demi kenyamanan nasabah. Mayoritas hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan secara langsung berbanding lurus dengan meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian (Hidayatullah, 2024) menunjukkan bahwa promosi (X1) dan kualitas produk (X3) memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta, sedangkan variabel kualitas pelayanan (X2) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tersebut. Hal ini menggarisbawahi pentingnya promosi yang strategis dan produk berkualitas dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, penelitian oleh (Tampanguma et al., 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen, seperti dalam studi mereka di Rumah

Es Miangas Manado, di mana berbagai aspek pelayanan terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berfokus pada penurunan jumlah nasabah di Raja Gadai yang diduga disebabkan oleh keluhan terkait layanan customer service dan persaingan dengan bisnis gadai lainnya. Sebaliknya, penelitian sebelumnya lebih terfokus pada pengaruh variabel promosi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di sektor dan konteks yang berbeda, seperti PT. Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta dan Rumah Es Miangas Kota Manado. Selain itu, Penelitian ini dilakukan dalam konteks bisnis gadai, yang memiliki karakteristik unik seperti penilaian barang, penerapan denda, dan aspek regulasi. Di sisi lain, studi-studi sebelumnya dilakukan dalam konteks jasa keuangan syariah dan sektor kuliner, yang tentunya memiliki karakteristik serta harapan pelanggan yang berbeda. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Denda Sistem Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Raja Gadai Tanjung Pura”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berikut dirancang berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Raja Gadai?
2. Bagaimana penerapan sanksi denda terhadap kepuasan pelanggan di Raja Gadai?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan kebijakan sanksi denda terhadap kepuasan pelanggan di Raja Gadai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini, yang disusun berdasarkan perumusan masalah:

1. Menentukan sejauh mana kualitas layanan berperan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan pada Raja Gadai.
2. Menentukan pengaruh penerapan denda terhadap tingkat kepuasan pelanggan

di Raja Gadai.

3. Menentukan dampak kualitas layanan dan sanksi denda secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan di Raja Gadai.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa kegunaan dari penelitian ini dapat dirasakan oleh seluruh pihak yang berkepentingan, sebagaimana dijabarkan di bawah ini.

1. Untuk pihak perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis kepada Raja Gadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengatasi keluhan nasabah, dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Serta membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan dengan bisnis gadai lainnya melalui evaluasi dan pengembangan inovasi layanan.
2. Bagi pihak perguruan tinggi dari penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh mahasiswa maupun peneliti lainnya yang memiliki minat pada topik sejenis, sebagai dasar dalam mengembangkan studi lebih lanjut.
3. Sedangkan bagi penulis, penelitian ini dapat memperkaya wawasan tentang strategi pelayanan dan pengelolaan pelanggan, yang bermanfaat untuk pengembangan karier dan kompetensi pribadi di masa depan.

1.5 Batasan Masalah

Berikut ini batasan masalah yang digunakan agar penelitian tidak keluar dalam pembahasan, yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan di 1 cabang Raja Gadai saja yaitu Raja Gadai Tanjung Pura
2. Variabel yang diteliti meliputi keluhan nasabah, kualitas pelayanan, dan persaingan bisnis. Variabel lain seperti promosi, kualitas produk, atau kondisi ekonomi makro tidak menjadi bagian dari analisis penelitian ini.
3. Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu terbatas, sehingga temuan yang diperoleh hanya merepresentasikan situasi pada masa penelitian berlangsung dan tidak mencakup perkembangan atau perubahan yang terjadi setelah periode tersebut.