

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman harga kebutuhan pokok semakin mahal, tidak sedikit masyarakat yang merasa kesusahan bahkan stress dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Kasmir (2011), dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang memerlukan uang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Akan tetapi tidak semua orang memiliki kemudahan untuk mencukupi kebutuhan hidupnya. Jika semua usaha sudah mereka lakukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya namun masih belum bisa dilakukan dengan maksimal maka peminjaman uang kepada suatu lembaga tertentu, seperti misalnya pegadaian bisa menjadi salah satu solusi atau jalan keluar bagi masyarakat(Kasmir 2013:233).

Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di Negara Indonesia yang secara resmi memiliki izin dalam melaksanakan aktivitas lembaga keuangan yang berupa pembayaran dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai(Sigit Triandaru (2000:179) Pegadaian merupakan suatu lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan barang sebagai jaminannya. Secara umum usaha gadai menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK 2016) yakni suatu hak yang diperoleh atas suatu benda bergerak, yang dijadikan jaminan atas pinjaman yang diberikan oleh penerima gadai. Yang dimaksud dengan benda bergerak dalam gadai adalah benda yang dapat

dipindahkan, bukan benda tetap seperti tanah atau bangunan. Pada dasarnya barang yang digadaikan ke pegadaian merupakan barang yang memiliki nilai ekonomis seperti: Televisi, Smartphone, Kulkas, Laptop, dan lain-lain.

Barang yang digadaikan sebagai jaminan tersebut dapat diambil kembali setelah nasabah menyetorkan sejumlah uang secara diangsur dalam jangka waktu tertentu (dengan batas waktu yang sudah ditentukan) sebesar dana pinjaman. Namun jika dalam waktu yang telah ditentukan tersebut nasabah belum bisa melunasinya maka nasabah bisa mengajukan perpanjangan waktu, akan tetapi hanya membayar bunganya saja. Namun jika nasabah tidak mengambil ataupun memperpanjang barang mereka melewati batas waktu yang sudah ditentukan (jatuh tempo) barang yang mereka jadikan jaminan tersebut akan dilelang.

PT. Berkat Gadai Bersatu sendiri merupakan jenis kelompok usaha yang diselenggarakan secara konvensional. PT. Berkat Gadai Bersatu bukan pegadaian milik BUMN tetapi milik perseorangan yang meliputi: penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai, penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan fidusia, pelayanan jasa titipan barang berharga. Sesuai dengan motto pegadaian yakni, "Pegadaian mengatasi masalah tanpa masalah" maka kehadiran pegadaian dianggap menjadi salah satu keberuntungan dan jalan alternative di kalangan masyarakat yang sedang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka secara cepat, karena dengan pegadaian masyarakat dapat mendapatkan dana lebih cepat. Kehadiran pegadaian merupakan salah satu penolong bagi masyarakat dalam

mencukupi kebutuhan ekonomi mereka, pegadaian menjadi salah satu wadah dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Sebelum terjadinya proses penggadaian barang, diperlukan keputusan terlebih dahulu dari nasabah apakah mereka mau atau tidak untuk menggadaikan barang mereka kedalam pegadaian, karena dengan adanya keputusan nasabah akan memperoleh suatu keputusan.

Menurut Kotler (2002:212) Keputusan merupakan sebuah proses pendekatan pengenalan masalah, mencari informasi, beberap penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilakukan oleh konsumen. Keputusan merupakan seleksi diantara dua pilihan atau lebih. Dalam hal ini pilihan yang akan dipilih harus tersedia bagi seseorang ketika akan melakukan keputusan (Schiffman dan Kanuk,2008:48). Pengambilan keputusan disebabkan oleh beberapa hal yang akhirnya membuat seseorang berani mengambil keputusan, salah satunya adalah terkait dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ialah suatu keadaan bergerak maju yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah bisa melebihi kualitas pelayanan yang dibutuhkan (Fandy Tjiptono 2005).

Nasabah yang menggadaikan barang mereka kedalam pegadaian tentunya mereka akan menerima pelayanan yang berupa jasa oleh pegadaian, pada tahap ini nasabah dapat menilai seperti apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegadaian ke mereka, apakah sudah cukup baik atau sebaliknya. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat

pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Kotler 2019). Apabila pelayanan yang dirasakan sudah sesuai dengan diharapkan maka kualitas pelayanan akan memberikan kesan baik dan memuaskan. Kepuasan yang terjadi dari kualitas pelayanan nantinya akan mendorong nasabah untuk datang kembali di lain waktu.

Selain kualitas pelayanan adapun kepercayaan yang menjadi salah satu alasan nasabah berani menggadaikan barang milik mereka. Kepercayaan merupakan keyakinan individu dan kemauan untuk bertindak atas dasar kata-kata, tindakan, dan keputusan orang lain (Lewicky dan Wiethoff 2000). Kepercayaan menjadi dasar utama nasabah untuk berani mempercayai barang mereka akan aman dalam pegadaian. Menurut Robbins and Judge (2008:97) kepercayaan (*trust*) merupakan suatu ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang akan tidak akan melalui kata-kata, tindakan dan kebijakan serta bertindak secara oportunistik.

Tidak hanya kualitas pelayanan dan kepercayaan yang menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan, ada satu hal lagi yang menjadi pertimbangan seseorang untuk berani mengambil keputusan dalam menggadaikan barang milik mereka disana yakni persepsi resiko. Resiko merupakan perkiraan subjektif konsumen dalam mengalami kerugian dan hasil yang tidak diinginkan (Pavlou, 2003). Persepsi resiko adalah persepsi negatif konsumen yang secara menyeluruh terkait tindakan berdasarkan pada penilaian hasil yang negatif serta adanya kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi (Mowen & Minor, 2022:2026).

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari beberapa nasabah mengatakan bahwa pelayanan pada pegadaian sudah cukup baik, mereka mengatakan bahwa pemilik pegadaian ramah dan baik, akan tetapi beberapa nasabah mengatakan terkadang pelayanan yang diberikan terlebih pada saat akan menebus barang cukup lama dan memakan waktu sehingga membuat beberapa nasabah menjadi cukup kesal.

Nasabah pada PT.Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo diketahui sudah mempercayai pegadaian tersebut selama beberapa tahun belakangan, kendati demikian masih ada saja orang-orang yang masih ragu untuk menggadaikan barang mereka dalam pegadaian karena ketakutan-ketakutan yang ada dalam benak diri mereka mengingat PT.Berkat Gadai Bersatu bukanlah milik BUMN. Tidak semua nasabah dapat mempercayai barang mereka akan aman dalam pegadaian, tentunya masih ada beberapa nasabah yang memiliki kekhawatiran terhadap barang yang akan mereka gadaikan tersebut ataupun resiko-resiko apa yang dapat terjadi saat mereka menggadaikan barang mereka sebagai jaminan disana.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dalam sebuah penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Pada PT.Berkat Gadai Bersatu Cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan ”**

## B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
2. Apakah persepsi resiko berpengaruh terhadap kepercayaan pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
4. Apakah persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel intervenning pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
7. Apakah persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel intervenning pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko terhadap kepercayaan pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko terhadap keputusan nasabah pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?
7. Untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada PT. Berkat Gadai Bersatu cabang Warung Dowo, Kabupaten Pasuruan?

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan mendalami ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dengan cara terjun langsung ke lapangan serta sebagai syarat kelulusan S1.

2. Bagi Pegadaian

Dapat bermanfaat bagi pegadaian sebagai patokan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberi informasi terkait pengetahuan dari para nasabah terhadap pegadaian sehingga diperoleh kepercayaan untuk menjadi nasabah.

3. Bagi Universitas

Menambah perbendaharaan hasil penelitian dari mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan dan dapat dipergunakan untuk kepentingan ilmiah untuk mahasiswa selanjutnya.

