

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian menyebabkan persaingan antar perusahaan berlangsung sangat ketat, salah satunya adalah pada bidang pemberian kredit kepada masyarakat. Perusahaan yang melayani pemberian kredit dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat memperoleh loyalitas dari pelanggan. Keberhasilan suatu perusahaan memerlukan strategi yang tepat, strategi tersebut dilakukan dengan memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap para nasabah.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, kepercayaan dan kepuasan dari nasabah merupakan hal mutlak yang harus dilakukan agar perusahaan dapat berhasil. Pegadaian sebagai salah satu perusahaan jasa juga dituntut untuk bekerja dengan baik agar dapat menghadapi persaingan melalui terobosan baru, termasuk dalam hal kepercayaan dan kepuasan kepada para nasabah.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pemberian kredit salah satunya adalah perusahaan Pegadaian. Perusahaan Pegadaian atau dikenal dengan nama PT Pegadaian Persero merupakan Badan Usaha Milik Negara.

Sama seperti perusahaan pemberian kredit lainnya PT Pegadaian Persero berusaha memenangkan persaingan dengan cara membangun kesetiaan nasabah. Faktor penting dalam penciptaan loyalitas adalah adanya kepercayaan dan kepuasan dari nasabahnya. Perusahaan yang tidak memberikan pelayanan yang memuaskan dan tidak dipercaya nasabahnya akan sulit menjaga nasabahnya untuk tidak beralih ke perusahaan lainnya.

Salah satu cabang PT Pegadaian Persero adalah PT Pegadaian Persero Cabang Magetan. PT Pegadaian Persero Cabang Magetan sadar bahwa kepercayaan dan kepuasan memiliki peran penting dalam penciptaan loyalitas nasabah. Nasabah yang semakin kritis membuat PT Pegadaian Persero Cabang Magetan harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan yang terbaik.

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah nasabah yang menggunakan produk Pegadaian pada tahun 2010-2012. Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah untuk produk KCA dari tahun 2010 hingga tahun 2012. Pada KCA terjadi peningkatan jumlah nasabah sampai 1.264 di tahun 2011. Di tahun 2012, terjadi peningkatan sebesar 1.531 jumlah nasabah. Pihak perusahaan perlu terus menjaga kinerja, agar ditahun berikutnya kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat tetap tercipta sehingga loyalitas nasabah tetap terjaga. Fenomena kenaikan jumlah nasabah dari tahun 2010 sampai tahun 2012 menarik untuk diteliti. Penelitian ini dilakukan untuk memverifikasi apakah di PT Pegadaian Persero Cabang Magetan terdapat pengaruh faktor

kepercayaan dan kepuasan dari nasabah terhadap layanan pemberian kredit yang menyebabkan nasabah loyal pada perusahaan.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Magetan Tahun 2010 - 2012

Produk Pegadaian	Tahun		
	2010	2011	2012
Kredit Cepat Aman (KCA)	9.691 orang	10.955 orang	12.486 orang

Sumber : Dokumen Pegadaian Magetan 2013.

Menurut Hasan (2008) loyalitas pelanggan adalah sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Menurut Morgan dan Hunt (1994 dalam Suhardi, 2006) kepercayaan sebagai suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas dari pihak yang lain. Definisi tersebut menjelaskan bahwa kepercayaan adalah kesediaan atau kerelaan untuk bersandar pada rekan yang terlibat dalam pertukaran yang diyakini. Kerelaan merupakan hasil dari sebuah keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, kejujuran, bertanggung jawab, ringan tangan, dan berhati baik. Keyakinan ini akan menciptakan sebuah hubungan yang dekat antar pihak yang terlibat pertukaran.

Menurut Kotler (2009) kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama dan loyal pada perusahaan.

Penelitian sebelumnya menguji pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah dilakukan oleh Repi dan Baramuli (2011). Hasil penelitian Repi dan Baramuli (2011) menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Penelitian lainnya dilakukan oleh Maharani (2010) dan Nifita (2011), menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian Persero Cabang Magetan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, judul penelitian ini adalah : **Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Nasabah Kredit Cepat Aman PT Pegadaian Persero Cabang Magetan).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut ini.

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Magetan ?
2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Magetan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian sebagai berikut ini.

1. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Magetan.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Magetan.

D. Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan, maka manfaat penelitian sebagai berikut ini.

1. Bagi PT Pegadaian Persero Cabang Magetan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan PT Pegadaian Persero Cabang Magetan untuk memahami pengaruh kepercayaan dan kepuasan dalam upaya mempertahankan atau meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Bagi peneliti loyalitas konsumen, hasil penelitian ini dapatnya bahan referensi dan informasi dalam penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah, secara khusus di PT Pegadaian Persero Cabang Magetan.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut ini.

1. PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini membahas, teori-teori yang mendukung penelitian ini, hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran atau model penelitian.

3. METODA PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang desain penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, lokasi dan waktu penelitian, serta prosedur pengumpulan data dan teknik analisis.

4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang obyek penelitian, karakteristik responden, variabel penelitian, analisis data, dan pembahasan.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dan saran dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian.