**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Dalam menghadapi era globalilsasi saat ini, persaingan antar pelayanan yang ada di setiap perusahaan bersaing sangat ketat, setiap Perusahaan saling berpacu untuk memperluas usaha mereka. Peningkatan pelayanan sangat berperan penting sekarang ini terutama bagi perusahan-perusahan jasa. Pelayanan yang baik yang diberikan kepada para konsumen pastinya akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan. Pelayanan menurut pendapat dari Barata (2004) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Untuk itu, peningkatan pelayanan perlu dilakukan untuk menambah kepuasan dan kepercayaan pelanggan bagi perusahaan.

Pegadaian yang sangat banyak, khususnya di daerah kota Manado mulai dari Pegadaian Kanwil, Pegadaian Cabang dan Pegadaian Unit Cabang. Pegadaian Unit Cabang Paniki merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa dan menyalurkan kredit melayani pembiayaan modal kepada konsumen dengan sebuah barang sebagai jaminanya Untuk itu persaingan dalam memberikan pelayanan yang baik pada saat ini sangat diutamakan salah satunya di Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Paniki. Namun ada hal yang harus diperhatikan oleh Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Paniki untuk dapat memberikan pelayanan yang baik atau sangat baik kepada konsumen sehingga dapat menciptakan rasa kepuasan kepada konsumen dan dapat memberikan kesan

yang baik dimata para konsumen. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat, maka pegadaian harus siap menghadapi kondisi ini, salah satunya upaya untuk menghadapi persaingan Sumber daya manusia, karyawan yang merupakan sumber daya manusia dalam Pegadaian harus melayani konsumen dengan baik, hal ini tidak terjadi pada Pegadaian Unit Paniki.

Kurangnya kesadaran akan pelayanan yang baik akan menimbulkan turunnya kepuasan dari konsumen, keluhan konsumen pelayanan lama. Setiap harinya pada Pegadaian unit cabang paniki, kedatangan konsumen yang cukup banyak untuk menggadaikan barang jaminan. Membutuhkan waktu yang lama dalam proses gadai dan kurangnya tenaga penaksir pada saat banyak konsumen. Namun pelayanan yang diberikan terhadap konsumen pada Pegadaian Unit Cabang Paniki masih kurang baik, dari segi pelayanan pada saat menggadaikan barang jaminan masih mendapakan keluhan dari para konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengajukan Tugas Akhir dengan judul **“Pentingnya Pelayanan bagi Kepuasan Konsumen Pada Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Paniki.**

* 1. **Indentifikasi Masalah**

1. Pelayanan penaksir kurang maksimal
2. Adanya keluhan konsumen terhadap pelayanan karyawan di bagian penaksir.

**1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: *Bagaimana Peningkatan kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pegadaian Unit Paniki?*

**1.4 Pembatasan Masalah**

Pegadaian Unit Pelayanan Cabanng Paniki memiliki beberapa bagian. Maka penulis membatasi hanya pada bagian Penaksir.

**1.5 Tujuan dan Manfaat Peneliian**

**1.5.1 Tujuan penelitian**

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian di bawah ini adalah :

Untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan bagian penaksir untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Paniki.

* + 1. **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis, mampu melakukan penelitian yang menyangkut peran pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Paniki. Dan bagaiman mengatahui masalah yang ada dalam sebuah perusahaan. Penelitian ini sebagai syarat penunjang untuk mencapai gelar Ahli Madya di Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado.
2. Bagi Perusahaan, dengan dilakukan penelitian ini dapat diharapkan menjadi saran bagi perusahaan, khususnya dibagian Penaksir agar dapat meningkatkan kualitas pelayananya yang lebih baik terhadap kemajuan perusahaan
3. Bagi Jurusan Administrai Bisnis, penelitian ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi mahasiswa dan dosen yang membaca dan dapat menjadi alat penunjuk dan bahan ajar yang berhubungan dengan penelitian ini.

**1.6 Teknik Penulisan**

**1.6.1 Metodologi Penulisan**

**Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Paniki yang beralamat di Jln. Aa Maramis Manado Sulawesi Utara, mulai dari mulai tanggal 6 February sampai dengan tanggal 24 Mei 2017.

**1.6.2 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian**

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, menggunakan motode penulisan *Deskripif-Komparaif* dengan memberikan gambaran umum, wawancara, dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai degan kenyataan yang ada dilapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnya sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkanya dengan beberapa informasi yang di peroleh dari beberapa buku sehingga dapat menarik kesimpulan

**1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

**1. Jenis data**

a**.** Data Primer

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data ini diperoleh dengan melakukan observasi dengan pihak terkait. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi mengenai Peningkatan pelayanan bagi kepuasan konsumen pada Pegadaian Unit Cabang Paniki.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung data ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang umumnya berupa bukti dari catatan, buku dan artikel laporan dari perusahaan yang telah tersusun dalam arsip. Data sekunder dalam penelitian ini adalah: Pentingnya pelayanan bagi kepuasan konsumen pada Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Paniki.

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (*Observation*)

Penulis melakukan pengamatan serta langsung pelayanan dan kepuasan pada Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Paniki.

1. Kajian Pustaka

Penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan peran pelayanan dan kepuasan konsumen dari sumber-sumber referensi buku-buku refensi yang berhubungan dengan objek penelitian yang ada situs internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

**1.6.4. Analisis data**

Dengan menganalisa dan menulis dengan menggunakan metode analisis deskriptif dimana metode ini menggambarkan dan menguraikan masalah objek penelitian berdasarkan pengumpulan dan pengelolaan data secara fakta kemudian disusun secara sistematis dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.