

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi sekarang bisa menjangkau berbagai aspek dalam setiap kehidupan manusia. Salah satu cara terbaik dalam menghadapi persaingan global adalah dengan meningkatkan kualitas, peningkatan kualitas merupakan salah satu cara dalam menjamin kepuasan konsumen yaitu *Total Quality Management (TQM)* didalam sebuah perusahaan ataupun organisasi. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan bergai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia serta proses dan lingkungannya.

TQM (Total Quality Management) adalah suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produk atau layanan melalui peningkatan kesadaran dan partisipasi semua anggota organisasi. Tujuan utama dari TQM adalah untuk memberikan nilai yang lebih baik bagi pelanggan, meminimalkan biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. TQM mencakup pengukuran kinerja, perbaikan proses, dan pengendalian kualitas.

Salah satu penelitian terdahulu tentang penerapan Total Quality Management pada jasa pelayanan pegadaian adalah Oleh Nuinaya, Gusnar, dan Abdur Muttalib yang berjudul “*Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng*” 2017 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management berpengaruh positif dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Soppeng, karena dengan adanya *Total Quality Management* yang tinggi akan memperbaiki kinerja dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Nur Atri Annisa yang berjudul “*Analisis Penerapan Total Quality Managemen (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba*” 2015 Tujuan

dari penelitian ini adalah mengetahui peran Total Quality Management dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, hasil kuisioner yang dilakukan penulis terhadap delapan puluh orang nasabah PT. Pegadaian Cabang Bulukumba ternyata pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara umum dapat memuaskan para nasabah.

Dalam mempertahankan kualitas produk, perusahaan biasanya memberikan perhatian utama pada peran pelayanan dalam proses produk jasa, yang berkaitan dengan pengendalian mutu hasil produk. Karena dalam hal ini pengawasan pelayanan yang diberikan berkaitan langsung dengan hasil produksinya. Untuk menentukan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, perlu diketahui pengendalian mutu pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berfokus pada peningkatan mutu pelayanan kepada nasabah melalui karyawan yang mampu memberikan pelayanan terbaik.

Kualitas layanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan mengembangkan loyalitas, sedangkan kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, penurunan reputasi, dan kehilangan pelanggan. Salah satu faktor penting dalam kualitas layanan adalah responsivitas. Responsivitas mengacu pada seberapa cepat sebuah organisasi merespons permintaan atau keluhan pelanggan. Organisasi yang responsif dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat waktu.

Keterampilan dan pengetahuan karyawan juga menjadi faktor penting dalam kualitas layanan. Karyawan yang terampil dan berkualitas dapat memberikan solusi yang efektif dan memuaskan pelanggan. Selain itu, karyawan yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang disediakan dapat memberikan penjelasan yang jelas dan akurat kepada pelanggan. Selain itu, kualitas layanan juga melibatkan fleksibilitas dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan. Organisasi yang mampu menyesuaikan layanan mereka dengan preferensi dan

kebutuhan pelanggan dapat memperkuat hubungan pelanggan dengan organisasi dan dapat meningkatkan loyalitas.

Kualitas layanan juga melibatkan keandalan dan keamanan. Organisasi yang dapat memberikan layanan yang andal dan aman dapat membangun kepercayaan pelanggan dan reputasi yang baik. Kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan kerusakan reputasi yang signifikan dan bahkan dapat membahayakan keselamatan pelanggan. Dalam keseluruhan, kualitas layanan adalah faktor penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan mempertahankan bisnis yang sukses.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting dalam kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk, atau menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan muncul kembali di waktu yang akan datang. Hal ini merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan yang menyediakan jasa gadai, anjak piutang, dan jasa keuangan non bank. PT Pegadaian memiliki peran penting dalam membantu masyarakat yang membutuhkan dana darurat atau modal usaha dengan cara meminjam uang dengan jaminan gadai. Perusahaan ini menerima berbagai jenis barang sebagai jaminan, seperti emas, perak, barang elektronik, kendaraan bermotor, serta sertifikat tanah atau bangunan. Setelah barang jaminan diserahkan, lembaga gadai akan mengevaluasi nilai barang tersebut dan menawarkan pinjaman uang dengan jumlah tertentu yang sesuai dengan nilai barang jaminan. Jika peminjam setuju dengan jumlah pinjaman yang ditawarkan, maka lembaga gadai akan mengeluarkan uang tersebut kepada peminjam dan barang jaminan akan disimpan sebagai jaminan. Peminjam kemudian akan membayar bunga dan biaya lainnya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya dengan lembaga gadai.

Apabila peminjam tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan kesepakatan, maka barang jaminan akan dilelang oleh lembaga gadai untuk mendapatkan uang kembali. Namun, jika peminjam dapat melunasi pinjaman sesuai dengan kesepakatan, maka barang jaminan akan dikembalikan kepada peminjam. Secara umum, lembaga seperti Pegadaian sangat membantu masyarakat yang membutuhkan pinjaman uang dengan cepat dan mudah, terutama bagi mereka yang tidak memenuhi persyaratan kredit di bank atau lembaga keuangan lainnya. Jadi dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan konsumen menjadi kunci utama keberhasilan suatu Perusahaan, sehingga PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli harus memperhatikan hal ini dengan baik.

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli merupakan salah satu Cabang PT. Pegadaian yang terletak di Kota Gunungsitoli, Nias. Cabang ini telah beroperasi lebih dari 10 tahun dan menjadi salah satu penyedia jasa keuangan non bank. Perusahaan ini telah mendapatkan izin resmi untuk memberikan pembiayaan kredit kepada masyarakat melalui penyaluran dana dengan jumlah yang relatif kecil atau besar atas dasar gadai, dengan proses yang cepat, mudah, aman, dan hemat.

Sebagai sebuah lembaga yang menawarkan jasa, maka Pegadaian harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah agar dapat mencapai kepuasan yang imbasnya dapat menciptakan loyalitas nasabah kepada Pegadaian. Pelayanan yang optimal dapat diberikan oleh Pegadaian melalui berbagai upaya, seperti memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk dan layanan yang disediakan, memastikan proses transaksi berjalan dengan cepat dan efisien, serta memberikan layanan purna jual yang memuaskan. Dengan demikian, Pegadaian dapat memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan yang terpercaya dan dapat diandalkan oleh masyarakat.

Ada beberapa fenomena yang dapat ditemui saat ini berdasarkan dari pengamatan peneliti dilapangan antara lain: Kurangnya kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli. Hal ini dapat dilihat dari beberapa

temuan berdasarkan pengamatan seperti pelayanan yang lambat kepada para nasabah terutama ketika memproses aplikasi pinjaman atau jaminan gadai. Kurangnya personil pegawai dalam melayani nasabah sehingga hal ini dapat menyebabkan antrian yang panjang dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Kurangnya fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan kepada nasabah seperti fasilitas ruang tunggu yang sangat terbatas luasnya dan fasilitas lainnya yang dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah selama menunggu antrian.

Fenomena di atas dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi pelanggan. PT. Pegadaian. Oleh karena itu dengan adanya penelitian ini dapat diketahui tingkat kualitas yang diberikan kepada para nasabah dan menjadi dasar dalam melakukan penelitian untuk memastikan setiap fenomena yang terjadi serta memberikan solusi untuk memecahkan masalah yang terjadi.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti, melakukan suatu penelitian dengan judul "**Analisis Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli**"

1.2 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti dalam pembahasan usulan penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalah yang diteliti.

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mempermudah dalam melakukan pembahasan, maka perlu dibatasi permasalahan, dalam penelitian ini hanya akan membahas tentang Analisis Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli.

1.3 Rumusan Masalah

Masalah dapat diartikan sebagai suatu kesenjangan atau perbedaan antara hasil yang diinginkan dengan kenyataan yang diperoleh. Dengan mengetahui permasalahan, maka tindakan yang diambil tepat dan tidak menyimpang dari persoalan yang terjadi.

Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut Bagaimana Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui bagaimana implementasi *Total Quality Management (TQM)* pada peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang hendak akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang analisis *Total quality management (TQM)* terhadap peningkatan kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli.

2. Bagi Universitas Nias

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dapat menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen dan kualitas layanan.

3. Bagi Objek Penelitian

Penelitian dapat memberikan informasi dan rekomendasi yang berguna dalam meningkatkan kualitas layanan dengan melalui implementasi TQM. Hal ini dapat membantu PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

meningkatkan reputasi dan kepercayaan konsumen, serta memperkuat posisi pasar di Kota Gunungsitoli.

4. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau sumber informasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen, keuangan, dan kualitas layanan terutama pada topik tentang TQM dan kepuasan konsumen.