

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman maupun transaksi secara online kepada masyarakat salah satunya adalah aplikasi yang digunakan oleh PT Pegadaian Rantepao yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service yang mana aplikasi ini menggunakan sistem penyaluran pinjaman dan transaksi online yang praktis, cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman dan transaksi oleh para nasabah maupun calon nasabah. Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah, sejak PT Pegadaian akhirnya meluncurkan aplikasi Aplikasi Pegadaian Digital Service. Aplikasi ini diharapkan akan membantu para nasabah melakukan transaksi melalui smartphone tanpa harus melakukan transaksi secara manual.

Pegadaian terus berkembang dengan menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan, seperti gadai, pembiayaan mikro, investasi emas, dan layanan perbankan. Peran Pegadaian dalam masyarakat Indonesia sangat penting karena memberikan akses keuangan kepada individu dan usaha kecil dengan jaminan barang berharga, membantu meringankan beban keuangan mereka.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting karena menyangkut perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya. Begitu banyak alat riset yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya adalah analisis GAP atau kesenjangan, dimana terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru. Maka dari itu sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah supaya nasabah merasakan kenyamanan atas fasilitas yang kita berikan. Hal inilah yang dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan untuk memikat minat dan melayani nasabah dengan memberikan pelayanan berupa kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi melalui perkembangan produk-produk baru yang semakin canggih.

Beberapa masalah yang sering terjadi pada aplikasi pegadaian meliputi lambatnya respon atau kinerja aplikasi, kesulitan saat login atau akses akun, gangguan pada fitur pembayaran atau transaksi, serta kendala dalam mendapatkan informasi terkait produk atau layanan pegadaian. Juga, ada kemungkinan adanya bug atau kesalahan teknis lainnya yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Dengan adanya masalah diatas penulis akan melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap Aplikasi

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang penulis dapatkan dalam berlangsungnya penelitian adalah : Bagaimana mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap Aplikasi pegadian digital service menggunakan Metode *PIECES Framework*

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi pegadain digital service menggunakan metode *PIECES FRAMEWORK*

#### **1.4.1 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Masalah yang dibahas adalah mengenai kepuasan nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital service .
2. Metode yang digunakan peneliti adalah metode *PIECES* membandingkan antara harapan dan pernyataan untuk mengukur Tingkat kepuasan nasabah pada Aplikasi pegadaian digital service.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan maupun Akademik, yang dapat simpulkan sebagai berikut :

#### **A. Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan mendorong kemajuan inovasi dengan teknologi dalam dunia pendidikan.

#### **B. Manfaat praktis**

- a. Bagi penulis :

Meningkatkan wawasan serta memberikan pengalaman dalam penerapan Metode Framework Pieces yang nantinya penulis buat. Selain itu merupakan syarat untuk melakukan penyusunan proposal pada program Studi Teknik Informatika di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

b. Bagi Instansi :

Dapat Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bersangkutan dalam hubungan jasa pelayanan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

c. Bagi Akademik:

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengembangan peneliti yang akan datang yang berkaitan dengan Metode Framework Pieces yang sama agar dapat melengkapi hal-hal yang menjadi kekurangan dalam penelitian ini