



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 1967-1975

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peningkatan Kualitas Jasa Layanan untuk Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

Ernita Laia^{1✉}, Faebudodo Hulu², Kurniawan S. Zai³, Marta S. Mendrofa⁴

Universitas Nias

Email: ernitalaia2020@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kualitas jasa layanan merupakan ukuran atau tingkat keunggulan yang mencerminkan kemampuan sebuah layanan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Peningkatan kualitas jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli. Untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa layanan di PT. Pegadaian cabang kota Gunungsitoli. Untuk mengetahui Bagaimana kepuasan nasabah di PT. Pegadaian cabang kota Gunungsitoli. Penelitian dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan pengamatan atau observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yang dapat mempengaruhi kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah seperti Lambatnya proses layanan, kurangnya Responsiveness, layanan yang kurang ramah, kurangnya inovasi teknologi, ketidakpuasan dalam penanganan keluhan dan fasilitas yang kurang luas.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa peningkatan kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai kepuasan nasabah dan membangun citra positif perusahaan di mata masyarakat. Upaya perbaikan kualitas layanan ini memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan, melibatkan berbagai aspek, seperti pelatihan karyawan, pengukuran dan pemantauan kualitas, perbaikan infrastruktur dan teknologi, komunikasi yang efektif, penanganan keluhan.

Kata Kunci: *Kualitas Jasa Layanan, Kepuasan Nasabah*

Abstract

Service quality is a measure or level of excellence that reflects the ability of a service to meet or exceed customer expectations. Customer satisfaction is a person's feeling of happiness or disappointment that arises after comparing the estimated product performance (results) with the expected performance. This research aims The aim of this research is to find out how to improve the quality of services on customer satisfaction at PT. Gunungsitoli City Branch Pawnshop. To find out how the quality of services at PT. Gunungsitoli city branch pawn shop. To find out how customer satisfaction is at PT. Gunungsitoli city branch pawn shop. The research was carried out using a qualitative approach using observation, interviews and documentation methods. Based on initial observations or observations made by researchers that can influence the quality of service in customer satisfaction, such as slow service processes, lack of responsiveness, unfriendly service, lack of technological innovation, dissatisfaction in handling complaints and inadequate facilities. Based on the research results, the improvement in service quality at PT. Gunungsitoli City Branch Pawnshop is very important in achieving customer satisfaction and building a positive image of the company in the eyes of the public. Efforts to improve service quality require a comprehensive and sustainable approach, involving various aspects, such as employee training, quality measurement and monitoring, infrastructure and technology improvements, effective communication, complaint handling.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Berdasarkan pengamatan atau observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yang dapat mempengaruhi kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah seperti Lambatnya proses layanan, kurangnya Responsiveness, layanan yang kurang ramah, kurangnya inovasi teknologi, ketidakpuasan dalam penanganan keluhan dan fasilitas yang kurang luas. Oleh karena itu adanya penelitian ini dapat kita ketahui bagaimana peningkatan kualitas jasa layanan dalam kepuasan nasabah yang diberikan perusahaan kepada nasabah baik itu respon positif maupun respon negative yang nantinya dapat di jadikan acuan kedepannya bagi perusahaan PT.Pegadaian cabang kota gunungsitoli agar semakin berkembang kedepannya.

Kualitas Jasa Layanan

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan diartikan sebagai fokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan nasabah. Menurut Aria Dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus di perhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima.

Indikator Kualitas Jasa Layanan

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, (1990:26) di buku Wiwik Sulistiyowati Tahun 2018 ada beberapa indikator kualitas jasa layanan yaitu:

- a) Reliability (Keandalan)
- b) Responsiveness (Daya Tanggap)
- c) Empathy (Empati)
- d) Tangibles (Bukti Fisik)
- e) Assurance (Jaminan)

Kepuasan Nasabah

Menurut (Fachmi, 2018:54), menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.

Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Firmansyah (2018:136) Ada beberapa indikator kepuasan nasabah yang harus perusahaan ketahui yaitu:

- a) Kualitas pelayanan atau jasa
- b) Kualitas produk
- c) Harga
- d) Faktor situasi
- e) Faktor pribadi dari nasabah

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:13) ada 3 jenis penelitian, yakni:

1. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan atau kalimat-kalimat.
2. Penelitian Kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan.
3. Penelitian gabungan merupakan penelitian yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan pendapat diatas, maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitaitaif berupa wawancara tidak dengan angka.

Variabel Penelitian

Menurut suryabrata (2018:25) bahwa "Istilah variabel dapat diartikan bermacam-macam. Dalam penelitian ini variabel diartikan segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian sering dinyatakan sebagai faktor-faktor yang terjadi atau gejala yang akan diteliti" penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel (Variabel tunggal). Menurut surharsimi Arikunto (2020). "variabel tunggal adalah variabel yang memiliki satu sifat atau ciri yang menjadi objek pengamatan dalam suatu penelitian.

Instrumen Penelitian

Menurut Menurut Sugiyono (2019:102) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Maka dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian ini yaitu peneliti sendiri melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan informan penelitian sebanyak 7 orang di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling startegis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi (Sugiyono: 2020 104-105)

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Berdasarkan pendapat diatas, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni: wawancara kepada informan dengan menggunakan draf wawancara yang peneliti siapakan.

Teknik Analisis Data

Analisis Data merupakan tahapan pengolahan data. Data – data yang telah terkumpul akan dianalisis sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian, (Bahri, 2018:155). Sedangkan analisis data menurut (Sujarweni, 2020:121) diartikan sebagai kumpulan data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada di dalam penelitian yaitu:

1. Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data peneliti nantinya mendatangi tempat penelitian yaitu PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli dengan membawa surat izin secara formal karena sebelumnya pihak PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli memberikan izin

untuk melakukan penelitian. Kemudian menemui orang-orang yang telah di tentukan sebagai informal. Proses selanjutnya adalah melakukan wawancara dan metode dokumentasi untuk memperoleh data yang di perlukan dengan lengkap.

2. Reduksi Data

Data yang telah terkumpul dari hasil wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi kemudian nantinya digabungkan dan memilih data yang penting sehingga nantinya dapat ditarik suatu kesimpulan dalam penelitian tersebut.

3. Penyajian Data

Kemudian data yang di peroleh di kelompokkan sesuai dengan yang di fokuskan yaitu peningkatan kualitas jasa layanan untuk kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas terkait Peningkatan kualitas jasa layanan untuk kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli. Peningkatan kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli akan membantu perusahaan mempertahankan nasabah yang ada dan mendapatkan reputasi yang baik di mata masyarakat, sejalan dengan tujuan perusahaan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi melalui pendekatan yang lebih sederhana, digital, dan komunikasi yang efektif. Peningkatan kualitas jasa layanan dalam mencapai kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli memerlukan upaya lebih lanjut dalam mengatasi tantangan teknis, meningkatkan aspek-aspek seperti empati dan ketersediaan fasilitas, serta terus berkomitmen untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan nasabah. Dengan langkah-langkah ini, PT. Pegadaian dapat mencapai tingkat kualitas layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan fokus pada keandalan layanan, pelatihan karyawan, perbaikan teknologi, dan penerapan pedoman standar. Ini akan membantu perusahaan dalam mempertahankan nasabah yang ada dan membangun citra positif di mata masyarakat. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Menurut (Firmansyah, 2018) kualitas pelayanan atau jasa yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli, terdapat kekurangan dalam mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh nasabah. Beberapa aspek seperti empati, waktu tunggu, dan ketersediaan fasilitas masih

belum sesuai harapan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa setiap nasabah merasa diperhatikan dan puas. Pegawai dan karyawan PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli telah berupaya memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah, berusaha memahami serta membantu nasabah mengatasi masalah yang dihadapi. Permasalahan atau keluhan yang muncul dari nasabah telah ditangani dengan baik oleh tim PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli, mencerminkan komitmen perusahaan untuk memastikan kepuasan nasabah dan mempertahankan hubungan yang positif. Perusahaan telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, mendengarkan keluhan mereka melalui kotak saran, dan memastikan kepuasan nasabah. Tindakan ini dapat memperkuat citra perusahaan, meningkatkan kepercayaan nasabah dan mempertahankan hubungan yang positif dengan nasabahnya.

Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan nasabah berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan nasabah. Menurut (Fachmi, 2018:54), menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.

Berdasarkan temuan dan teori serta temuan peneliti dilapangan maka peneliti menarik Kesimpulan bahwa PT. Pegadaian telah melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan mendengarkan keluhan, memahami kepentingan individu nasabah, dan berfokus pada kualitas pelayanan. Namun, masih ada tantangan teknis yang perlu diatasi untuk mencapai kepuasan nasabah yang optimal. Perusahaan dapat terus berupaya untuk memperbaiki aspek-aspek teknis sambil tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah yang lebih tinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT.Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Peningkatan kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai kepuasan nasabah dan membangun citra positif perusahaan di mata masyarakat. Upaya perbaikan kualitas layanan ini memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan,

melibatkan berbagai aspek, seperti pelatihan karyawan, pengukuran dan pemantauan kualitas, perbaikan infrastruktur dan teknologi, komunikasi yang efektif, penanganan keluhan, inovasi produk dan layanan, serta pembentukan budaya pelayanan yang kuat.

2. Dalam rangka mencapai keberhasilan jangka panjang, PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli harus terus berfokus pada perbaikan teknis dan peningkatan aspek pelayanan untuk memastikan bahwa setiap nasabah merasa diperhatikan dan puas. Ini akan membantu perusahaan memperkuat citra mereka, membangun kepercayaan pelanggan, dan mempertahankan hubungan positif dengan nasabahnya. Kualitas layanan yang lebih baik akan menjadi dasar untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada citra perusahaan dan keberlangsungan bisnis.
3. PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli telah mengambil langkah-langkah positif dalam mengatasi faktor pribadi nasabah dengan mendengarkan keluhan dan masukan nasabah melalui kotak saran. Ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk memahami kepentingan dan karakteristik individu nasabah, serta menerjemahkan masukan ini menjadi perbaikan dan inovasi dalam pelayanan. Meskipun perusahaan telah mencapai keberhasilan dalam beberapa aspek, masih terdapat tantangan dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Beberapa nasabah mengalami ketidakpuasan terutama terkait dengan efisiensi dan keterlambatan dalam pelayanan. Klaim ini sebagian besar disebabkan oleh masalah teknis, seperti sistem yang rusak atau jaringan yang error.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Meli, and Riski Ardianto. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1.02 (2020): 133-140.
- Dewi, S. K., & Winarko, B. A. D. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2), 67-76.
- Diwanti, Dyah Pikanthi, and Linda Anindita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Equity Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah." *Ekonomi Islam* 11.2 (2020): 147-158.
- Firmansyah (2018:136) indikator kepuasan nasabah
- Firmansyah, Farid, M. M. Haryanto, and D. R. Rudy. "Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan

Kepuasan & Loyalitas Pelanggan." (2019).

Kotler dan Keller (2018:140) dimensi kepuasan nasabah Menurut Aria Dan Atik (2018:16) kualitas

MEILANI, Lira Arlia. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. Maro, 2019, 2.2: 143-152.

Menurut (Tjiptono dalam Meithiana Indrasari 2019:61) Kualitas Jasa Layanan. Sutikno Dan Arha 2018 ada lima dimensi yang memengaruhi kualitas jasa layanan. Dzikra (2020) kepuasan nasabah. parasuraman, berry, zelthanl, (1990:26) di buku Wiwik Sulistiyowati Tahun (2018) indikator kualitas jasa layanan

Menurut Indrasari (2019:87-88) lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan. kartasasmita G (2018:98) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa layanna, Menurut sugiono (2019:95) kerangka pemikiran

NURFADHILAH, Aprilia; KANYA, Nita. Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero). *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2017, 1.2: 113-121.

Palandi, Jitro Josni, Maryam Mangantar, and Michael Ch Raintung. "Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian di Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10.4 (2022): 565-576

Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85-106.

Saragih, Doris Yolanda, and Nora Januarti Panjaitan. "Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)* 1.1 (2018): 43-51.

Strategi : Penerbit Andi Yogyakarta

Sugiono (2018) metode penelitian kualitatifs

Sugiyono (2020 104-105) Teknik pengumpulan data

Sutikno Dan Arha (2018) dimensi yang memengaruhi kualitas jasa layanan

Syahputra, Arry Dwi. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Cabang Bekasi Timur." *Jurnal Ekonomi dan Industri* 21.2 (2020).

Tjiptono dan Diana (2019:155-157) mengukur kepusanan nasabah

Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan strategi

Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. "Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya

Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling." Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 2.3 (2014).

Utami, Anggit dan Y, Anni Aryani, 2004. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bsm Cabang Surakarta). Fakultas Ekonomi UNS: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Vol.4. Menurut Tasya kania (13 juni 2020) cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan nasabah

Wafa, Andy Aly. Pengaruh kualitas jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada koperasi simpan pinjam Palapa Mandiri Cabang Kebonsari Madiun/oleh Andy Aly Wafa. Diss. Universitas Negeri Malang, 2005.