

ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP KINERJA PERUM PEGADAIAN DI PEKANBARU

Ruzikna¹

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate and analyze customers assessment of Perum Pegadaian Pekanbaru performance, know how the level of importance expected by the customer and knowing the service policy to be carried by Perum Pegadaian Pekanbaru in the future. Research in an evaluative research used likert scale and kartasesius diagrams. Results showed quadrant A, the factors that must be considered priority by Perum Pegadaian, due to factors that affect customer satisfaction is considered important by customers, but has not done it Pawnshop accordance with customer expectation so that the customer is not satisfied. Among them, the ease of the process of borrowing, guarantees ease of retrieval, and the hospitality and politeness in serving customers. While quadrant B, shows the factors that must be maintained by Perum Pegadaian because these factors are important to customers and Perum Pegadaian performance was meet customers' expectations. They are, ease of payment processing, collateral valuation process, disbursement of funds, resolve complaints, employee skills in assessing collateral, employee honesty in returning the collateral, the collateral will not be damaged, the attitude of the clerk at checkout.

Keyword: service quality, customer satisfaction, service policy

¹Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12.5 Simpang Baru, Pekanbaru 28293. Telp. 0761-63277

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis penilaian nasabah terhadap kinerja Perum Pegadaian Cab. Pekanbaru, mengetahui bagaimana tingkat kepentingan yang diharapkan oleh nasabah dan mengetahui kebijakan pelayanan yang akan dilakukan Perum Pegadaian Cab Pekanbaru kedepan. Penelitian ini merupakan penelitian evaluatif dengan menggunakan skala likert dan menggunakan diagram kartasesius. Hasil penelitian menunjukkan kuadran A, faktor-faktor yang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan Perum Pegadaian, karena faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dinilai penting oleh nasabah, namun Perum Pegadaian belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah tidak puas. Diantaranya, kemudahan dalam proses peminjaman, kemudahan dalam pengambilan jaminan, dan keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah. Sementara kuadran B, menunjukan faktor-faktor yang harus dipertahankan pelaksanaannya oleh Perum Pegadaian karena faktor-faktor ini penting bagi nasabah dan pelaksanaannya sesuai dengan keinginan nasabah. Diantaranya, kemudahan dalam proses pembayaran, proses penilaian jaminan, pencairan dana, menyelesaikan keluhan, keterampilan karyawan dalam menaksir jaminan, kejujuran karyawan dalam mengembalikan jaminan, barang jaminan tidak akan rusak, sikap petugas di loket pembayaran.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, kebijakan pelayanan

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya tergantung pada berhasil tidaknya kegiatan pemasaran yang dilakukan. Dalam kegiatan pemasaran, pelayanan kepada konsumen sangat menentukan untuk dapat membuat pelanggan menjadi puas, dengan kepuasan konsumen akan menjadikan konsumen mempunyai loyalitas terhadap produk atau suatu perusahaan, dari loyalitas yang dimiliki oleh konsumen pada suatu produk akan menyebabkan penjualan menjadi meningkat karena bisa jadi dari konsumen yang memiliki loyalitas tersebut menyampaikan kepada pihak lain untuk menggunakan produk atau jasa tersebut dan akhirnya akan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis.

Pelaksanaan pelayanan konsumen (*customer service*) yang baik dapat diharapkan tercapainya kepuasan para pelanggannya. Oleh karena itu pelayanan yang baik kepada konsumen dapat memberikan dampak bagi keberhasilan bisnis perusahaan dalam jangka panjang. Hanya saja perlu diperhatikan bahwa keberhasilan perusahaan dalam melayani pelanggannya sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan, apabila misi perusahaan tersebut menekankan pada pelanggan atau *customer oriented*, dengan mengembangkan berbagai upaya bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya.

Industri jasa keuangan merupakan salah satu industri jasa yang bersifat padat karya, disamping padat ilmu

karenanya pertumbuhan dan perluasan industri jasa keuangan dimasa pembangunan seperti sekarang ini harus disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh untuk menyiapkan staf dan pimpinan yang trampil dari seluruh tingkat organisasi yang mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada nasabah. Terlebih nasabah dewasa ini sangat mementingkan jasa yang benar-banar dapat berperan sebagai patner dan penasihat yang dapat melayani mereka secara cepat pula.

Persaingan di dalam dunia bisnis termasuk jasa keuangan dewasa ini terlihat semakin tajam, terlebih lagi pada era pasar bebas. Dalam era globalisasi, jasa keuangan merupakan industri jasa yang sangat penting dalam menunjang keseluruhan program pembiayaan pembangunan, baik sebagai penghimpun dana masyarakat maupun sebagai lembaga investasi dan modal kerja juga sebagai lembaga yang melancarkan arus uang kepada masyarakat untuk pengembangan perusahaan.

Perusahaan jasa keuangan yang dapat berkembang dan survive harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya dengan menyediakan produk yang lebih baik dan pelayanannya yang lebih baik dari pada pesaingnya serta harus dapat menyesuaikan dengan kondisi lingkungan dan mampu memenuhi tuntutan nasabah. Melihat perkembangan ekonomi moneter yang diikuti dengan membaiknya pertumbuhan ekonomi, membawa pengaruh yang sangat besar terhadap industri jasa keuangan baik dalam

jumlah , perluasan jaringan kantor maupun peningkatan volume usaha serta jenis maupun mutu produk yang dihasilkan oleh industri jasa keuangan.

Salah satu jasa keuangan yang merupakan lembaga keuangan non bank adalah Perum Pegadaian. dimana tugas pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Dengan perubahan status dari Perjan menjadi Perum Pegadaian diharapkan akan lebih mampu mengelola usahanya dengan lebih professional, *business Oriented* tanpa meninggalkan ciri khusus dan misinya yaitu penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan pasar sasaran masyarakat golongan ekonomi lemah.

Perum pegadaian cabang pekanbaru sebagai BUMN yang *base costumer* nya terbesar masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah dan sangat memperhatikan pengembangan usaha mikro dan usaha kecil dengan ketersediaan dana untuk disalurkan cukup besar maka pegadaian di Pekanbaru sangat sesuai menjadi mitra bagi suksesnya program pemerintahan Kota Pekanbaru yang memprioritaskan program pengembangan industri rumah tangga, industri kecil dan menengah.

Produk utama pegadain ini adalah Kredit Cepat dan Aman karena kredit ini mempunyai prosedur relative singkat dan sederhana, hanya dengan membawa barang untuk digadaikan dalam waktu 15 menit akan mendapatkan uang pinjaman. Dengan usaha ini pegadaian melindungi rakyat kecil yang tidak memiliki akses dalam perbankan.

Dengan demikian, kalangan masyarakat ekonomi lemah dan menengah terhidar dari praktek pemberian uang pinjaman yang tidak wajar. Perum Pegadaian cabang Pekanbaru melakukan pemberian kredit jangka pendek dengan pemberian pinjaman mulai dari Rp. 20.000 sampai dengan Rp. 200.000.000, jaminannya berupa benda bergerak, baik benda perhiasan dan berlian, elektronik, kendaraan maupun alat rumah tangga lainnya. Jangka waktu maksimum adalah 4 bulan dan dapat diperpanjang dengan cara hanya dengan membayar sewa modalnya saja, dengan tingkat bunga sebesar 1 sampai dengan 1,6 % per 15 hari tergantung pada penggolongan pinjaman.

Kota Pekanbaru sebagai pusat pemerintahan, daerah perdagangan dan daerah transit tumbuh dengan semakin pesat seiring dengan berkembangnya keadaan ekonomi dan perdagangan di wilayah ini, Perkembangan keadaan ekonomi dan perdagangan membawa pengaruh pada perkembangan sarana dan prasarana yang ada, maka selanjutnya akan berpengaruh pula terhadap pertumbuhan jasa keuangan khususnya Perum Pegadaian cabang Pekanbaru

Dengan tingginya tingkat pertumbuhan ekonomi di Pekanbaru, seharusnya berdampak positif bagi kemajuan pegadaian Cabang Pekanbaru namun demikian terlihat indikasi belum tercapainya target penjualan hal ini tergambar dari penyaluran kredit Cepat dan Aman, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1: Tingkat Pencapaian Target Penyaluran Kredit
Pada Perum Pegadaian Cab. Pekanbaru Tahun 2001-2005**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2001	11.900.000.000	13.396.016.000	129,19
2002	18.900.000.000	19.102.767.000	112,57
2003	23.400.000.000	21.505.653.000	91,90
2004	29.200.000.000	25.977.593.500	88,96
2005	35.500.000.000	34.972.041.000	98,51

Sumber : Kantor Pegadaian Cab Pekanbaru, 2006.

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa Perum Pegadaian cabang Pekanbaru setiap tahunnya mulai dari tahun 2001 sampai dengan tahun 2005, realisasi penyaluran kreditnya selalu meningkat setiap tahunnya namun target yang telah ditetapkan oleh Perum Pegadaian belum tercapai., meskipun demikian, Perum Pegadaian Cabang Pekanbaru juga harus melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaannya, karena jumlah nasabah yang banyak ini dan berasal dari berbagai golongan dari kelas atas sampai kelas bawah sudah tentu juga membutuhkan pelayanan yang bagus dari perusahaan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.

Disini Perum Pegadaian juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan karena pelayanan yang dirasakan masih kurang memuaskan bagi nasabah, hal ini sesuai dengan fenomena yang ada yakni:

1. Tempat penyimpanan barang jaminan terlihat sempit.
2. Ruang tunggu terasa kurang nyaman.
3. Karyawannya yang kurang ramah.

Oleh karenanya Perum Pegadaian perlu memperhatikan kinerjanya

berupa pelayanan yang baik kepada nasabahnya yang tercermin pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah supaya kepuasan nasabah terpenuhi dan pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan target dapat tercapai serta usaha pegadaian dapat lebih berkembang dan dapat disejajarkan dengan usaha keuangan atau pembiayaan lainnya. Karena nasabah umumnya mengharapkan fasilitas dan jasa yang diberikan perusahaan dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan dengan perkataan lain para nasabah memperhatikan kualitas pelayanan

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian nasabah terhadap kinerja Perum Pegadaian cabang Pekanbaru.
2. Bagaimana tingkat kepentingan yang diharapkan oleh oleh nasabah
3. Bagaimana kebijakan pelayanan yang akan dilakukan Perum Pegadaian cabang . Pekanbaru.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis Penilaian nasabah terhadap kinerja Perum Pegadaian Cab Pekanbaru
2. Mengetahui kebijakan pelayanan yang akan dilakukan Perum Pegadaian Cab Pekanbaru kedepan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Memberikan sumbangan teoritis pemikiran tentang analisis situasi lingkungan intern dan ekstern industri jasa keuangan.
2. Sebagai masukan untuk membantu Perum Pegadaian dalam merumuskan dan membuat kebijakan yang lebih baik untuk memajukan perusahaan.
3. Dapat digunakan sebagai titik tolak bagi penelitian lanjutan.

KERANGKA TEORITIS

Lembaga keuangan bukan bank menurut ketentuan / keputusan menteri keuangan no 792 tahun 1970 adalah badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan yang menghimpun dana dengan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkannya untuk membiayai investasi perusahaan.

Sedangkan menurut kitap Undang Undang hukum perdata pasal 1150 disebutkan : Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah di

keluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.

Sedangkan menurut Kasmir (2001:246) Usaha Gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.

Lawler dan Porter dalam As, ad (1995:47) berpendapat bahwa kinerja merupakan *seccesfull role achievment* yang diperoleh seseorang dari perbuatannya. Pengertian ini menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Selanjutnya Suyadi Prawirosentoso (1997:2) berpendapat kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika. Untuk mengetahui ukuran keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi perlu dilakukan penilaian kinerja untuk dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kerja selanjutnya.

Sementara menurut Freddy Rangkuti (2002:50), dalam industri jasa kinerja karyawan diukur berdasarkan proses penyampaian jasa dan output pelayanan, dimana kinerja di pantau melalui karyawan.

Dalam menghadapi persaingan, perusahaan yang sedang berkembang atau tumbuh, mencari laba harus

disertai dengan pemberian kepuasan kepada pelanggan. Untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, perusahaan cenderung untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, baik secara individu maupun menyeluruh. Fitzimmons dkk, (dalam Tjiptono 1996:70) mengemukakan kualitas jasa dimana pelanggan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang memberikan penilaian terhadap jasa, adapun lima dimensi tersebut adalah:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

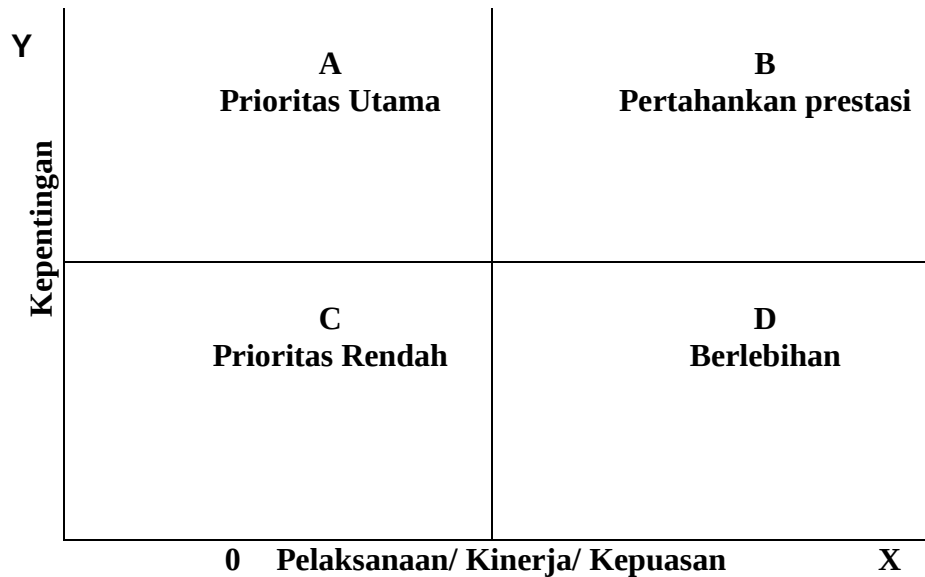
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Untuk itulah, maka perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya dan apakah telah terpenuhi.

Didalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan itu, yaitu “keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud” (Supranto, 1997:238). Kelima unsur tersebut terbentuk dan tergambar sebagai berikut:

Berdasarkan skor penilaian tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat ditentukan prioritas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang digambarkan dalam diagram kartesius dibawah ini:

Diagram 1: Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan



Sumber : (J. Supranto :242)

Dari diagram kartesius dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pada posisi mana faktor-faktor tersebut.

1. Kuadran A: Menunjukkan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan perusahaan, karena faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai penting oleh pelanggan, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pelanggan kecewa/ tidak puas.
2. Kuadran B: Menunjukkan faktor-faktor yang harus dipertahankan pelaksanaannya oleh perusahaan karena faktor-faktor ini penting bagi pelanggan dan

pelaksanaannya sesuai dengan keinginan pelanggan.

3. Kuadran C: Menunjukkan faktor-faktor yang menjadi prioritas rendah bagi perusahaan karena faktor-faktor ini kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, namun pelaksanaannya biasa-biasa saja oleh perusahaan sehingga pelanggan menilai kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D: Merupakan faktor-faktor yang berlebihan pelaksanaannya sedangkan pengaruhnya bagi pelanggan kurang penting namun sangat memuaskan bagi pelanggan.

Kemudian Fandy Tjiptono (1996:7) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat seperti uraian berikut ini:

1. Reputasi semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
3. Kemungkinan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.
4. Meningkatkan keuntungan.
5. Hubungan dengan pelanggan menjadi semakin harmonis.
6. Mendorong setiap anggota atau karyawan untuk bekerja dengan lebih baik.

KONSEP OPERASIONAL

Untuk menghindari terjadinya interpretasi yang berbeda, serta mempermudah melakukan analisa dalam penelitian ini, maka akan dikemukakan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, dan sesuai dengan konsep teoritis yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu.

1. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh pihak pegadaian kepada nasabah. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
2. Kinerja adalah hasil pekerjaan pegawai Perum Pegadaian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. Pelayanan adalah suatu proses kegiatan seseorang dalam hal ini pegawai untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada nasabah yang memerlukan bantuan pembiayaan.
4. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya.

Untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap pelayanan, dibuat kuisisioner yang berisi pernyataan harapan dan penilaian kinerja pelayanan, dengan indikator sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu pelayanan yang diberikan perusahaan melalui bukti langsung yang dapat dilihat oleh nasabah meliputi: kebersihan dan kerapian pakaian karyawan, kebersihan kantor, kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas tempat parkir serta kemudahan untuk memperoleh brosur.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, meliputi: kemudahan dalam proses peminjaman, kemudahan dalam proses pembayaran dan kemudahan dalam pengambilan jaminan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, meliputi pelayanan administrasi, proses penilaian jaminan, dan pencairan dana serta menyelesaikan keluhan.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari risiko atau keragu-raguan, meliputi: keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah, ketrampilan karyawan dalam menaksir jaminan dan kejujuran karyawan dalam mengembalikan jaminan serta barang jaminan tidak akan rusak.

5. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan konsumen meliputi: sikap petugas di loket pembayaran, kepekaan karyawan menerima dan memberi informasi dan sikap petugas taksir jaminan.

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian evaluatif dengan menggunakan skala likert dengan menggunakan pendekatan matematis. Dalam memberikan penilaian terhadap pengukuran ini digunakan skala format lima angka (skala likert) yang tercermin dalam keragaman skor berkisar 1 sampai 5, terdiri dari:

1. Sangat penting/ sangat baik (bobot 5)
2. Penting/ baik (bobot 4)
3. Cukup penting/ cukup baik (bobot 3)
4. Kurang penting/ kurang baik (bobot 2)
5. Tidak Penting/ tidak baik (bobot 1)

Tingkat kesesuaian kinerja pelayanan dan kepentingan pelanggan terhadap atribut kualitas pelayanan diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Ket: T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan.

Tingkat kesesuaian responden adalah hasil perbandingan skor kinerja pelayanan dengan skor kepentingan pelanggan, tingkat kesesuaian inilah

yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Kinerja pelayanan dinilai oleh pelanggan sebagai berikut:

1. Sangat baik/ puas: Jika tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan berada pada penilaian 100%.
2. Baik/ puas: Jika tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan berada pada penilaian 80-99%.
3. Cukup baik/ puas: Jika tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan berada pada penilaian 60-79%.
4. Kurang baik/ puas: Jika tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan berada pada penilaian 40-59%.
5. Tidak baik/ puas: Jika tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan berada pada penilaian dibawah 40%.

Berdasarkan skor penilaian tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat ditentukan prioritas dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dituangkan kedalam diagram kartesius (diagram I.1). Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja pelayanan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan responden. Skor penilaian kinerja dan dari tingkat kepentingan pelanggan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum X_1}{n} \quad Y = \frac{\sum Y_1}{n}$$

Ket : X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan pelayanan.

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan responden

n = Jumlah responden.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah dikantor Perum Pegadaian cabang Pekanbaru, sebagai instansi yang mempunyai otoritas pemberian pembiayaan berdasarkan hukum gadai. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pihak Perum Pegadaian yang dijadikan sebagai narasumber dan nasabah Perum Pegadaian. Penarikan sampel dilakukan terhadap nasabah dengan metode *accidental sampling* dimana sample ditentukan dengan menemui nasabah yang sedang berurusan dengan kantor pegadaian di ambil sebanyak 50 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan para key informasi dan kuisioner bagi responden, serta observasi dikantor Perum Pegadaian Cab Pekanbaru untuk melihat secara langsung mekanisme pelayanan tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penilaian Nasabah terhadap kinerja Perum Pegadaian Cabang Pekanbaru

Penilaian kinerja perusahaan dari aspek pelayanan merupakan pengukuran tentang pelaksanaan pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, yang dilihat dari lima dimensi pelayanan di bawah ini:

a. *Tangibles*.

Dimensi ini bisa dilihat dan bisa diraba, maka aspek ini menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Nasabah akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu pelayanan. *Tangible* adalah kemampuan berupa fisik dan perlengkapan serta kerapian pakaian karyawan dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah dan calon nasabah. Item dari tangible lainnya adalah materi promosi, brosur dan leaflet yang di pajangkan di atas meja karyawan *front office*, akan mempengaruhi nasabah dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan.

2. *Realibility* atau keandalan adalah salah satu dimensi pelayanan yang dapat dipergunakan dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Dimensi ini merupakan kemampuan pegadaian memberikan kemudahan dalam proses peminjaman, pembayaran maupun dalam pengembalian jaminan. Dimensi ini sangat dibutuhkan dalam pelayanan karena sangat berhubungan erat dengan janji-janji sebagaimana telah dijanjikan pada kegiatan promosi tentang kemudahan dalam proses peminjaman, pembayaran angsuran kredit dan pengembalian barang jaminan.

3. *Responsiveness*, adalah kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap terhadap nasabah dan calon nasabah. *Responsiveness* meliputi kegiatan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi, menaksir jaminan dan dalam proses pencairan dana serta

dalam menyelesaikan keluhan nasabah.

4. *Assurance*. adalah kemampuan, keramahan dan sifat yang dapat dipercaya dari karyawan sehingga bebas dari resiko kehilangan jaminan dan keraguan yang dirasakan oleh nasabah dan calon nasabah. Keramahan adalah salah satu aspek pelayanan yang paling mudah diukur. Juga sebagai program pelayanan yang sangat mudah mengkomunikasikannya kepada karyawan oleh karenanya perusahaan sangat menaruh perhatian terhadap hal ini. Keramahan berarti banyak senyum dan bersikap sopan, akan tetapi membuat karyawan banyak senyum merupakan hal yang sulit karena menyangkut sifat dan

prilaku seseorang. Oleh karenanya pada saat rekrutmen harus diperhatikan sifat karyawan yang memang ramah dan banyak senyum.

5. *Empathy*, adalah kemudahan yang dilakukan berkaitan dengan sikap dan kepekan karyawan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, dimensi ini dianggap kurang penting dibandingkan dengan dimensi yang lain.

Untuk dapat mengetahui kinerja Perum Pegadaian Cabang Pekanbaru dari dimensi *tangibles*, *reability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2: Distribusi Penilaian Nasabah tentang Kinerja Pelayanan

Dimensi	No	Item Pertanyaan	Kinerja Pelayanan					
			Penilaian					Jumlah
			SB	B	CB	KB	TB	
<i>Tangibles</i>	1.	Kebersihan dan kerapian pakaian karyawan	-	36	6	8	-	50
	2.	Kebersihan kantor	5	36	3	6	-	50
	3.	Kenyamanan ruang tunggu	-	6	31	13	-	50
	4.	Fasilitas tempat parkir	5	32	3	10	-	50
	5.	Kemudahan untuk memperoleh brosur	5	30	11	4	-	50
<i>Reability</i>	1.	Kemudahan dalam proses peminjaman	-	29	21	-	-	50
	2.	Kemudahan dalam proses pembayaran	4	36	10	-	-	50
	3.	Kemudahan dalam pengambilan jaminan	5	24	19	2	-	50
<i>Responsiveness</i>	1.	Pelayanan Administrasi	8	32	6	4	-	50
	2.	Proses penilaian jaminan	5	32	9	3	1	50
	3.	Pencairan dana	11	29	5	4	1	50
	4.	Menyelesaikan keluhan	7	31	9	3	-	50
<i>Assurance</i>	1.	Keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah	9	34	6	1	-	50
	2.	Keterampilan karyawan dalam menaksir jaminan	8	30	7	5	-	50
	3.	Kejujuran karyawan dalam mengembalikan jaminan	11	32	4	3	-	50
<i>Empathy</i>	4.	Barang jaminan tidak akan rusak	10	33	5	2	-	50
	1.	Sikap petugas diloket pembayaran	11	30	7	2	-	50
	2.	Kepekaan karyawan menerima dan memberi informasi	6	28	11	4	2	50

	3.	Sikap petugas taksir jaminan	7	30	9	3	1	50
--	----	------------------------------	---	----	---	---	---	----

Sumber: Data olahan, 2006

Tabel diatas menggambarkan penilaian nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian dari dimensi tangible dominan menjawab baik sebanyak 36 responden yakni pada item kebersihan dan kerapian pakaian karyawan dan kebersihan kantor, kemudian diikuti dengan cukup baik sebanyak 31 responden pada item kenyamanan ruang tunggu selanjutnya menjawab kurang baik sebanyak 13 responden pada item kenyamanan ruang tunggu.

Dilihat dari dimensi reability responden dominan menjawab baik sebanyak 36 responden dari item kemudahan dalam proses peminjaman, kemudian menjawab cukup baik sebanyak 21 responden dari item pertanyaan yang sama dan selanjutnya menjawab kurang baik sebanyak 2 responden pada item kemudahan dalam mengambil jaminan. karena proses pengambilan jaminan dirasakan terlalu lama terlihat bahwa pelayanan Pegadaian masih kurang memuaskan nasabahnya sehingga perlu ditingkatkan lagi dengan maksimal.

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pada dimensi Responsiveness, pada item pertanyaan pelayanan administrasi, 32 responden dominan menjawab baik, selanjutnya menjawab cukup baik sebanyak 9 responden pada item pertanyaan proses peminjaman dan menyelesaikan keluhan dapat diidentifikasi bahwa masih ada responden yang merasa kurang baik karena merasa syarat yang harus di persiapkan terlalu banyak., sementara yang menjawab tidak baik sebanyak 1 responden pada item

pertanyaan proses peminjaman dan pencairan dana, yang berarti masih adanya nasabah yang merasa tidak terlayani dengan baik karena nasabah merasa jumlah pinjaman terlalu kecil jika di bandingkan dengan barang yang di jaminkan misalnya untuk jenis kendaraan dan barang elektronik, sehingga diperlukanya perhatian yang maksimal terhadap item ini supaya semua nasabah merasa terlayani dengan sangat baik.

Penilaian nasabah terhadap pelayanan Perum pegadaian dari dimensi assurance dominan menilai baik sebanyak 34 responden pada item keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah, sedangkan cukup baik sebanyak 7 responden dan kurang baik sebanyak 5 responden pada item ketrampilan karyawan dalam menaksir jaminan,

Penilaian nasabah terhadap pelayanan Perum pegadaian dari dimensi emphaty dominan menilai baik sebanyak 33 responden terlihat pada item pertanyaan barang jaminan tidak akan rusak, kemudian menjawab cukup baik sebanyak 11 responden pada item pertanyaan kepekaan dalam menerima keluhan dan memberi informasi, sementara 2 responden menjawab tidak baik pada item kepekaan karyawan menerima keluhan. hal ini menggambarkan masih kurangnya ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan nasabah karena karyawan tidak langsung menyelesaikan keluhan tersebut tetapi di serahkan pada pimpinan karyawan tersebut, oleh karenanya dibutuhkan sikap yang cepat dari karyawan untuk

memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pihak Pegadaian perlu mempertanyakan kenapa masih adanya nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pada dimensi empathy ini, berarti Pegadaian masih perlu meningkatkan sikap karyawannya agar lebih memperhatikan kebutuhan nasabah dengan cara lebih mengenal dan akrab pada nasabah khususnya pada nasabah yang loyalitasnya tinggi.

Dari gambaran tentang penilaian nasabah terhadap kinerja Perum Pegadaian dari aspek pelayanan, nasabah menilai dengan baik dari kelima dimensi kualitas pelayanan. Hal ini akan menyebabkan terpenuhinya kepuasan nasabah selanjutnya akan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah dan peningkatan pendapatan Perum Pegadaian. Juga diikuti dengan peningkatan profesional Perum Pegadaian dan kelangsungan usaha perusahaan akan terjamin.

Penilaian Kepentingan Nasabah

Kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi nasabah atas jasa dalam memenuhi harapan atau kepentingan nasabah. Nasabah merasa puas apabila harapan atau kepentingannya terpenuhi. Tingkat kepentingan nasabah memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Tingkat kepentingan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba jasa Pegadaian yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja Perum Pegadaian.

Penilaian nasabah terhadap tingkat kepentingan pelayanan sesuai dengan

indikator dimensi pelayanan yang dapat dilihat dibawah ini:

1. *Tangibles*.

Tangibles merupakan pelayanan dalam bentuk fisik dan perlengkapan serta kerapian pakaian karyawan, dimensi ini dianggap paling penting oleh nasabah karena akan memberikan kenyamanan dan menghilangkan rasa bosan bagi nasabah dalam berurusan baik itu ketika meninjam dana atau mengembalikan pinjaman. Dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah dan calon nasabah, Perum Pegadaian perlu mengetahui seberapa jauh tingkat kepentingan yang diharapkan oleh nasabah dari dimensi tangible sehingga pihak Perum Pegadaian dapat membuat kebijakan tepat .

2. *Realibility*

Tingkat kepentingan dari *realibility* berupaya mengukur kehandalan dari Perum Pegadaian dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Ada dua hal dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan pegadaian untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh Perum Pegadaian mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak mengalami kesalahan dalam melakukan proses pelayanan sebagai mana yang tergambar pada iklan atau leaflet yang dibuat. Tingkat kepentingan terhadap *realibility* yakni tingkat kepentingan nasabah terhadap pelayanan yang memberikan kemudahan dalam proses peminjaman maupun dalam pengembalian pinjaman,

kepentingan dari dimensi ini sangat diperhatikan oleh nasabah karena terkait pada persoalan kebutuhan dana yang mendesak oleh karenanya memberikan image yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. *Responsiviness*

Responsiviness merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Tingkat kepentingan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecendrungan naik dari waktu ke waktu. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan dan aktifitas nasabah yang terus meningkat. Tingkat kepentingan terhadap *responsiviness* yang diinginkan bagi nasabah dalam hal kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pelayanan.

4. *Assurance*

Tingkat kepentingan terhadap *assurance* yang diinginkan nasabah

dalam hal ketrampilan dan kejujuran karyawan dalam melayani nasabah sangat diharapkan oleh nasabah, karena terkait dengan barang jaminan agar tidak rusak dan hilang nantinya.

5. *Empathy*

Tingkat kepentingan nasabah terhadap pelayanan dari dimensi *emphaty* yang diharapkan nasabah meliputi sikap kepekaan dalam menerima keluhan dan sikap mau menolong terhadap kebutuhan informasi yang berkaitan dengan kredit yang ditawarkan Perum Pegadaian Cab Pekanbaru

Tingkat kepentingan nasabah Perum Pegadaian Cabang Pekanbaru dari dimensi *tangibles*, *reability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3: Distribusi Penilaian Nasabah tentang Kepentingan Pelayanan

Dimensi	No	Item Pertanyaan	Kepentingan Pelayanan					
			Penilaian					
			SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
<i>Tangibles</i>	1.	Kebersihan dan kerapian pakaian karyawan	20	28	2	-	-	50
	2.	Kebersihan kantor	20	29	1	-	-	50
	3.	Kenyamanan ruang tunggu	21	27	1	-	-	50
	4.	Fasilitas tempat parkir	17	32	1	-	-	50
	5.	Kemudahan untuk memperoleh brosur	17	26	4	3	-	50
<i>Reability</i>	1.	Kemudahan dalam proses peminjaman	26	24	-	-	-	50
	2.	Kemudahan dalam proses pembayaran	25	24	1	-	-	50
	3.	Kemudahan dalam pengambilan jaminan	24	25	1	-	-	50
<i>Responsiviness</i>	1.	Pelayanan Administrasi	27	18	4	-	-	50
	2.	Proses penilaian jaminan	29	18	2	1	-	50
	3.	Pencairan dana	29	19	2	-	-	50
	4.	Menyelesaikan keluhan	24	20	4	2	-	50
<i>Assurance</i>	1.	Keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah	30	16	4	-	-	50
	2.	Keterampilan karyawan dalam menaksir jaminan	32	14	4	-	-	50
	3.	Kejujuran karyawan dalam mengembalikan jaminan	32	16	2	-	-	50
	4.	Barang jaminan tidak akan rusak	31	19	-	-	-	50
<i>Emphaty</i>	1.	Sikap petugas diloket pembayaran	25	23	2	-	-	50
	2.	Kepekaan karyawan menerima dan memberi informasi	21	25	3	1	-	50
	3.	Sikap petugas taksir	23	24	2	1	-	50

		jaminan						
--	--	---------	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data olahan, 2006

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepentingan nasabah terhadap dimensi *tangibles* dalam 5 item pertanyaan. Dari 5 item pertanyaan tersebut yang dominan menilai Penting adalah pelayanan fasilitas tempat parkir yakni sebesar 32 responden, sedangkan yang menilai sangat penting dominan pada pelayanan kenyamanan ruang tunggu sebanyak 21 responden.

Dimensi *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi nasabah pada saat yang bersamaan juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi kepentingan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, maka kepentingan responden menjadi lebih tinggi. Dimensi ini umumnya lebih penting bagi nasabah yang baru oleh karenanya Perum Pegadaian harus lebih memikirkan nasabah yang baru supaya nasabah yang baru tersebut menjadi nasabah yang loyal

Tingkat kepentingan responden tentang *realibility*, dominan menilai sangat penting dalam hal kemudahan proses peminjaman yakni sebanyak 26 responden, kemudian yang menilai penting 25 responden pada kemudahan dalam mengambil jaminan, sementara itu masih ada yang menilai cukup penting yakni sebanyak 1 responden pada kemudahan dalam proses pembayaran dan kemudahan dalam mengambil jaminan

Tingkat kepentingan responden tentang *responsiviness*, dominan menilai sangat penting dalam hal proses penilaian jaminan dan pencairan dana yakni sebanyak 39 responden, 20 responden pada menyelesaikan keluhan, sementara itu

yang menilai kurang penting yakni 1 responden pada proses penilaian jaminan, karena nilai suatu waktu berbeda antara setiap pelanggan dengan pelanggan lainnya. Ada kelompok nasabah yang lebih menghargai waktu dan ada yang kurang menghargai waktu. Hal ini tergantung dari tingkat aktifitas nasabah seperti nasabah wiraswasta lebih menghargai waktu dari pada nasabah ibu rumah tangga

Tingkat kepentingan responden tentang *assurance*, dominan menilai sangat penting dalam hal ketrampilan karyawan dalam menaksir jaminan dan kejujuran karyawan dalam mengembalikan jaminan yakni sebanyak 31 responden, kemudian yang menilai penting sebanyak 19 responden terhadap barang jaminan tidak akan rusak, sementara itu masih ada yang menilai cukup penting yakni sebanyak 4 responden pada keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah dan ketrampilan karyawan dalam menaksir jaminan

Tingkat kepentingan responden tentang *emphaty*, dominan menilai sangat penting dalam hal sikap petugas di loket pembayaran yakni sebanyak 25 responden kemudian yang menilai penting sebanyak 25 responden juga terhadap kepekaan karyawan menerima dan memberi informasi, sementara yang menilai kurang penting yakni 1 responden pada kepekaan karyawan menerima dan memberi informasi serta sikap petugas di loket pembayaran

Dari skor kinerja perusahaan dan skor kepentingan nasabah, dapat ditentukan tingkat kesesuaian

responden. yaitu hasil perbandingan skor kinerja perusahaan dengan skor kepentingan nasabah, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4: Tingkat Kesesuaian dari Tingkat Pelaksanaan Kinerja Perum Pegadaian dan Tingkat Kepentingan Responden

Dimensi	No	Item Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	$\bar{X}_i$	$\bar{Y}_i$	TKi (%)
<i>Tangibles</i>	1.	Kebersihan dan kerapian pakaian karyawan	178	218	3,56	4,36	81,5
	2.	Kebersihan kantor	190	219	3,8	4,38	85,75
	3.	Kenyamanan ruang tunggu	143	216	2,86	4,32	66,2
	4.	Fasilitas tempat parkir	182	212	3,64	4,24	85,84
	5.	Kemudahan untuk memperoleh brosur	186	207	3,72	4,14	89,85
<i>Reability</i>	1.	Kemudahan dalam proses peminjaman	179	226	3,58	4,52	79,20
	2.	Kemudahan dalam proses pembayaran	194	224	3,88	4,48	86,61
	3.	Kemudahan dalam pengambilan jaminan	182	223	3,64	4,46	81,61
<i>Responsiviness</i>	1.	Pelayanan Administrasi	194	219	3,88	4,38	88,54
	2.	Proses penilaian jaminan	187	225	3,74	4,5	83,11
	3.	Pencairan dana	195	227	3,9	4,54	85,90
	4.	Menyelesaikan keluhan	192	231	3,84	4,62	83,12
<i>Anssurance</i>	1.	Keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah	170	226	3,4	4,52	75,20
	2.	Keterampilan karyawan dalam menaksir jaminan	191	228	3,82	4,56	83,77
	3.	Kejujuran karyawan dalam mengembalikan jaminan	201	230	4,02	4,6	87,39
	4.	Barang jaminan tidak akan rusak	201	231	4,02	4,62	87,01
<i>Emphaty</i>	1.	Sikap petugas diloket pembayaran	200	223	4	4,46	89,69
	2.	Kepekaan karyawan menerima dan memberi informasi	185	216	3,7	4,32	85,65
	3.	Sikap petugas taksir jaminan	189	219	3,78	4,38	86,30
Rata – rata dari rata-rata					3,68	4,44	

Sumber: Data Olahan, 2006

Keterangan:

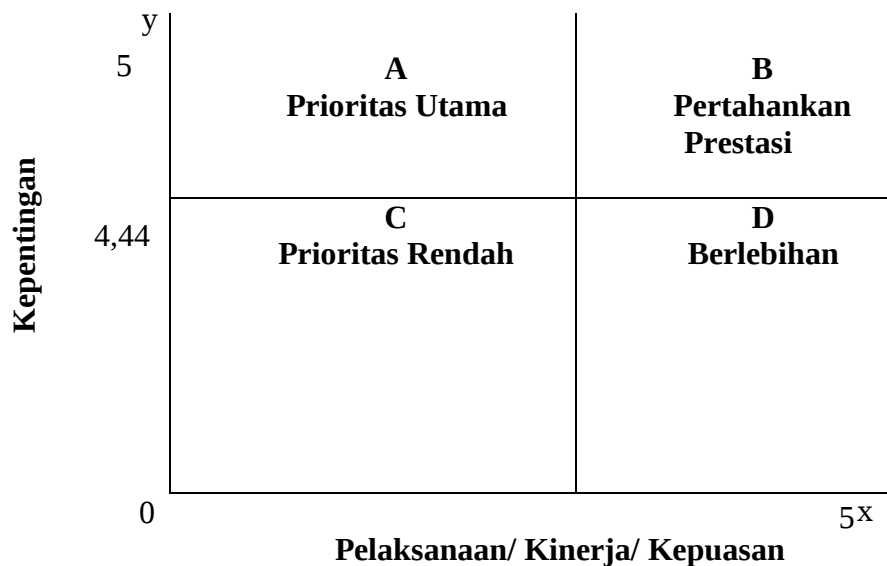
- X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan
- Y_i = Skor penilaian kepentingan nasabah
- T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

Berdasarkan skor penilaian tingkat kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan dapat ditentukan prioritas dari item pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

yang dituangkan dalam diagram kartesius. Tabel di bawah ini menggambarkan skor rata-rata tingkat pelaksanaan pelayanan dan tingkat kepentingan responden.

Dari tabel diatas dapat ditentukan prioritas yang akan dilakukan Perum Pegadaian dan posisi kualitas pelayanan berdasarkan kinerja perusahaan dan tingkat kepentingan dalam diagram di bawah ini:

**Diagram 2: Diagram Kartesius
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**



Sumber: (J. Supranto)

3,68

Dari diagram Kartesius diatas dapat diketahui item yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan posisi item tersebut:

1. Kuadran A

Menunjukan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama yang harus

diperhatikan Perum Pegadaian, karena faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dinilai penting oleh nasabah, namun Perum Pegadaian belum melaksanakannya sesuai dengan

keinginan nasabah sehingga nasabah kurang puas.

Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kemudahan dalam proses peminjaman.
- b. Kemudahan dalam pengambilan jaminan.
- c. Keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah.

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor yang harus dipertahankan pelaksanaannya oleh Perum Pegadaian karena faktor-faktor ini penting bagi nasabah dan pelaksanaannya sesuai dengan keinginan pelanggan.

Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kemudahan dalam proses pembayaran.
- b. Proses penilaian jaminan.
- c. Pencairan dana.
- d. Menyelesaikan keluhan.
- e. Ketramampilan karyawan dalam menaksir jaminan.
- f. Kejujuran karyawan dalam mengembalikan jaminan.
- g. Barang jaminan tidak akan rusak.
- h. Sikap petugas di loket pembayaran.

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang menjadi prioritas rendah bagi Perum Pegadaian karena faktor-faktor ini kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, namun pelaksanaannya biasa-biasa saja oleh Perum Pegadaian sehingga nasabah menilai kurang penting dan kurang memuaskan.

Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kebersihan dan kerapian pakaian karyawan.
- b. Kenyamanan ruang tunggu.
- c. Fasilitas tempat parkir.

4. Kuadran D:

Merupakan faktor-faktor yang berlebihan pelaksanaannya sedangkan pengaruhnya bagi nasabah kurang penting namun sangat memuaskan bagi pelanggan.

Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kebersihan kantor.
- b. Kemudahan untuk memperoleh brosur.
- c. Pelayanan administrasi.
- d. Kepekaan karyawan menerima dan memberi informasi.
- e. Sikap petugas taksir jaminan.

Dari uraian di atas terlihat Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang harus di prioritaskan pelaksanaannya oleh Perum Pegadaian karena faktor ini penting bagi nasabah dan pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan nasabah, dengan demikian akan dapat memberikan manfaat bagi Perum Pegadaian menuju reputasi yang semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan nasabah pada khususnya dan dapat mendorong terciptanya loyalitas nasabah.

Kebijakan pelayanan yang dilakukan Perum Pegadaian

Dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabahnya Perum Pegadaian Cabang Pekanbaru berusaha memperhatikan secara benar dan seksama apayang menjadi perhatian nasabahnya. Biasanya nasabah yang

datang ke Perum Pegadaian selalu menginginkan pelayanan yang baik, untuk itu Perum Pegadaian mencoba untuk memperhatikan apa saja yang termasuk dan menjadi unsur-unsur pelayanan Perum Pegadaian. Adapun unsur-unsur pelayanan tersebut mencakup fasilitas fisik, orang/karyawan dan informasi.

Oleh karena pencerminan kualitas Perum Pegadaian yang terpenting adalah dari pelayanan yang diberikan pada kegiatan pemberian kredit, maka hal ini memaksa Perum Pegadaian untuk membuat suatu teknik agar karyawannya dapat berkomunikasi dengan baik pada tiap nasabah, baik pada saat nasabah datang untuk memperoleh informasi-informasi mengenai produk dan jasa Pegadaian maupun pada saat nasabah mengadakan keluhannya karena suatu yang tidak puas, baik langsung maupun tidak langsung.

Dalam melayani nasabah tidak jarang staf karyawan Pegadaian menghadapi nasabah yang mengadakan keluhan atau bahkan marah hal ini dapat disebabkan karena nasabah kurang puas atau terjadi masalah. Dalam mengatasi hal tersebut Perum Pegadaian telah memberikan pelatihan-pelatihan dan petunjuk umum yang merupakan pedoman dalam menghadapi masalah yaitu:

1. Cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi
2. Pastikan bahwa informasi yang diterima nasabah sudah cukup jelas
3. Bertanya untuk mendapatkan informasi yang lebih baru atau informasi yang diperlukan
4. Jangan mengambil kesan dengan menunjukkan kesalahan orang lain

5. Sedapat mungkin segera lakukan tindakan untuk mengatasi keluhan tersebut dan jika tidak mungkin segera diselesaikan, berikan kepastian waktu
6. Mengusulkan alternative untuk jalan keluarnya
7. Jika nasabah tidak puas, minta bantuan atasan dengan mengemukakan masalah yang dihadapi oleh nasabah

Dengan dikuasainya teknik diatas, diharapkan karyawan Pegadaian dapat melakukan tindakan dengan tepat dan cepat hingga dapat memuaskan nasabahnya dan meningkatkan citra Pegadaian dimata masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari diagram Kartesius dapat diketahui item yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan posisi tersebut pada Kuadran A dimana menunjukan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan Perum Pegadaian, karena faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dinilai penting oleh nasabah namun Perum Pegadaian belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah kurang puas. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah: kemudahan dalam proses peminjaman, kemudahan dalam pengambilan jaminan dan keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah.

2. Perum Pegadaian mencoba untuk memperhatikan apa saja yang termasuk unsur-unsur pelayanan Perum Pegadaian. Adapun unsur-unsur pelayanan tersebut mencakup fasilitas fisik, karyawan dan informasi.

Oleh karena pencerminan kualitas Perum Pegadaian yang terpenting adalah dari pelayanan yang diberikan pada kegiatan pemberian kredit, maka hal ini memaksa Perum Pegadaian untuk membuat suatu teknik agar karyawannya dapat berkomunikasi dengan baik pada tiap nasabah, baik pada saat nasabah datang untuk memperoleh informasi-informasi mengenai produk dan jasa Pegadaian maupun pada saat nasabah mengadakan keluhannya karena sesuatu yang tidak sesuai dengan harapan nasabah, baik langsung maupun tidak langsung.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapatlah kiranya diajukan beberapa saran guna sebagai bahan acuan bagi Perum Pegadaian dalam meningkatkan pelayanan selanjutnya akan memberi efek meningkatkan jumlah nasabah. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Item pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah : kemudahan dalam proses peminjaman, kemudahan dalam pengambilan jaminan dan keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah. Karena kualitas pelayanan yang dirasakan kurang baik. Oleh karenanya perlu diprioritaskan penanganannya yakni

harus lebih cepat dan tanggap dalam melayani nasabah ketika proses peminjaman dan dalam hal pengambilan jaminan, karena nasabah tidak ingin barang jaminannya rusak atau tertukar dengan barang yang lain.

2. Walaupun Perum Pegadaian telah melakukan upaya kebijakan pelayanan yang memadai dan nasabah cenderung meningkat tetapi Perum Pegadaian masih belum mampu untuk menarik nasabah yang baru, karena nasabahnya kebanyakan nasabah yang lama dan loyal pada Perum Pegadaian ini, oleh karenanya perlu peningkatan pelayanan berkaitan dengan penyampaian informasi oleh karyawan dan penyediaan pamflet yang lebih banyak dan disainnya lebih bagus dan menarik

DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Richard L. Alih Bahasa Emil Salim dkk, Manajemen, Penerbit Erlangga, 2002
- Fandy Tjiptono. Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1998.
- Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction; Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN- JP*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Freddy Rangkuti. *Teknik Membuat Marketing Plan Berdasarkan Customers Values dan Analisis Kasus*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Foster DW, Prinsip-prinsip Pemasaran, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1995.
- Gatot Hendarjo, Thesis Strategi Pemasaran Industri Komponen

- Dari Baja Cor dan Tempa PT. Sumber Mitra Sarijaya, UI, Jakarta, 2001.
- Irawan Swasta, Manajemen Pemasaran Modern, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1995.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, alih bahasa Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Penyunting, Agus Hasan Pura Anggawijaya, Penerbit PT Prenhallindo, Jakarta, 1998.
- Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Penerbit PT Rajawali Persada, Jakarta. 2002
- Lupiyoadi R, Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001
- Payne, Andrian, Pemasaran Jasa, Terjemahan Fandy Tjiptono, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000.
- Rewolt S.H, J.D Scott, M.R Warshaw, Strategi Produk dalam Pemasaran, Alih Bahasa H. Hasyim Ali, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1996.
- Robbins, Stephen. P. Alih Bahasa Jusuf Udaya, Teori Organisasi : Struktur Desain dan Aplikasi, Penerbit Arcan, 1994
- Sofyan Assauri, Strategi Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi, Penerbit Rajawali, Jakarta, 1994.
- Stanton, Willian J, Prinsip Pemasaran, Terjemahan Y. Lamarto, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1996.
- Siamat, Dahlan, Manajemen Lembaga Keuangan Lainnya, Penerbit PT Rajawali Persada, Jakarta. 2002