

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Cabang Klayan)

Nasir Asman, Uun Komala

Univeristas Swadaya Gunung Jati Cirebon, Indonesia

nasirasman85@gmail.com, Uunkomala420@gmail.com

Abstrak

Tujuan dengan diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Klayan. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kuantitatif, yakni dengan menyebar kuesioner pada 67 nasabah PT. Pegadaian Cabang Klayan yang menjadi responden dengan menggunakan teknik Random Sampling. Instrumen penelitian ini diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis data menggunakan regresi linear sederhana, pengujian determinasi dan uji parsial yang diolah dengan SPSS versi 22. Dari hasil nilai koefisien menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan) adalah 61,2% yang ditunjukkan oleh nilai R-Square, sisanya 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil analisis menerangkan jika kualitas dari pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan kepada kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Klayan.

Kata kunci: Pengaruh; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah;

Pendahuluan

Pada masa globalisasi seperti saat ini, industri jasa memiliki peran yang sangat penting dalam persaingan dunia bisnis yang semakin bertambah banyak dan mengakibatkan daya persaingannya semakin ketat. Persaingan ini mengharuskan agar pemeran bisnis dapat mengoptimalkan kemampuan kerja perusahaannya, supaya bisa bersaing dan unggul ketimbang yang lainnya. Dalam hal ini, Perusahaan dituntut berstrategi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki supaya bisa diterima oleh masyarakat. Salah satu kunci yang mesti dicermati dalam menggapai kesuksesan yaitu dilihat dari segi kualitas pelayanan.

Menurut Sampara 1999 dalam buku Hardiyansyah (2018: 49), mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang ditunjukkan kepada para pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebagai kebijakan dan pedoman di dalam memberikan layanan”. Untuk perusahaan yang berkecimpung pada sektor jasa, memberikan pelayanan yang bermutu baik kepada nasabah jika perusahaan tersebut menginginkan tercapainya keberhasilan. Keberhasilan saat menyuguhkan kualitas pelayanan yang baik itu ditunjukkan pada nasabah dengan memberikannya rasa puas dari nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah itu semakin baik karena adanya proses pelayanan yang ditunjukkan oleh kinerja perusahaan semakin meningkat kepada nasabahnya.

Kepuasan nasabah sangat krusial, karena ada banyak perusahaan yang menanamkan modal sumber daya yang dipunyai dalam ikhtiar untuk mempertahankan kegembiraan nasabah serta terus berikhtiar untuk mencari info bagaimana cara menaikkan kegembiraan nasabah. Pada ikhtiar membentuk korelasi bisnis antara perusahaan dengan nasabah, maka kualitas pelayanan bisa dipergunakan menjadi seni manajemen yang sempurna untuk membangun kegembiraan nasabah dan mempertahankan kesetiaan nasabah. Kecakapan layanan pada industri jasa merupakan variable yang sangat penting dan menentukan keberhasilan perusahaan. Penyampaian kualitas pelayanan yang sangat baik akan membangun nilai baik yang bisa membentuk kesetiaan nasabah.

Menurut Kotler and Keller, (2016:138), menyatakan bahwa: “Secara luas kepuasan (*satisfaction*) berarti menunjukkan perasaan senang atau kecewa seseorang yang ditimbulkan oleh perbandingan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas terhadap kinerja, begitu pun sebaliknya.”

Pada intinya pelayanan menjadi bagian yang sangat penting sekaligus mendasar dalam memutuskan kepuasan dari pelanggan, karena kinerja yang baik dari pelayanan dirasakan langsung oleh nasabah dan mempunyai hubungan yang rekat sehingga bisa mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Jika pelayanan baik dan diperhatikan oleh produsen atau perusahaan. Pelayanan yang prima kepada konsumen sangat perlu untuk diperhatikan oleh produsen atau perusahaan. Kualitas pelayanan ini bisa dimengerti dari timbal balik dan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang ditunjukkan dan tindakan kepada pihak yang memberikan pelayanan. Tercapainya kepuasan dari pelanggan bisa memberikan beberapa dampak atau manfaat, antara lain hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi erat dan dekat, menyampaikan dasar yang baik untuk melakukan pembelian ulang serta terciptanya kesetiaan dari para konsumen, serta menghasilkan penganjuran dari konsumen dari lisan ke lisan yang dapat memberikan laba lagi bagi perusahaan. Konsumen selalu menghasilkan suatu harapan nilai serta tanggapan atas dasar harapan nilai yang diperoleh, sehingga mengarti suatu tawaran yang sungguh memenuhi harapan nilainya serta sekaligus berpengaruh pada kepuasan nasabah yang pada akhirnya seseorang konsumen akan melakukan pembelian ulang.

Salah satu perusahaan jasa yang ada di Indonesia adalah PT. Pegadaian, salah satu perusahaan atau lembaga keuangan yang bukan milik bank di Indonesia, serta memiliki aktifitas pembiayaan untuk kepentingan masyarakat Indonesia, baik yang bersifat produktif maupun konsumtif, yaitu dengan menggunakan hukum gadai. Daya tarik dari pegadaian adalah adanya proses dan syarat peminjaman yang sederhana, bunga yang rendah dan taksiran terhadap barang jaminan yang mendekati kebutuhannya. Pegadaian yang menyediakan pinjaman uang kepada masyarakat dengan cepat dan mudah, maka PT. Pegadaian mesti memberikan pelayanan yang sangat maksimal kepada nasabah supaya bisa mencapai kepuasan dan menciptakan loyalitas dari nasabah kepada perusahaan.

Dari hasil pengamatan penulis kepada nasabah PT. pegadaian, nasabah mengemukakan ada beberapa hal yang membuat nasabah datang kepegadaian untuk mendapatkan uang dengan cara menggadaikan barang sebagai bentuk jaminan seperti saat acara muludan, acara penanaman padi dan acara menyambutnya hari raya. Dalam hal itu maka penanganan yang diberikan kepada nasabah mengalami keterlambatan dalam proses penaksiran ataupun peminjaman uang karena semakin banyaknya nasabah maka pekerjaan pegawai semakin banyak dengan minimnya jumlah pegawai pada PT. Pegadaian tersebut. Apabila nasabah menggadaikan barang gadainya dalam tempo yang sudah disepakati tetapi pada kenyataannya banyak nasabah tidak dapat menebus atau memperpanjang jangka waktu gadai tersebut maka barang gadai tersebut sudah menjadi hak PT. Pegadaian dan akhirnya barang gadai tersebut akan dilelang kepada pihak lain.

Dalam dimensi kualitas pelayanan berwujud (*Tangible*), kurangnya fasilitas yang diberikan kepada nasabah, seperti antrian nomor yang tidak sesuai dengan antrian yang diambil dan biasanya mendahulukan nasabah yang ingin menebus barang di bandingkan dengan nasabah yang akan menggadaikan barang gadainya. kehandalannya (*Reliability*) kurangnya kecermatan dalam proses penaksiran barang gadai, ketanggapan (*Responsiviness*) kurangnya respon dalam menanggapi keluhan nasabah yang seharusnya keluhan nasabah itu diperhatikan, jaminan (*Assurance*) kurangnya memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan dan kepastian biaya, perhatian (*Empathy*) kurangnya profesionalisme pegawai dalam melakukan pelayanan pada nasabah (membeda-bedakan atau diskriminatif).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Klayan. Subyek penelitian ini adalah Nasabah PT. Pegadaian. Pengambilan sampel sumber data dalam penelitian ini adalah Sampling insidental, Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, angket, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif pendekatan yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menggunakan uji asumsi klasik diantaranya menggunakan uji normalitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, koefisien determinasi (r^2), dan uji hipotesis (uji t parsial).

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Klayan

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Cabang Klayan kepada nasabah ada beberapa pelayanan yaitu: pelayanan Emas (berlian, mutiara, emas batangan), kredit sepeda motor, mobil, barang-barang elektronik, multi pembayaran online dan lain sebagainya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Cabang Klayan dapat memenuhi keinginan nasabah. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan sebagai alat ukur dalam kepuasan nasabah, jika

kualitas pelayanan yang baik, maka akan memberikan kepuasan kepada nasabah. PT. Pegadaian Cabang Klayan telah memperhatikan ke lima dimensi yaitu bukti langsung tersedianya fasilitas yang memadai, kehandalan yang dapat diandalkan dalam memenuhi keinginan pelanggan, tangkap dalam menghadapi keluhan dan permintaan nasabah, jaminan rasa aman dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan barang dan jasa yang berkualitas telah diberikan oleh PT. Pegadaian Cabang Klayan sesuai dengan harapan nasabah, dan empaty dalam memahami masalah nasabah dan memahami keinginan nasabah.

Hasil dari penelitian ini serasi dengan teori yang diterangkan oleh Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono (2012: 157) kualitas pelayanan yaitu bisa diartikan sebagai batasan seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan yang diekspetasikan oleh konsumen. Ada lima indikator yang biasa digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu, Tangible bukti fisik melalui diberikannya fasilitas yang nyaman, Reability pelayanan yang dijanjikan dengan segera, Responsiveness memberikan pelayanan yang cepat dan tangkap, Jaminan kemampuan sopan santun dalam melayani nasabah, Empaty memberikan perhatian secara personal.

2. Gambaran kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Klayan

Dari hasil pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah melalui pelayanan Emas (berlian, mutiara, emas batangan), kredit sepeda motor, mobil, barang-barang elektronik, multi pembayaran online dan lain sebagainya. Penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Pegadaian Cabang Klayan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang didapat atau telah mencapai apa yang diharapkan oleh nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah tetap harus ditingkatkan.

Menurut Kotler (2016:138) kepuasan nasabah merupakan perasaan gembira atau kecewa seseorang yang ditimbulkan karena membandingkan kemampuan kerja yang diasumsikan oleh produk (atau hasil) terhadap ekspektasi yang mereka harapkan. Jika kemampuan kerja tidak sesuai dengan pengharapan dari pelanggan, maka konsumen tidak akan puas dan merasa kecewa, begitupun dengan sebaliknya.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Klayan.

Berdasarkan rumusan masalah dan untuk menjawab rumusan masalah tersebut penulis melakukan penelitian di PT. Pegadaian Cabang Klayan. Sesuai dengan hasil penelitian dan hasil penguji dikatakan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sangat berpengaruh, karena jika kualitas pelayanan bagus atau sesuai dengan harapan mereka maka nasabah akan merasakan puas dengan pelayanan yang ditunjukkan oleh PT. Pegadaian Cabang Klayan. Begitu pun sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tidak puas atau merasa kecewa oleh pelayanan PT. Pegadaian Cabang Klayan.

Peneliti ini menggunakan beberapa indikator kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi linear sederhana, diperoleh nilai konstanta 13,011, artinya jika kualitas pelayanan nilainya 0 maka kepuasan nasabah sebesar 13,011. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,590, artinya jika nilai kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 skor maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan 0,590. Hasil pengujian dari hipotesis yang diangkat sudah membuktikan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kepada kepuasan nasabah. Melewati hasil perhitungan yang sudah dilaksanakan dihasilkan nilai hitung 10,120 dengan taraf sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan begitu maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Pengujian ini secara hitungan statistik menunjukkan jika kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Klayan. Selanjutnya dilihat dari R sebesar 0,782 dan R square sebesar 0,612 atau 61,2%, ini berarti kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Boavida (2017) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah konsumen Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL)”. Dengan penelitian ini sudah terbukti jika kualitas pelayanan berpengaruh cukup signifikan terhadap kegembiraan atau kepuasan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan nasabah dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui variabel bebas mempunyai pengaruh pada variabel terikat. Dimana dalam penelitian ini variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y) melalui penyebaran angket/kuesioner pada nasabah PT. Pegadaian Cabang Klayan, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut. Berdasarkan persamaan regresi antar Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) yaitu Y sama dengan tiga belas koma nol sebelas ditambah nol koma lima sembilan nol X. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif, yaitu sebesar nol koma lima sembilan nol. Ketentuan tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki hubungan yang positif. Artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu skor maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar nol koma lima sembilan nol.

Berdasarkan uji koefisien determinasi terdapat enam satu koma dua persen bahwa berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Klayan sebesar enam satu koma dua persen dan sisanya sebesar tiga delapan koma delapan persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Pengujian membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh koefisien sebesar nol koma sembilan nol dan nilai thitung satu nol koma satu dua nol dengan taraf signifikan sebesar nol koma nol nol tersebut lebih

kecil dari nol koma nol lima yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a .

BIBLIOGRAFI

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Cetakan 1*. Gava Media:Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13.
- Erlangga Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gererorius. 2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gererorius. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anatasia. 2013. *Total Quality Management (TQM)*, Edisi Revisi. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian.. CV*. Andi: Yogyakarta.