

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH  
DI PT. PEGADAIAN UNIT PELAYANAN CABANG SINDANGLAUT  
KABUPATEN CIREBON

**Oleh :**

Gina Fatmawati  
Moh. Taufik Hidayat  
Nursahidin

***Abstract***

This thesis entitled "Relationship Quality Services with Customer Satisfaction in the PT. Pawnshop Branch Services Unit Sindanglaut Cirebon regency ". The problem in this study is less customer satisfaction, the problem is caused by the lack of optimal quality of service. The purpose of this study was to determine how the relationship of service quality with customer satisfaction at PT. Sindanglaut Pawnshop Branch Services Unit. The research hypothesis is that the authors propose "There is a positive and significant relationship between quality of service and customer satisfaction in the PT. Pawnshop Branch Services Unit Sindanglaut Cirebon regency ". Hypothesis statistics ie, Ho (null hypothesis) = rs count  $r \leq r_s$  table (no positive and significant relationship between quality of service and customer satisfaction) and Ha (Alternative Hypothesis) = rs count  $r > r_s$  table (there is a positive and significant relationship between quality of service and customer satisfaction). The method that I use in this paper is a survey method, survey method is research on small and large populations, but the data is studied data from samples taken from the population, while according to the level of explanation that the authors use in research is associative (relationship) , correlational method to find the relationship between the variables x (quality of service) with variable y (customer satisfaction). Data analysis technique used is quantitative analysis (data in the form of numbers or a formula statistik as data processing), and hypothesis testing using the Spearman rank correlation coefficient formula. The population in this research were 124 respondents sampling using the formula according to Burhan Bungin with precision of 10%, so the obtained samples totaling 55 respondents. Sampling techniques using simple random sampling, simple random sampling is a technique by random sampling without regard to the existing strata in the population is homogeneous in certain respects. Based on the results obtained that, the variable quality of service PT. Pawnshop Branch Services Unit Sindanglaut good enough, but not optimal. As can be seen from the success of its implementation which achieved 58% with a total score of 3867. Customer satisfaction variables in PT. Pawnshop Branch Services Unit Sindanglaut Cirebon regency was pretty good at the interval level. This is evident from the total score of 1951 or 59%. The relationship between quality of service and customer satisfaction in the PT. Pawnshop Branch Services Unit Sindanglaut Cirebon District is significant, because the value of rs rs count greater than  $0.743 > 0.265$  the table. Thus, the authors propose the hypothesis thoroughly tested and accepted (Ha) and Ho (rejected).

## A. PENDAHULUAN

### A.1 Latar Belakang Masalah

Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara, yang bergerak dalam bidang jasa pemberian kredit berdasarkan hukum gadai, artinya pemberian pinjaman kepada nasabah berdasarkan penyerahan barang agunan atau barang jaminan. Kredit yang diperoleh dari pegadaian sebagian besar untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak seperti untuk biaya pendidikan, pengobatan, sandang, pangan, ataupun berwira usaha.

Perum Pegadaian berubah bentuk hukumnya menjadi PT. Pegadaian, Perubahan bentuk badan hukum tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 51 tahun 2011. Sebagaimana tercantum pada pasal 1 ayat (1), Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian yang didirikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian Menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian yang telah diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, diubah bentuk badan hukumnya menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, yang dalam Peraturan Pemerintah ini disebut Perusahaan Perseroan (Persero). Maksud dan tujuan Perusahaan Perseroan (Persero) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (1), yaitu:

untuk melakukan usaha di bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lainnya di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terutama untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan dengan menerapkan prinsip perseroan terbatas.

Kualitas pelayanan memiliki peranan penting, guna memberikan kepuasan pengguna layanan, sebab tanpa memberikan pelayanan yang berkualitas maka tidak dapat mencapai kepuasan. Dengan demikian kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting, terutama dalam rangka mencapai kepuasan nasabah.

Begitu juga halnya dengan kualitas pelayanan di Perseroan Terbatas (PT) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon merupakan hal yang sangat penting diterapkan, karena kualitas pelayanan adalah yang memenuhi harapan nasabah akan menimbulkan kepuasan dan adanya loyalitas terhadap penyedia jasa tersebut. Apakah pelayanan yang diharapkan telah diterima oleh nasabah, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas atau memuaskan, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan tersebut kurang memuaskan atau tidak berkualitas. Pelayanan terhadap pengguna jasa merupakan tujuan dari perusahaan, dalam hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon yang memberikan pelayanan langsung kepada para nasabah. Berupa melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, serta memperhatikan kebutuhan nasabah. Kesiapan pegawai selain berbekal pendidikan dan latihan juga diperlukan penguasaan tentang teknik-teknik pelayanan, sehingga masyarakat atau

nasabah merasa puas dan perusahaan tidak dirugikan. Sebaliknya pegawai yang dalam melaksanakan tugasnya tidak dibekali pendidikan dan latihan, serta tidak menguasai tekni-teknik pelayanan akan mengakibatkan ketidakpuasan dari nasabah dan pendapatan perusahaan tidak optimal. Kondisi ini perlu diupayakan yaitu dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia terhadap pekerjaan pada bidangnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon, ditemukan adanya masalah yang berkaitan dengan kurang tercapainya kepuasan nasabah. Hal tersebut ditandai oleh hal-hal sebagai berikut: 1. Masih adanya harapan nasabah yang tidak sesuai dengan barang yang diinginkan, seperti:

- a. nilai taksiran barang sebagai agunan atau jaminan tidak sesuai dengan nilai pasar.
  - b. Realisasi dana yang diterima tidak sesuai dengan yang diajukan oleh nasabah.
2. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan seharusnya 15 menit, namun pada kenyataannya 30 menit atau lebih.

Masalah tersebut di atas diduga diakibatkan oleh kurang optimalnya kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon, yang terlihat dari:

1. Kurangnya kehandalan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga kurang tercapainya kepuasan
2. Kurangnya fasilitas sebagai penunjang pelayanan kepada nasabah
3. Kurangnya daya tanggap pegawai dalam membantu para nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang hasilnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon”.

## **A.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, penulis mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon kurang tercapai, hal tersebut diduga karena kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian

## **A.3. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut penulis mengemukakan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon?
4. Bagaimana hambatan-hambatan yang ditemui oleh pegawai PT. Pegadaian dalam memenuhi kepuasan nasabah?

## **A.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang ditemui oleh pegawai PT. Pegadaian dalam memenuhi kepuasan nasabah.

### **A.5. Metode Penelitian**

Penelitian ini penulis menggunakan Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode survey, sebagaimana dikemukakan Kerlinger dalam sugiono (2008 : 7) menyatakan penelitian survey adalah sebagai berikut:

Penelitian Survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga dikemukakan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Penelitian survey pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam, namun generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sampel yang representatif.

### **A.6. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Studi kepustakaan**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dengan membaca dan mempelajari buku, peraturan perundang-undangan serta sumber-sumber lainnya untuk mendapatkan landasan guna pemecahan masalah.

#### **2. Studi lapangan, terdiri dari:**

##### **a) Observasi**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara penulis mengadakan pengamatan ke lapangan secara langsung kepada obyek penelitian atau masalah penelitian, tetapi penulis tidak terlibat langsung dalam proses kerja (observasi nonpartisipan). Yang dilakukan penulis pada saat observasi yaitu melihat, mencatat dengan menggunakan alat tulis dan buku, dan mendokumentasi dengan menggunakan kamera digital.

##### **b) Wawancara**

Wawancara yang penulis lakukan pada wawancara terpimpin / terarah / berstruktur, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan secara

langsung dengan Pengelola PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon.

##### **c) Angket**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan disertai alternatif jawabannya, dengan demikian angket yang digunakan adalah angket tertutup, dimana tidak menyediakan jawaban lain kecuali yang telah tersedia.

### **A.8 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu analisa variabel penelitian dengan menggunakan rumus statistik sebagai pengolahan datanya. Variabel yang dianalisis adalah variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan nasabah dengan didukung oleh data yang penulis ambil dari pendapat responden dengan cara menyebarkan angket jenis tertutup, sebelum angket digunakan terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

### **A.9 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon, dengan alasan sebagai berikut:

1. Terdapat masalah belum optimalnya tentang pembinaan anak jalanan di Kota Cirebon.
2. Banyaknya sumber – sumber atau data penelitian yang mudah di dapat.
3. Letak yang strategis dan sangat terjangkau oleh penulis, selama dalam penyusunan skripsi.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **B.1 Pelayanan**

Maksud dari pelayanan yang dibahas adalah pelayanan publik, yang berarti memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003 yang penulis kutip dari Ratminto dan Winarsih (2007:18) adalah sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Toha (dalam Sedarmayanti 2009:43), definisi pelayanan adalah “Pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memebri bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”. Sedangkan menurut Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih 2007:2) definisi pelayanan adalah “produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

## B.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins dalam Tjiptono (2006:75) ada 6 prinsip utama yang harus dipenuhi oleh perusahaan untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa dalam memperbaiki kualitas, 6 prinsip utama tersebut, yaitu :

1. Kepemimpinan
2. Pendidikan
3. Perencanaan
4. Review
5. Komunikasi
6. Penghargaan dan pengakuan  
(*Total Human Reward*)

## B.3. Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Gaspersz dalam Hutasoit (2011:19) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah “sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Menurut Fandi Tjiptono

(2011:292), Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan menurut Day dalam Tjiptono (2006:146) menyatakan bahwa:

Kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Engel, et al. dalam Tjiptono (2006:146) ,mengungkapkan kepuasan bahwa:

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya member hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan Kotler (2008:138) mengungkapkan bahwa “kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Selanjutnya Philip Kotler (2008 : 138) mengemukakan bahwa ada dua aspek untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Kinerja pelayanan sesuai dengan harapan nasabah
- 2) Kinerja pelayanan melebihi harapan nasabah

## B.4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan mempengaruhi sikap dari pelanggan yang dilayaninya. Sikap tersebut terwujud dalam bentuk puas atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka pelanggan akan merasa sangat puas,

sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka pelanggan akan merasa tidak puas atau kecewa.

Kualitas pelayanan dapat diketahui melalui seberapa jauh perbedaan antara persepsi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang senyatanya diterima dengan ekspektasi. Dalam hal ini apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan pelanggan akan merasa puas, dan apabila kinerja lebih baik dari harapan, maka kualitas pelayanan dikatakan sangat baik dan pelanggan akan merasa sangat puas. Tingkat kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah (pelanggan) terhadap jasa yang ditawarkan.

## **B.7. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi**

### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon yang beralamatkan di Jl. Pabrik Gula No.55 Cirebon. PT Pegadaian merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.

### **3.2 Gambaran Umum PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut**

PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon adalah outlet pelayanan terkecil yang dapat merupakan bagian dari Kantor Cabang atau bagian dari cabang yang langsung berhubungan atau melayani nasabah atau

konsumen yang membutuhkan kredit atau produk pegadaian lainnya. PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon berada dalam lingkungan Kantor Wilayah (Kanwil) IV Bandung. Perum Pegadaian berubah bentuk hukumnya menjadi PT. Pegadaian, Perubahan bentuk badan hukum tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 51 tahun 2011. Sebagaimana tercantum pada pasal 1 ayat (1), Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian yang didirikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian Menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian yang telah diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, diubah bentuk badan hukumnya menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, yang dalam Peraturan Pemerintah ini disebut Perusahaan Perseroan (Persero).

### **A. Fungsi**

Uraian tugas adalah tugas masing-masing, kewajiban, dan tanggung jawab yang sesuai dengan jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dari struktur organisasi PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut ini, maka penulis akan menjelaskan tentang deskripsi jabatan yang sesuai dengan jabatan, tanggung jawab. Penjelasan yaitu sebagai berikut :

1. Pengelola Unit Pelayanan Cabang (UPC)
2. Penaksir
3. Penyimpan
4. Pemegang gudang
5. Kasir
6. Keamanan (*Security*)

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### C.1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon

Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan sebelumnya, secara jelas telah diuraikan bahwa dalam menganalisis pelaksanaan kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian dilakukan dengan cara menelaah indikator-indikator kualitas pelayanan melalui lima dimensi pokok yang dikemukakan oleh *Parasuraman, Zeithaml, dan Bery* (dalam Tjiptono 2011:198), sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemudian dimensi pokok kualitas pelayanan tersebut dijabarkan dalam bentuk pernyataan (angket), sehingga dari jawaban tersebut diperoleh gambaran tentang pelaksanaan kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian UPC Sindanglaut Kabupaten Cirebon. Untuk mengetahui sampai sejauh mana pelaksanaan kualitas pelayanan oleh PT. Pegadaian UPC Sindanglaut, penulis melakukan penyebaran angket (sebagai instrumen penelitian) kepada 55 orang responden, dimana angket tersebut disertai alternatif jawabannya.

### C.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon

Setelah mengetahui signifikansi item-item dalam kedua variabel, maka akan dibahas korelasi (hubungan) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di PT. Pegadaian UPC Sindanglaut Kabupaten Cirebon. Hubungan kedua variabel tersebut dapat diketahui dengan melakukan pengolahan data dengan menggunakan rumus koefisiensi korelasi *rank spearman*.

Pengolahan data dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor total kedua variabel tersebut. Berdasarkan pengolahan data dengan program SPSS 18 (*Statistical Package for Social Science*) diperoleh nilai  $r_s$  hitung 0,743 dan dibandingkan dengan nilai  $r_s$  tabel sebesar 0,265 maka nilai tersebut signifikan, karena nilai  $r_s$  hitung lebih besar dari  $r_s$  tabel.

Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan yaitu  $H_0$  (Hipotesis Nol) ditolak sedangkan  $H_a$  (Hipotesis Alternatif) dapat diterima kebenarannya. Hal ini menunjukkan ada hubungannya yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian UPC Sindanglaut Kabupaten Cirebon.

Tingkat korelasi kedua variabel tersebut dapat dikonfirmasi dengan interpretasi nilai  $r$  menurut menurut Sugiono (2008:214) berikut ini:

**Tabel 4.15.**

#### Interpretasi koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan kriteria tersebut, maka korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di PT. Pegadaian UPC Sindanglaut Kabupaten Cirebon sebesar 0,743 adalah termasuk korelasi kuat/tinggi. Hal ini bahwa kurang tercapainya kepuasan nasabah disebabkan oleh kurang optimalnya kualitas pelayanan pegawai PT. Pegadaian UPC Sindanglaut. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang belum optimal mengakibatkan kurang tercapainya kepuasan nasabah di PT. Pegadaian UPC Sindanglaut

Berdasarkan perhitungan uji t, maka dapat dilihat nilai t hitung sebesar 8,158, jika dibandingkan dengan nilai titik kritisnya sebesar 1,671, maka nilai tersebut signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian yang datanya dari sampel (penelitian sampel) berlaku juga untuk populasi. Dengan kata lain bahwa penelitian dapat digeneralisasikan.

### **C.3. Hambatan-hambatan yang Dihadapi oleh Pengelola PT. Pegadaian UPC Sindanglaut**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas tentang pelaksanaan kualitas pelayanan PT. Pegadaian UPC Sindanglaut, menggambarkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan PT. Pegadaian yang didasarkan pada dimensi pokok kualitas pelayanan belum optimal dilaksanakan sehingga menyebabkan kurang optimalnya pencapaian kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola PT. Pegadaian UPC Sindanglaut Kabupaten Cirebon, diperoleh keterangan bahwa belum optimalnya pelaksanaan kualitas pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, faktor penghambat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas kerja kurang memadai, misalnya alat printer yang usang belum diperbaiki dan tidak adanya nomor antrian, sehingga pelayanan kepada nasabah menjadi terhambat.
2. Kurangnya pegawai, sehingga pelayanan kepada nasabah seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit tetapi kenyataannya bisa mencapai 45 menit.
3. Daya tanggap pegawai di PT. Pegadaian UPC Sindanglaut dalam memberikan pelayanan kepada nasabah kurang optimal.

Faktor-faktor tersebut di atas senantiasa menghambat kualitas pelayanan oleh PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut Kabupaten Cirebon sehingga kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Sindanglaut kurang tercapai.

## **B. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV (empat) tentang Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cirebon Sindanglaut Kabupaten Cirebon, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian UPC Sindanglaut belum optimal, terlihat dari keberhasilan pelaksanaan kualitas pelayanan baru mencapai 58% dengan total skor sebesar 3687 atau berada pada kategori cukup baik. Secara pelaksanaan kualitas pelayanan sudah didasarkan pada lima pokok dimensi kualitas pelayanan, akan tetapi masih belum optimal dan masih perlu ditingkatkan.
2. Kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindanglaut belum tercapai, terlihat dari keberhasilan kepuasan nasabah baru mencapai 59% dengan total skor sebesar 1951 termasuk pada kategori cukup baik.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, dimana hasil perhitungan diperoleh  $r_s$  hitung sebesar 0,743. Jika dibandingkan dengan nilai  $r_s$  tabel untuk responden sebanyak 55 dengan derajat kesalahan 5% dan derajat kepercayaan sebesar 95% yaitu 0,265, maka kriteria korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah berada pada kategori kuat/tinggi.
4. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pengelola PT. Pegadaian UPC Sindanglaut Kabupaten Cirebon dalam memenuhi kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:
  - a. Fasilitas kerja kurang memadai, misalnya alat printer yang usang

belum diperbaiki dan tidak adanya nomor antrian, sehingga pelayanan kepada nasabah menjadi terhambat.

- b. Kurangnya pegawai, sehingga pelayanan kepada nasabah seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit tetapi kenyataannya bisa mencapai 45 menit.
- c. Daya tanggap pegawai di PT. Pegadaian UPC Sindanglaut dalam memberikan pelayanan kepada nasabah kurang optimal.

## 5.2. Saran

Mengatasi hambatan-hambatan atau masalah-masalah yang terjadi dalam memenuhi kepuasan nasabah di PT. Pegadaian UPC Sindanglaut Kabupaten Cirebon, peneliti berusaha memberikan saran, dengan harapan untuk menjadi masukan bagi PT. Pegadaian UPC Sindanglaut Kabupaten Cirebon.

Saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

Mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hasil skor jawaban responden mengenai kualitas pelayanan di PT. Pegadaian UPC Sindanglaut, skor jawaban responden yang terendah berada pada dimensi reliabilitas sebesar 55% dan bukti fisik sebesar 57%. Berdasarkan hasil pengujian tersebut PT. Pegadaian harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah sebagai pengguna layanan dapat terpuaskan, diantaranya dengan cara:

1. upaya meningkatkan fasilitas yang sudah memadai tinggal merawatnya dan menambah fasilitas yang kurang memadai dalam menunjang pelayanan kepada nasabah.
2. upaya untuk meningkatkan keandalan dan ke
3. kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, pegawai harus mampu lebih aktif dalam

berkomunikasi dengan nasabah, sehingga pelayanan kepada nasabah dapat berjalan secara optimal.

4. upaya untuk meningkatkan daya tanggap dalam memberikan pelayanan, pegawai dituntut agar dapat berinteraksi dan berkomunikasi, serta memahami keluhan nasabah dengan lebih tanggap, sehingga nasabah sebagai pengguna layanan dapat merasakan pelayanan yang optimal dan terpuaskan.
5. Upaya untuk memahami keluhan nasabah, melalui pengamatan secara mendalam tentang lingkungan nasabah yang akan diberi pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Arief. Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayumedia Publishing
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Siegel, S.,1994. *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : PT Gramedia.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi & Gegorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.