
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN PERUM PEGADAIAN CABANG GUNUNGSARI KABUPATEN LOMBOK BARAT

Oleh :

Baiq Herdina Septika, SE.MM

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nusa Tenggara Barat

RINGKASAN

Perum pegadaian adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang tentunya factor pelayanan merupakan hal yang tidak bisa diabaikan. Dengan adanya pelayanan yang baik diharapkan akan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para nasabah. Hal inilah yang membuat penulis mengangkat factor pelayanan untuk diteliti. Adapun judul dari penelitian ini adalah “ Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat”. Beberapa indikator yang digunakan sebagai variabel pelayanan dalam penelitian ini yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan melibatkan 100 (Seratus) orang nasabah sebagai responden. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan pimpinan nasabah, karyawan dan nasabah. Dengan penyebaran angket atau daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Prosedur analisis data yang digunakan adalah pengukuran harapan nasabah, penjumlahan skor harapan nasabah, pengukuran kinerja aktual karyawan dan mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah. Adapun alat analisa yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah adalah analisa Indeks Kepuasan Konsumen (IPK) dan analisa rentang kriteria dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh setiap indikator pelayanan terhadap pemakaian jasa perum pegadaian cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat.

Hasil penelitian Indeks Kepuasan konsumen (IPK) menunjukkan bahwa 70,00% responden merasa sangat puas dan 8,33% merasa puas. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat dikategorikan memuaskan. Adapun sisanya sebesar 21,67% responden menyatakan tidak puas, ini berarti bahwa masih ada responden yang merasa belum puas walaupun persentasenya relatif kecil bila dibandingkan dengan responden yang merasa sangat puas dan yang merasa puas. Hasil uji rentang criteria yang diperoleh yaitu : setiap indikator pelayanan yang diberikan oleh Perum pegadaian cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat dinyatakan sangat berpengaruh terhadap pemakaian jasa oleh para nasabah.

Kata kunci : kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan hidup manusia maka persaingan dalam dunia usaha atau dunia bisnis menunjukkan intensitas yang semakin tajam. Untuk dapat memenangkan persaingan tersebut maka pihak perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan kepuasan konsumen. Dengan terpenuhi unsur kepuasan ini diharapkan konsumen tidak akan meninggalkan perusahaan ataupun tidak menjadi pelanggan pesaing. Jika sampai konsumen meninggalkan perusahaan ataupun menjadi pelanggan pesaing maka tentunya hal ini akan menyebabkan penurunan omzet penjualan yang pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan menimbulkan kerugian. Oleh karena itu seorang pimpinan perusahaan harus selalu berusaha untuk melakukan berbagai upaya preventif yang salah satunya adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen.

Berbagai bentuk pelayanan tersebut diharapkan Perum Pegadaian mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya sehingga jumlah nasabah dari tahun ke tahun dapat terus ditingkatkan. Peningkatan jumlah nasabah ini tentunya sangat diperlukan oleh perusahaan sebagai sebuah indikasi adanya suatu kepercayaan dari masyarakat yang pada akhirnya akan membawa dampak positif berupa peningkatan jumlah arus kas yang masuk.

Berdasarkan tersebut di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai sejauhmana tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa pelayanan perum pegadaian cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat?.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. dengan melibatkan 100 (Seratus) orang nasabah sebagai responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan pimpinan nasabah, karyawan dan nasabah. Prosedur Analisis data yang digunakan adalah:

1. Indeks Kepuasan Konsumen

- Pengukuran harapan konsumen dan kinerja atas pelayanan Perum Pegadaian. Pengukuran ini dilakukan dengan

mengidentifikasi harapan nasabah dan kinerja aktual Perum Pegadaian.

- Penjumlahan skor harapan dan kinerja aktual Perum Pegadaian. Penjumlahan skor harapan dan kinerja tersebut dilakukan dengan cara membuat tabulasi atas jawaban responden pada masing-masing unsur dari dimensi yang diteliti.
- Mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan criteria berikut ini (Fandy Tjiptono, 1997 :36):

$$IPK = \frac{\text{Kinerja Perusahaan}}{\text{Harapan Konsumen}}$$

Keterangan :

IPK = indeks kepuasan konsumen

Kinerja perusahaan = hasil yang dirasakan dari suatu perusahaan

Harapan konsumen = harapan konsumen dari aspek pelayanan dan kualitas jasa yang diberikan.

Catatan :

- IPK =1, artinya tingkat kepuasan dikategorikan puas
- IPK 1,artinya tingkat kepuasan dikategorikan sangat puas
- IPK 1,artinya tingkat kepuasan dikategorikan tidak puas

2. Rentang Kriteria

Alat analisa tentang rentang kriteria dimaksudkan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh pelayanan atau kinerja aktual terhadap pemakaian jasa pada PerumPegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat. Adapun langkah-langkah dalam penggunaan analisis rentang kriteria ini yaitu :

- Menentukan rentang skor terendah dan tertinggi dengan mengalikan jumlah sampel dengan bobot paling rendah dan paling tinggi.

- Rumus Rentang kriteria :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban pada tiap-tiap item

Penentuan skala penilaian pada tiap-tiap kriteria dimana terdiri dari lima pilihan yaitu :

Bobot 1 = sangat tidak berpengaruh

Bobot 2 = tidak berpengaruh

Bobot 3 = netral
 Bobot 4 = berpengaruh
 Bobot 5 = sangat berpengaruh

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya maka berikut ini dapat diinterpretasikan tentang tingkat kepuasan nasabah berdasarkan atas dua pendekatan analisis yang dilakukan yaitu dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IPK) dan Rentang Kriteria.

Pada hasil analisis IPK menunjukkan bahwa terdapat 12 (dua belas) item pelayanan yang tergolong melampaui harapan nasabah (sangat puas) yaitu ruang kerja karyawan dan ruang tunggu nasabah, peralatan dan perlengkapan kerja karyawan, karyawan tampil rapi dan menarik, fasilitas lainnya seperti toilet, tempat parkir, dan lain-lain, jumlah kredit yang didapatkan sesuai, karyawan cepat dan tepat dalam melayani nasabah, karyawan siap dan tanggap dalam mendengarkan saran dan keluhan nasabah, kejujuran karyawan, jaminan keamanan barang, karyawan mampu berkomunikasi dengan baik, karyawan dapat memberikan perhatian personel kepada nasabah dan karyawan mampu memahami kebutuhan nasabah.

Tiga (3) item pelayanan lainnya yang tergolong dapat memuaskan nasabah yaitu prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit, tingkat bunga kredit yang sesuai dan layak dan karyawan mampu menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.

Uraian diatas dapat diperoleh hasil analisis IPK secara umum yang menunjukkan bahwa 70,00% responden merasa sangat puas. Hal ini berarti responden merasa pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat telah melebihi harapan nasabahnya, 78,33% responden tergolong puas dan 21,67% responden tergolong tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Ini berarti bahwa masih ada responden yang merasa belum terpenuhi harapannya atas pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat walaupun persentasenya relative kecil bila dibandingkan dengan responden yang merasa sangat puas dan yang merasa puas.

Selanjutnya pada analisis Rentang Kriteria semua unsur pelayanan mempunyai pengaruh terhadap pemakaian jasa Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat. Delapan

item pelayanan tergolong sangat berpengaruh yaitu sebesar 53,33% dan tujuh item pelayanan sebesar 46,67% tergolong berpengaruh terhadap pemakaian jasa Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat. Adapun delapan unsur yang tergolong sangat berpengaruh yaitu ruang kerja karyawan dan ruang tunggu nasabah, peralatan dan perlengkapan kerja karyawan, jumlah kredit yang didapatkan, prosedur administrasi, kecepatan dan ketepatan karyawan, kejujuran karyawan, keamanan barang yang digadaikan, dan kemampuan karyawan dalam menjalin hubungan yang baik dengan nasabah. Adapun tujuh unsur pelayanan yang tergolong berpengaruh adalah penampilan karyawan, kelengkapan fasilitas lainnya, tingkat bunga kredit, kesiapan dan ketanggapan karyawan mendengarkan saran dan keluhan nasabah, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, karyawan mampu memberikan perhatian personel dan kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan analisis data pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditegaskan bahwa hipotesa dalam penelitian ini dapat diterima yaitu tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat berada pada tingkat memuaskan. Beberapa alasan yang menyebabkan para nasabah Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat merasa puas diantaranya yaitu :

- a. Keandalan (*realibility*) yaitu berupa jumlah kredit yang bisa diperoleh sesuai dengan nilai barang yang digadaikan, prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit dan tingkat suku bunga yang layak.
- b. Daya tanggap karyawan (*responsiveness*) terhadap saran atau keluhan nasabah sudah mendapat perhatian yang sangat baik.
- c. Barang yang digadaikan mendapat jaminan (*assurance*) dari perusahaan
- d. Para karyawan perusahaan sudah mampu menjalin hubungan yang baik dengan nasabah (*emphaty*); hal ini dibuktikan dengan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan.

- e. Fasilitas fisik (*tangible*) berupa ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang aman, toilet yang bersih dan segala fasilitas fisik lainnya sudah dirasakan cukup memadai.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat diharapkan dapat memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah dianggap memuaskan oleh nasabahnya, bahkan harus lebih ditingkatkan lagi sehingga nasabah yang sudah ada akan tetap menjadi pelanggan bahkan diupayakan untuk mendatangkan pelanggan baru.
2. Prestasi kerja karyawan yang cukup baik tersebut perlu mendapat penghargaan dari pihak manajemen perusahaan yaitu meningkatkan kesejahteraan karyawan.
3. Daftar nilai taksir suatu barang agar dipublikasikan secara luas misalnya dengan menempel daftar tersebut pada papan pengumuman yang ada diruang tunggu nasabah.
4. Pihak Perum Pegadaian Cabang Gunungsari Kabupaten Lombok Barat perlu memasang kotak saran diruang tunggu nasabah. Hal ini dimaksudkan untuk menampung masukan-masukan atau saran-saran dari para nasabah yang tentunya akan sangat bermanfaat bagi pengembangan perusahaan pada masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono B, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ibrahim Buddy, 1997, *Total Quality Management*, Djambatan Jakarta
- Kotler Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Dan Pengendalian*, Edisi ke 8, Salemba Prendice-Hall, Jakarta.
- Murti Sumarni, 1993. *Marketing Perbankan*, Liberty, Yogyakarta
- Nasir Moh, 1993, *metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Supranto J, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Swasta Basu, 1984, *Azas-Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, 1996, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Umar Husein, 1998, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.