

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Mersi telah berjalan dengan baik, tetapi belum optimal. Perincian mengenai kualitas pelayanan di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Mersi yaitu sebagai berikut:

5.1.1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Penilaian kualitas pelayanan aspek *tangible* (bukti fisik) di Pegadaian UPC Mersi dilihat melalui empat subaspek yaitu sarana dan prasarana pelayanan, kebersihan dan kerapian pegawai, kebersihan tempat pelayanan, dan ketersediaan lahan parkir. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, aspek bukti fisik di Pegadaian UPC Mersi telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Keempat subaspek tersebut mendapatkan hasil baik dari nasabah serta pegawai, dimana Pihak Pegadaian UPC Mersi sudah mampu untuk memberikan kenyamanan dari fasilitas yang diberikan dan lingkungan pelayanan yang ada.

5.1.2. *Reliability* (Kehandalan)

Kualitas pelayanan aspek *reliability* (kehandalan) di Pegadaian UPC Mersi dilihat melalui tiga subaspek yaitu kemampuan pegawai

memberikan penjelasan informasi, kemampuan pegawai memberikan pelayanan, dan kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kemampuan pegawai Pegadaian UPC Mersi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah telah menunjukkan hasil yang baik. Pegawai Pegadaian UPC Mersi dinilai sudah paham dan handal saat melakukan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dikarenakan pegawai sudah diberikan pelatihan kerja yang dilakukan secara rutin setiap tahunnya. Nasabah pun merasa terbantu akan pelayanan yang diberikan.

5.1.3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penilaian kualitas pelayanan aspek *responsiveness* (daya tanggap) di Pegadaian UPC Mersi dilihat melalui empat subaspek yaitu prosedur pelayanan dan waktu pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat, kesigapan pegawai dalam pelayanan, serta sikap mendahulukan kepentingan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, keempat subaspek tersebut mendapatkan hasil baik, tetapi belum sempurna. Hal ini disebabkan pada subaspek kecepatan pelayanan yang masih belum maksimal. Ketidakmaksimalan tersebut dikarenakan kurang cepatnya waktu tunggu antrian, nasabah pun menganggap hal ini menyusahakan proses pelayanan. Antrian yang lama di Pegadaian UPC Mersi dipengaruhi oleh jumlah transaksi yang diinginkan nasabah dan keterbatasan SDM atas pegawai pelayanan di Pegadaian UPC Mersi.

5.1.4. *Assurance* (Jaminan)

Kualitas pelayanan aspek *assurance* (jaminan) di Pegadaian UPC Mersi dilihat melalui tiga subaspek yaitu jaminan kenyamanan, jaminan waktu, dan jaminan legalitas. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, Pegadaian UPC Mersi telah memberikan ketiga jaminan subaspek tersebut dalam proses pelayanan melalui penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa), adanya jam pelayanan dan nomor antrian yang jelas, dan bukti layanan yang legal, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

5.1.5. *Empathy* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan aspek *empathy* (empati) di Pegadaian UPC Mersi dilihat melalui dua subaspek yaitu perhatian atau kepedulian pegawai terhadap keluhan nasabah dan sikap tidak diskriminatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pegawai Pegadaian UPC Mersi sudah menunjukkan sikap empati dan peduli kepada nasabah dalam kondisi khusus serta tidak melakukan tindakan diskriminasi dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dari aspek empati di Pegadaian UPC Mersi sudah berjalan sangat baik.

5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Mersi diatas, maka terdapat beberapa implikasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

5.2.1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Fasilitas fisik di Pegadaian UPC Mersi sudah bagus dan lengkap seperti adanya tersedianya toilet, tempat parkir, gedung yang luas dan nyaman, tempat pelayanan yang bersih dan aman, serta penampilan pegawai yang terlihat rapih sebab pemakaian seragam saat melayani nasabah. Kondisi ini harus terus dipelihara dan ditingkatkan oleh pihak Pegadaian UPC Mersi sehingga proses pemberian layanan kepada nasabah dapat berjalan dengan lebih baik.

5.2.2. *Reliability* (Kehandalan)

Pegawai UPC Mersi harus tetap meningkatkan mutu kerja melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan perusahaan seperti pemberian *workshop* peningkatan keahlian pegawai kasir dan penaksir, peningkatan *softskill* penggunaan komputer dan IT, serta meningkatkan pemberian layanan kepada nasabah agar terlaksana dengan lebih baik secara praktiknya.

5.2.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Lambatnya waktu tunggu layanan yang rata-rata dapat berlangsung sekitar satu jam saat kondisi ramai, harus diperhatikan dan diperbaiki oleh pihak Pegadaian UPC Mersi karena dapat menyebabkan rasa jenuh kepada nasabah. Oleh karena itu, perlu adanya penambahan pegawai di bagian pelayanan sebab dua pegawai pelayanan yang telah ada dilihat masih kurang cepat untuk memberikan pelayanan kepada nasabah saat kondisi ramai. Dibutuhkan pegawai lainnya seperti *customer service*

(CS) agar penumpukan antrian dapat teratasi dan juga meningkatkan kepercayaan nasabah dalam melakukan pelayanan di Pegadaian UPC Mersi.

5.2.4. *Assurance* (Jaminan)

Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah bagus sehingga pegawai Pegadaian UPC Mersi harus selalu bersikap sopan, santun, dan ramah saat melakukan proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu seperti membuka jam pelayanan sesuai ketentuan dan telah menjaga keamanan akan proses pelayanan kepada nasabah sehingga kepercayaan mereka dapat meningkat.

5.2.5. *Empathy* (Empati)

Pegawai Pegadaian UPC Mersi harus selalu mengedepankan perilaku baik dan sikap peduli kepada nasabah melalui tindakan yang dilakukan kepada nasabah agar mereka merasa nyaman dalam proses pelayanan yang diberikan.