

RINGKASAN

Penyelenggaraan pelayanan yang baik menjadi aspek krusial bagi setiap instansi baik sektor publik maupun swasta terutama pada bidang pelayanan jasa. Seiring bertambahnya kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, tuntutan terhadap pelayanan yang baik juga semakin meningkat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak hanya dapat memenuhi kebutuhan, tetapi juga mampu memberikan pengalaman memuaskan melalui layanan yang mereka terima. Prioritas utama bagi penyedia layanan adalah mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat melalui kualitas pelayanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan dan konsistensi perusahaan sebagai penyedia layanan dalam memenuhi harapan penerima layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kualitas pelayanan pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Banyumas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yakni pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kajian terhadap kualitas pelayanan pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas dilakukan dengan pendekatan *service quality* (servqual) melalui lima aspek kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). Hasil penelitian ditinjau berdasarkan lima aspek kualitas pelayanan menunjukkan bahwa PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Banyumas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah belum dapat dikatakan optimal. Kelima aspek tersebut dilihat berdasarkan kondisi fasilitas fisik, sarana prasarana, kehandalan pegawai, daya tanggap pegawai, ketepatan waktu pelayanan, jaminan, dan empati / sikap pegawai terhadap nasabah.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Nasabah.

SUMMARY

The implementation of good services is a crucial aspect for every agency, both public and private sectors, especially in the service sector. As the needs of society become more complex, the demand for good service is also increasing. People expect services that can not only meet their needs, but are also able to provide a satisfying experience through the services they receive. The main priority for service providers is to be able to provide satisfaction for the community through the quality of service offered. Service quality depends on the ability and consistency of the company as a service provider in meeting the expectations of service recipients. This research was conducted to examine the quality of service at PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Banyumas in providing services to customers. The approach used in this research is descriptive qualitative with collection techniques through observation, interviews and documentation. The data analysis method used is data collection, data condensation, data display, and data conclusion. The study of service quality at PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas was carried out with a service quality (servqual) approach through five aspects of service quality from Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). The results of the study based on five aspects of service quality show that PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabanag Banyumas in providing services to customers cannot be said to be optimal. The five aspects are seen based on the condition of physical facilities, infrastructure, employee reliability, employee responsiveness, timeliness of service, assurance, and empathy / employee attitude towards customers.

Keywords: Quality, Service, Service Quality, Satisfaction, Customer.