

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah belum dapat dikatakan optimal. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil analisis melalui lima aspek kualitas pelayanan yang diuraikan, sebagai berikut:

5.1.1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Fasilitas fisik, sarana prasarana, kebersihan, dan papan informasi yang tersedia pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas belum dapat dikatakan optimal. Masih terdapat fasilitas fisik yang belum memadai, seperti belum tersedia mushola atau tempat ibadah, belum tersedia aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan kebersihan pada toilet nasabah yang masih perlu ditingkatkan. Beberapa sarana dan prasarana pelayanan juga masih mengalami kendala, seperti mesin penghitung uang atau *money counter* yang rusak dan telepon kantor yang sudah tidak berfungsi dengan baik. Papan informasi yang tersedia sudah cukup informatif, namun dari segi visualisasi tampilan papan informasi belum dapat dikatakan menarik, karena hanya terdiri dari papan putih yang ditempel poster dan pemberitahuan yang dicetak kertas putih berukuran a4. Kemudian isi informasi yang kurang *update*, sehingga nasabah mengandalkan informasi terbaru melalui brosur yang tersedia. Adapun kondisi

kebersihan lingkungan pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas tidak setiap saat dalam kondisi bersih. Hal tersebut dikarenakan hanya ada satu petugas kebersihan atau *Office Boy* pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas dan tidak setiap hari bertugas. Selain itu, lingkungan pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas dapat dikatakan cukup luas, sehingga cukup berat bagi *Office Boy* untuk membersihkan lingkungan kantor tanpa bantuan orang lain.

5.1.2. *Reliability* (Kehandalan)

Pegawai maupun karyawan yang bertugas pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas dalam memberikan pelayanan kepada dapat dikatakan handal. Hal tersebut ditunjukkan dengan pengalaman kerja pegawai dan karyawan pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas, sehingga memiliki pengetahuan yang baik terkait produk dan jasa pegadaian. Kemudian, pegawai mampu menyampaikan informasi secara jelas, akurat dan dapat dipahami oleh nasabah. Namun, masih terdapat kendala atau keterbatasan pada fasilitas maupun sarana prasarana pelayanan sehingga mempengaruhi kecepatan pegawai dalam melayani nasabah.

5.1.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pegawai PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas cukup tanggap dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, dan keluhan dari nasabah. Pegawai mampu merespon pertanyaan nasabah dengan baik,

dan jawaban yang disampaikan oleh pegawai dapat dipahami dengan baik oleh nasabah. Selain itu pegawai PT Pegadaian (Persero) dalam menanggapi keluhan yang masuk dari nasabah sudah baik dan responsif. Pegawai juga melayani nasabah melalui via Whatsapp maupun telepon. Namun terdapat kendala pada telepon yang tidak berfungsi dengan baik, sehingga mempengaruhi respon pegawai dalam melayani nasabah. Pegawai juga secara terbuka menerima keluhan dari nasabah sebagai bahan evaluasi terkait pelayanan. Berkaitan dengan keluhan nasabah, pada PT pegadaian (Persero) UPC Banyumas belum terdapat tempat atau *platform* untuk menampung keluhan dari nasabah.

5.1.4. Assurance (Jaminan)

Waktu pelayanan pada Pegadaian UPC Banyumas sudah sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan, pegawai maupun karyawan yang bertugas datang lebih awal sebelum jam pelayanan dimulai. Berkaitan dengan keamanan barang jaminan, penaksir selalu melakukan cek fisik terlebih dahulu terhadap barang jaminan. Hal tersebut dilakukan untuk memperhatikan risiko dari barang jaminan terutama barang elektronik. Sehingga penaksir mengutamakan keamanan dan kondisi dari barang jaminan milik nasabah. PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas selalu berusaha untuk menjaga keamanan barang jaminan nasabah, brankas tempat penyimpanan barang jaminan seperti emas/perhiasan, kendaraan dan barang elektronik selalu dalam keadaan terkunci.

5.1.5. *Empathy* (Empati)

Nasabah merupakan prioritas utama, dalam hal ini pegawai dalam melayani nasabah selalu menunjukkan sikap ramah. Meskipun sering terjadi pergantian pegawai, tetapi citra yang dibangun PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas melalui sikap pegawai dapat dikatakan baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan nasabah, dan pegawai selalu menghargai keputusan nasabah. Dalam memberikan pelayanan pegawai selalu mengutamakan kebutuhan nasabah. Pegawai selalu bersikap adil dan tidak membeda-bedakan antara nasabah yang satu dengan yang lain. PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas juga menggunakan sistem nomor antrian pada pelayanan kasir, sehingga tidak ada nasabah yang merasa tidak adil dengan adanya sistem pelayanan tersebut.

5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah masih memerlukan adanya perbaikan dan peningkatan. Terdapat beberapa implikasi yang dapat diberikan terkait kualitas pelayanan pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banyumas, sebagai berikut:

5.2.1. Kebersihan lingkungan kantor perlu ditingkatkan terutama pada lantai ruang pelayanan, dapat dilakukan dengan pengecekan secara berkala pada jam tertentu untuk memastikan kebersihan ruangan. Perlu

menambah jumlah *office boy* agar dapat dilakukan pembagian tugas sehingga tidak hanya mengandalkan satu orang.

- 5.2.2. Perlu adanya penambahan fasilitas fisik seperti, tempat ibadah atau mushola, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Perlu adanya perbaikan maupun penggantian sarana prasarana pelayanan yang sudah tidak berfungsi dengan baik, seperti telepon kantor dan mesin penghitung uang. Selain itu, perlu memperhatikan kondisi fasilitas fisik lainnya seperti toilet nasabah yang kurang terawat, sehingga perlu ditingkatkan kembali dengan rutin dibersihkan dan jika memungkinkan menambah jumlah petugas kebersihan atau *office boy*.
- 5.2.3. Perlu adanya evaluasi terutama terkait kecepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dapat dilakukan dengan saling mem-*back up* apabila kondisi pelayanan sedang ramai pada salah satu loket pelayanan. Perlu menambah sumber daya manusia setidaknya satu orang baik pegawai maupun karyawan terutama pada bagian *customer service* dan *marketing*, untuk efisiensi waktu dan tenaga sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, perlu membuat *platform* atau menyediakan kotak saran untuk menampung umpan balik baik kritik, saran maupun keluhan dari nasabah.
- 5.2.4. Jaminan keamanan baik terhadap nasabah maupun barang jaminan milik nasabah sudah dapat dikatakan baik, sehingga perlu untuk

dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah.

- 5.2.5. Sikap empati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah dapat dikatakan baik. Pegawai perlu mempertahankan sikap empati tersebut yang ditunjukkan dengan sikap ramah, selalu mendahulukan kepentingan nasabah, menghargai setiap keputusan nasabah, serta bersikap adil dan tidak ada unsur diskriminatif.

