

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN PADA NASABAH (Studi Di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota)

Nurul Sofiani (1111800018)

(Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)

Email: nurulsofiani2808@gmail.com

Dr. Bagoes Soenarjanto, MSi

Email : bagoes87@untag-sby.ac.id

(Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)

Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Email : anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

(Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)

ABSTRAK

Adanya PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota bisa meningkatkan ekonomi masyarakat dengan mengeluarkan barang yang tidak mendampak prinsip-prinsip syariah. PT. Pegadaian syariah Cps Sampang Kota ini system gadai berupaya membantu masyarakat. Penelitian ini tujuannya adalah memahami kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pada nasabah & untuk melihat Penghambat dan pendukung dari kepuasan nasabah di kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota. Penelitian ini menggunakan deskripsi kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara, Observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian membuktikan dimana menerapkan kualitas pelayanan dilihat dari Dimensi (tangibles), (reliability), (responsiveness), jamina (Assurance), (Empati) yaitu : (1) Pelayanan di kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota memenuhi fasilitas sarana dan prasarana seperti: tv, ac, kamar mandi, tempat duduk dll. (2) Nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, dimensi reliability dalam menangani semua keluhan nasabah, handal dalam segi waktu (3) Petugas dalam membantu nasabah yang butuh pelayanan khususnya nasabah yang bingung atas pelayanan yang sudah diketahui antara Pegawai dan nasabah saling berkomunikasi. (4) keamanan dalam kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota sudah menunjukkan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberi rasa aman dan nyaman pada nasabah. (5) (emphaty), yang diberikan oleh kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota ialah mampu memberi kesan yang baik. Ini bisa terlihat pada sikap pegawai yang menjelaskan dengan sejas-jelasnya.

Kata Kunci : *Kualitass Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kantor Pegadaian Syariah Cps*

Sampang Kota.

A. PENDAHULUAN

PT. Pegadaian syariah ialah perseroan milik negara melalui kementerian BUMN RI. Memiliki dasar hukum PP no. 51 thn 2011 ialah peralihan susunan badan hukum perusahaan umum Pegadaian jadi prseroan. Peran serta pemerintah dalam stabilitas ekonomi adanya BUMN berperan Ganda, sebagai pelayanan umum dan sumber pendapatan negara. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah berupaya memberikan dukungan bagi perbaikan ekonomi melalui berbagai program yang direncanakan, mulai dari penyediaan sarana dan prasarana Sampai kepada modal usaha dan kebutuhan lainnya. Salah satunya adalah penyaluran kredit berdasarkan peraturan gadai oleh tempat gadai. Tidak hanya itu, gadai syariah yang ada di Indonesia tidak bisa merubah harapan rakyat akan kelancaran bisnis dan kebijakan pemerintah pada pengembangan praktik gadai. Hal ini disebabkan semakin banyaknya partisipasi masyarakat yang ingin melaksanakan hukum gadai karena ini akan menjadi peluang yang besar oleh masyarakat. Pemerintah mengeluarkan peraturan UU untuk mengantisipasi agar sesuai dengan syariat Islam, diantaranya ialah gadaia syariah. Sebab itu, pemerinta dan DPR memutuskan susunan peraturan undang-undang yang ditetapkan menjadi UU No. 10 tahun 1998 terkait perbankan, UU yang dimaksud akan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk melakukan dan mewujudkan lembaga keuangan.

Pegadaian (Persero) Cps Sampang Kota mempunyai nasabah dengan jumlah cukup banyak, berdasarkan observasi peneliti yang telah penulis lakukan pelayanan yang diberi oleh pegadaian syariah itu sendiri belum maksimal baik dari segi kehandalannya, daya tangkapnya, serta empatinya kepada masyarakat itu sendiri, sehingga juga mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah meskipun tidak semua nasabah akan merasa pelayanannya sudah maksimal, tetapi ada juga beberapa dari nasabah itu yang merasakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan kurang maksimal karena lamanya proses baik dari segi jasa taksiran barang, pencairan uang, sehingga dari beberapa nasabah mengeluh dengan hal tersebut dan merasa tidak puas. Kepuasan masyarakat bisa di dapatkan dari kualitas barang dan pelayanan yang maksimal, sehingga barang yang dijamin menjadi keutamaan bagi pegadaian syariah Cps Sampang Kota. Oleh sebab itu, pada saat ini PT Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota berusaha meningkatkan kualitas pelayanan lewat SP (*standart pelayanan*) yang ada dengan lingkup kenyamanan dan keramahan pelayanan serta melewati etik pelayanan kepada masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Dari tinjauan pustaka terdahulu melalui jurnal memiliki fokus penelitian yang sama. Hal-hal yang menyamakan kajian terdahulu ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ialah berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Namun yang membedakan dengan penelitian ini ialah subjek dan objek penelitian yang berbeda, yaitu penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah, sedangkan objek yang akan diteliti dan diamati ialah pegawai kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota dan nasabah. Dalam penelitian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang ada di Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota.

Penelitian terdahulu jurnal tentang studi kualitas pelayanan kesehatan dlm memberikan kepuasan kepada masyarakat pada Puskesmas Dsn Genting Tanah Kec. Kembang Janggut Kab Kutai Karta Negara 2013. Aspek keandalan baik namun masih ada kekurangan jumlah tenaga kerja yang menimbulkan ketidakpuasan, aspek daya tanggap baik, aspek jaminan baik, aspek empati baik, aspek berwujud tidak baik karena masyarakat

merasa tidak puas dengan fasilitas yang ada keterbatasan kesediaan obat-obatan. Faktor yang mendukung pelayanan yakni berlakunya program pengobatan gratis, dan keinginan para tenaga medis untuk melayani masyarakat dari Dinas Kesehatan Kab. Kukar untuk memberikan kesempatan pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah kondisi bangunan yang belum memadai, masih kurang dan tenaga kesehatan yang masih kurang yang menyebabkan pegawai mempunyai tugas rangkap, sehingga terkesan lambat.

C. METODE

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dimana untuk pengumpulan data dengan melalui wawancara, observation, dan dokumentasi.

D. PEMBAHASAN

Adanya Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota ini dapat mewujudkan pelayanan administrasi untuk mengembangkan perekonomian masyarakat.

1. (Tangibles) : Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas maka untuk sarana & prasarana, kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai sangat diperlukan & yang sangat berpengaruh dlm peningkatannya kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pada nasabah dengan adanya sarana pelayanan yang memadai bisa membuat pelayanan pada nasabah menjadi nyaman dan puas selama ada di kantor. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dalam aspek (tangibles) jumlah pegawai yang ada di kantor sebanyak 14 orang. Ruangan juga terdapat tempat duduk. Jadi dari teori indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani nasabah, kemudahan dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai dan pengguna alat bantu yang ada ini sudah sesuai dengan hasil yang peneliti teliti dilapangan.
2. Reliability : Dalam pemberian layanan pada nasabah kehandlan dapat memberikan jasa dgn cepat, akurat dan memuaskan. Kemampuan pegadaian syariah cps sampang kota dalam pemberi jasa pelayanan sebagaimana yang diharapkan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah sesuatu yang harus dimiliki oleh pemberi layanan. Jadi dari teori indikator kepuasan nasabah yang mencakup kecermatan, memiliki standart layanan yang jelas, kemampuan alat bantu, keahlian petugas ini sudah sejalan dengan apa yang ada di lapangan.
3. Responsiveness : Responsiveness dari petugas sangat penting dalam pelayanan public karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dari nasabah. Daya tanggap ini adalah kecekatan pegawai dalam memberi bantuan pada nasabah. Jadi dari teori indikator kepuasan nasabah yang mencakup merespon setiap pelanggan, pelayanan yang cepat dan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, dan respon keluhan dari pelanggan ini sudah sesuai dengan apa yang ada dilapangan, Responsiveness (daya tanggap) sudah berjalan dengan cukup baik dan maksimal. Karena pegawai dalam memberikan pelayanan siap tanggap dan kadang ada juga dari beberapa pegawai dalam hal pelayanan lambat sehingga untuk pelayanan dan kualitas pelayanan juga bisa dikatakan cukup maksimal.
4. Assurance : Kantor pegadaian syariah cps sampang kota sebagai kantor dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait ekonomi, nasabah yang banyak datang ke kantor seharusnya mendapat nyaman selama pelayanan serta jaminan yang pasti dalam permohonan administrasi yang diberikan oleh pihak kantor sehingga nasabah merasa puas. Jadi, dari teori indikator kepuasan nasabah yang mencakup jaminan tepat waktu, kepastian biaya dalam pelayanan ini sudah sejalan dengan apa yang sudah terdapat di lapangan, untuk kepastian biaya juga dikatakan signifikan karena kantor tersebut untuk pemberian bunga per 4 bulan sekali ini juga

sesuai dengan hasil pinjaman dari nasabah. Dalam hal ini pegawai yang melayani harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Pegawai kantor pegadaian syariah cps sampan kota sudah semaksimal mungkin untuk menyimpan barang jaminan serta memberikan biaya jaminan sesuai dengan standar pelayanan yang ada di kantor.

5. Empathy : Empati ialah rasa peduli dalam memberi perhatian pada nasabah yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai kantor pegadaian dituntut untuk mampu dan mengutamakan kebutuhan nasabah. Jadi dari teori indikator kualitas pelayanan yang mencakup mendahului kepentingan, melayani sikap ramah & sopan, tidak diskriminasi, melayani serta menghargai setiap pelanggan ini sudah sejalan dengan apa yang terjadi di lapangan.

Factor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat dalam pelayanan di kantor pegadaian Syariah cps sampan kota.

➤ Faktor pendukung

Pelayanan pada masyarakat bisa berjalan sebagaimana yang diinginkan, maka Factor pendukung yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan kepada nasabah bisa dilihat dari beberapa dimensi antara lain sebagai berikut:

- a. dimensi (tangibles)
Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kantor pegadaian Syariah cps sampan kota terdapat alat-alat dan fasilitas penunjang pelayanan yang sudah tersedia seperti alat penaksir barang jaminan, timbangan, Ac, Tv, dan kursi dalam ruangan, kamar mandi untuk pelanggan dan karyawan.
- b. dimensi (reliability)
Dalam memberi layanan pada masyarakat reliability dan profesionalisme dalam memberi bantuan dengan cepat, dan efektif sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan pada masyarakat
- c. (responsiveness)
responsiveness disini ialah respon atau kesiagaan pegawai kantor pegadaian syariah cps sampan kota dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- d. (assurance)
Dalam hal ini jaminan pegawai pemberi pelayanan harus cepat. Petugas pelayanan di kantor pegadaian Syariah cps sampan kota telah berupaya semaksimal mungkin dalam melakukan tugas dengan baik.
- e. (emphaty)
Selaku instansi pemerintah yang memberi layanan dituntut agar selalu siap dlm membantu nasabah yang membutuhkan pelayanan, kepedulian petugas agar untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat.

➤ Faktor penghambat

Dalam melakukan tugasnya sebagai pelayanan kepada masyarakat dalam menghadapi masalah dalam proses penyelenggaraan pelayanan, jika dilihat dari lima aspek yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance dan empathy permasalahan tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang mencakup :

- a) Sarana dan prasarana yang ada beberapa kurang diperhatikan seperti kamar mandi untuk pelanggan kurang diperhatikan.
- b) Pencairan dana yang kurang cepat karena masih menunggu antrian dari bank
- c) Diruang tamu kadang Ac dihidupkan ketika ada tamu saja selebihnya tidak.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu kualitas pelayanan di Kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota dapat dikatakan sudah baik sehingga masyarakat merasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, ada juga pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai hal ini dapat dilihat dari indikator berikut:

- 1) hasil penelitian yang dilaksanakan oleh (tangibles) kantor pegadaian syariah cps sampang kota yang memiliki 14 pegawai, Ruangan juga terdapat tempat duduk. Jadi dari teori indikator kualitas pelayan yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani nasabah, kemudahan dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai dan pengguna alat bantu yang ada ini sudah sesuai dengan hasil yang peneliti teliti dilapangan.
- 2) (reliability), dari hasil peneliti bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor pegadaian syariah cps sampang kota dalam aspek reability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap nasabah, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.
- 3) Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu nasabah yang membutuhkan pelayanan khusus masyarakat yang kebingungan dengan pelayanan sudah terlihat antara pegawai dan nasabah yang saling berkomunikasi.
- 4) (assurance) kantor pegadaian syariah cps sampang kota menunjukkan upaya meningkatkan kualitas oelayannya terkait memberikan keaaman bagi masyarakat, serta pegawai yang memiliki kompetensi di bidangnya sehingga pelayanan berjalan dengan cepat, tepat dan jelas.
- 5) Empathy ,Yang diberikan pihak kantor pegadaian syariah cps sampang kota yaitu memberikan kesan yang baik Hal itu bisa dilihat dari sikap pegawai yang menjelaskam dengan jelas tentang prosedur pelayanan dan menerima kritik dan saran dengan sepenuh hatu sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan pengamatan langsung di lapangan, maka penulis ingin menyampaikan saran yang diharapkan bisa menjadi masukan bagi kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut:

- Diharapkan untuk ruang tunggu tidak hanya di dalam saja seperti disediakannya tempat duduk di depan kantor untuk sebagai tempat tunggu nasabah yang tidak kebagian tempat duduk karena banyaknya nasabah yang mengantri dan ramai di dalam kantor.
- Untuk kamar mandi khusus nasabah diluar kantor diharapkan diperhatikan karna peneliti rasa tempat tersebut kurang layak di gunakan sehingga untuk itu harus ada yang membersihkan sebelum dan sesudah jam kerja kantor.
- Pegawai kantor harus disiplin dari ketepatan waktu datang ke kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota karena peneliti rasa disaat jam operasional kantor, pegawai datang sering terlambat mengakibatkan nasabah yang datang duluan masih menunggu lama.
- Untuk kebersihan lingkungan sudah cukup bersih tetapi harus tingkatkan kembali karena setiap nasabah pastinya akan mengharapakan kenyamanan di kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota

