

KUALITAS PELAYANAN PEGADAIAN DALAM MENGHADAPI PESAING

(STUDI PADA PT. PEGADAAN PERSERO CABANG DESA PASEAN KEC.
PASEAN KAB. PAMEKASAN MADURA)

Ria Purnama Sari, Siti. Saroh, Daris Zunaida

*Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: riapurnamasarigf@gmail.com*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan karakteristik yang harus disediakan perusahaan berupa jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan tetap menjaga loyalitas kepada perusahaan. Penelitian ini bertujuan (1) untuk Mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang ada pada PT. Pegadaian Persero Cabang Pasean (2) Mengetahui usaha perusahaan dalam mempertahankan kualitas pelayanan dalam menghadapi pesaing. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan data menggunakan observasi wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisisnya reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil temuan-temuan dalam penelitian ini yaitu gambaran kualitas pelayanan PT. Pegadaian Persero Cabang Desa Tlonto Raja Kecamatan Pasean Kab. Pamekasan, dan usaha perusahaan dalam menghadapi pesaing. sedangkan Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan PT. Pegadaian Persero Cabang Desa Tlonto Raja Kecamatan pasean Kabupaten Pamekasa dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. PT. Pegadaian Persero cabang Pasean meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghadapi pesaing, dengan hal ini PT. Pegadaian Persero memiliki strategi yaitu program yang harus dilakukan oleh perusahaan yaitu harga, kualitas pelayanan dan fasilitas. Dalam menghadapi pesaing Perusahaan memberikan layanan pelengkap berupa, pegadaian digital serivice, PT. Pegadaian Persero cabang Pasean juga menyediakan bisnis agen yang terdiri dari, agen pemasaran, agen gadai, dan agen pembiayaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Pesaing

ABSTRACT

Quality of service is a characteristic that must be provided by the company in the form of services to meet customer needs so that customers still maintain loyalty to the company. This study aims (1) to Know the picture of the quality of service available at PT. Pegadaian Persero Branch Pasean (2) Knowing the company's efforts in maintaining the quality of service in the face of competitors. This research uses qualitative descriptive research. Technique of taking data using observation interview and documentation. While the data reduction analysis, data presentation and conclusion. The findings of this research are the picture of service quality of PT. Pegadaian Persero Branch Village Tlonto Raja District Pasean District Pamekasan, and the company's efforts in dealing with competitors. while the results of this study that the quality of service PT. Pawnshop Persero Branch Village Tlonto Raja Pasean District Pamekasan District can increase customer loyalty. PT. Pegadaian Persero Pasean branch to improve the quality of service to face competitors, with this PT. Pegadaian Persero has a strategy that is a program that must be done by the company that is price, service quality and facilities. In the face of competitors Company provides complementary services in the form of, pawnshop digital service, PT. Pegadaian Persero Pasean branch also provides business agents consisting of, marketing agents, mortgage agencies, and financing agents, each agent serves to serve customers outside office hours.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Pesaing

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberhasilan perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga akan menambah nilai perusahaan di mata nasabahnya. Perusahaan jasa terlebih pada lembaga keuangan, hendaknya benar-benar memanfaatkan layanan yang berkualitas untuk dapat unggul dalam persaingan, sebab pada zaman sekarang ini banyak sekali lembaga-lembaga keuangan yang menawarkan produk dengan kualitas yang menjanjikan, sehingga konsumen sangat selektif dalam menentukan pilihan.

Mengingat kualitas pelayanan, hal tersebut sangatlah penting untuk mengimbangi adanya persaingan, Kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Persero memiliki hubungan dalam menghadapi pesaing, karena kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan setia pada PT. Pegadaian Persero, dengan adanya ikatan kesetiaan nasabah, maka PT. Pegadaian Persero akan mengalami persaingan dari berbagai perusahaan lainnya. Perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya harus memberikan kualitas dan layanan terbaik kepada nasabahnya, sehingga nasabah dapat membedakan mana yang memiliki kualitas yang baik dan mana yang tidak memiliki kualitas yang baik, Dengan adanya kualitas layanan yang ada pada PT. Pegadaian Persero maka hal ini telah mendorong timbulnya persaingan yang sangat kompetitif dalam segala bidang usaha, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk semakin kreatif dan inovatif dalam melayani nasabah.

Sebenarnya manusia tidak pernah puas dalam pelayanan, perasaan tidak puas tersebut dirasakan oleh masyarakat desa Tlonto Raja Kec. Pasean, masyarakat desa Tlonto Raja Kec. pasean tidak pernah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian, sehingga mereka selalu memberikan keluhan kesahnya, dengan demikian perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap nasabah, karena apabila pelayanan kurang baik maka nasabah akan mencari pelayanan yang lebih baik lagi. Inilah faktor utama dalam menghadapi pesaing. Di desa Tlonto Raja Pasean Kec. Pasean Perusahaan yang berupa gadai tidak hanya PT. Pegadaian Persero, akan tetapi di Desa ini ada juga Perusahaan gadai yang bernama BMT (Baitul Mal Wat Tammil) dan lain-lain,

BMT inilah yang menjadi ancaman bagi PT. Pegadaian Persero, dengan adanya ancaman tersebut, PT. Pegadaian Persero memaksimalkan kinerjanya khususnya pada jasa kualitas pelayanan, dengan tujuan agar tercapainya VISI dan MISI Perusahaan. Menurut Wibowo (1988) mengatakan bahwa salah satu strategi yang sampai saat ini masih di anggap handal adalah menciptakan pelayanan bagi *customer*, sehingga *customer* merasakan diperlakukan *special*.

Tabel 1.1
Jumlah Jasa Gadai Resmi di Kabupaten Pamekasan

No.	NAMA JASA GADAI	JUMLAH
1.	PT. Pegadaian Persero	19 Unit
2.	PT. Pegadaian Syariah	4 Unit
3.	PT. Mas Agung Sejahtera	17 Unit
4.	Baitul Mal Wat Tammil (BMT)	7 Unit
5.	Bank Pengkreditan Rakyat (BPR)	2 Unit
	JUMLAH	49 Unit

Berdasarkan tabel di atas dari 1 Kabupaten yaitu Pamekasan dengan 13 Kecamatan terdapat 49 jasa gadai resmi yang ada di kabupaten pamekasan, Dengan adanya data tersebut dapat kita ketahui persaingan antar jasa gadai sangatlah ketat, oleh karena itu masing-masing perusahaan menggunakan strategi untuk memenangkan persaingan, khususnya PT. Pegadaian Persero.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ini mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Menghadapi Pesaing” (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Persero Cabang Desa Tlonto Raja Kec. Pasean Kabupaten Pamekasan Madura).**

Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang ada pada PT. Pegadaian Persero Cabang Pasean
2. Mengetahui usaha perusahaan dalam mempertahankan kualitas pelayanan dalam menghadapi pesaing.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas

Menurut Assauri pengertian kualitas adalah “Dalam perusahaan manufaktur, istilah kualitas di artikan sebagai suatu hasil atau barang yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil tersebut dimaksudkan atau dibutuhkan.”

Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi, “Jasa adalah setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak”. Menurut RG Mudrick, dkk dalam Yazid, “Jasa adalah *intangibile* (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan dan kesehatan) dan *pershable* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau di konsumsi pada saat diperlukan). Jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Pesaing

Menurut Kotler, dari sudut pandang industri, pesaing adalah sekelompok perusahaan yang menawarkan suatu produk atau kelas produk yang satu sama lainnya dapat bersubstitusi. Dari sudut pangsa pasar pesaing adalah perusahaan yang giat untuk memenuhi kegiatan pelanggan yang sama atau melayani kelompok konsumen yang sama.

Pegadaian

Salah satu lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang jasa penyaluran uang pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai dengan jaminan barang bergerak.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Pesaing

Menurut Wibowo hubungan kualitas pelayanan dan pesaing adalah bahwa kualitas sebagai senjata dalam menghadapi pesaing, menjaga kualitas dalam semua bidang bisnis merupakan tugas berat. Menjadi lebih sulit lagi apabila pelanggan mengubah persepsinya tentang kualitas. Perubahan dalam gaya hidup dan

kondisi ekonomi secara drastis dapat mengubah persepsi pelanggan atas kualitas.

Pelanggan sekarang lebih menyukai kualitas dibandingkan pelanggan masa lalu. Produk atau jasa yang dipersepsikan pelanggan berkualitas lebih tinggi mendapat kesempatan pasar lebih baik daripada yang dipersepsikan berkualitas rendah. Kualitas baik dapat juga menghasilkan keuntungan lebih tinggi. Kualitas rendah akan menghasilkan kesempatan pasar lebih rendah.

Dapat kita simpulkan bahwa hubungan kualitas dan pesaing saling memiliki keterkaitan satu sama lain, dikarenakan, jika kualitas pelayanan baik maka untuk menghadapi pesaing akan sangat mudah, begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan buruk, maka akan sulit untuk menghadapi pesaing.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang bertujuan untuk menyajikan kesimpulan dalam bentuk uraian atau kalimat tanpa menggunakan perhitungan statistik. Atau hanya akan mencari dan mengumpulkan data untuk memperoleh suatu gambaran mengenai kualitas pelayanan Pegadaian Cabang Desa Tlonto Raja Kec. Pasean Kab. Pamekasan Madura. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, kesimpulan, dan verifikasi. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi Jadi kegiatan triangulasi metode terdiri atas : a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Gambaran Setting Penelitian

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan *BANK VAN LEENING* yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda(1811-1816) Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*licentie stelsel*). Namun

metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, metode *licentie stelsel* diganti menjadi *pacht stelsel* yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah. Pada saat Belanda berkuasa kembali, pola atau metode *pacht stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya.

Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan '*cultuur stelsel*' dimana dalam kajian tentang pegadaian, saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat), selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Pada masa pendudukan Jepang, gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur Organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam Bahasa Jepang disebut '*Sitji Eigeikyuku*', Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari. Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas.

Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi

Perusahaan Umum (PERUM) hingga sekarang. Kini usia Pegadaian telah lebih dari seratus tahun, manfaat semakin dirasakan oleh masyarakat, meskipun perusahaan membawa misi *public service obligation*, ternyata perusahaan masih mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam bentuk pajak dan bagi keuntungan kepada Pemerintah, disaat mayoritas lembaga keuangan lainnya berada dalam situasi yang tidak menguntungkan.

Visi PT Pegadaian (Persero)

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

Misi PT Pegadaian (Persero)

1. Memberikan pembiayaan tercepat, termudah dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Jaminan

Setiap perusahaan pasti selalu berupaya untuk menghasilkan pelayanan yang bisa disenangi oleh nasabah, oleh karena itu PT. Pegadaian Persero memiliki gambaran kualitas pelayanan perusahaan. Karyawan PT. Pegadaian Persero selalu berusaha menciptakan sebuah teknik dan sistem dalam kegiatan transaksi untuk melayani nasabah, sehingga dapat menarik perhatian nasabah sesuai keinginan perusahaan. Setiap unit pegadaian ada karyawan dengan fungsi masing-masing, jadi antara fungsi yang satu tidak bisa dirangkap dengan fungsi yang lain, karena semua itu berkaitan dengan *user* dan *password*. Selain pimpinan cabang untuk tenaga kerja karyawannya yang berada dicabang yaitu bagian penaksir barang jaminan, berfungsi untuk menaksir barang jaminan, sampai ia menentukan uang pinjamannya, bagian kasir berfungsi untuk bagian pembayaran baik pembayaran kredit maupun menerima pembayaran dari nasabah berupa pelunasannya, dan bagian pengelola

agunan, berfungsi sebagai penyimpanan barang jaminan.

PT. Pegadaian Persero sangat peduli kepada barang jaminan nasabah, karena menurut mereka hidupnya perusahaan tergantung kepada nasabah. Untuk menjaga hubungan baik kepada nasabah, perusahaan mengasuransikan semua barang jaminan dari nasabah, semua itu dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab dan kepedulian perusahaan kepada nasabah. Asuransi yang diberikan perusahaan kepada nasabah yaitu asuransi jiwa. PT. Pegadaian Persero tidak hanya memberikan jaminan kepada nasabah, akan tetapi juga memberikan jaminan kepada karyawan berupa asuransi kesehatan, asuransi jaminan masa tua, dan dana pensiun.

Produk Pelayanan dari PT. Pegadaian Persero :

1. Produk Pembiayaan
 - a. Gadai Konvensional
 - b. Kresida
 - c. Kreasi
 - d. Kredit Multi Guna
2. Produk Emas
 - a. Mulia
 - b. Tabungan Emas
 - c. Konsinyasi Emas
3. Produk Aneka Jasa
 - a. Kucica (Pengiriman Uang)
 - b. MPO (Multi Pembayaran Online)
 - c. Pegadaian Mobile
 - d. Jasa Taksiran
 - e. Jasa Titipan

Aman dan Terpercaya

Masyarakat saat ini dibingungkan dengan banyaknya pilihan jasa gadai untuk menitipkan hartanya, karena banyak lembaga-lembaga jasa gadai yang menyajikan hal yang sama dengan PT. Pegadaian Persero seperti, Mas Agung, BPR, BMT, KSN Nuri, akan tetapi masyarakat 80% percaya kepada PT. Pegadaian Persero dikarenakan dengan beberapa faktor, yaitu :

1. Faktor Harga
2. Faktor Fasilitas
3. Faktor Keamanan

PT. Pegadaian Persero sangat mengutamakan faktor keamanan barang yang didukung dengan tenaga-tenaga pengamanan seperti satpam, dan fasilitas keamanan yang lain dilengkapi dengan CCTV, dan Alarm.

Fasilitas

PT. Pegadaian Persero memberikan kepedulian kepada nasabah ataupun karyawan dengan memberikan fasilitas. Fasilitas untuk

pejabat, yaitu rumah dinas dan untuk karyawan selain asuransi adalah ada hak libur atau hak cuti, untuk nasabah selain asuransi, perusahaan memberikan fasilitas berupa undian yang diadakan setiap 2x dalam setahun.

Sarana dan prasarana perlakuan kerja perusahaan sudah tersendarisasi dari pusat, perusahaan sudah memberikan fasilitas-fasilitas yang bisa digunakan untuk pelayanan nasabah, fasilitas tersebut sudah sangat mendukung, dikarenakan jaringan perusahaan berupa *online*, hanya saja perusahaan memiliki kendala melalui TELKOM, jika TELKOM mengalami gangguan, maka perusahaan tidak bisa mengoprasikan jaringan.

Informasi

Perusahaan harus memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah, agar nasabah dapat memahami prosedur dan sistem perusahaan. PT. Pegadaian Persero, untuk informasi sudah menggunakan *wibesite* www.pegadaian.co.id , jadi nasabah bisa mengakses lewat internet atau nasabah bisa datang ke *outlet-outlet*, sehingga perusahaan bisa langsung memberikan informasi kepada masyarakat, perusahaan juga menggunakan strategi dengan cara terjun ke lapangan diluar jam kerja untuk mempromosikan produk-produk pelayanan kepada nasabah. Perusahaan tidak hanya memberikan informasi tentang produk-produk pegadaian, akan tetapi perusahaan juga menyampaikan informasi ketika terjadi kenaikan kredit dan menyampaikan informasi ketika masa gadai telah habis.

Strategi PT. Pegadaian Persero dalam menyampaikan masa gadai yang telah habis dengan cara memberikan informasi secara bertahap, waktu yang diberikan PT. Pegadaian Persero yaitu 120 hari.

Emphaty (Kepedulian)

Sebagai perusahaan besar, harus bisa memberikan sikap kepedulian kepada nasabah, agar nasabah merasakan simpati dan ketertarikan kepada perusahaan. Karyawan PT. Pegadaian Persero sangat peduli kepada nasabah dan merealisasikan kepeduliannya berupa senyum, salam, dan sapa, semua karyawan dididik oleh perusahaan bagaimana cara menyambut tamu yang baik.

PT. Pegadaian Persero tidak hanya memberikan salam, senyum dan sapa, akan tetapi PT. Pegadaian Persero juga memberikan santunan kepada nasabah ketika ada nasabah yang mengalami sakit keras dengan cara mendatangi rumahnya, semua itu bentuk kepedulian perusahaan kepada nasabah. Bentuk

kepedulian yang lainnya kepada nasabah, yaitu dengan tidak mengabaikan keluhan, kritik, dan saran dari nasabah, perusahaan berusaha memberikan fasilitas, dan pelayanan yang baik.

Karyawan PT. Pegadaian Persero dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, karena aturan ini tidak hanya berlaku di *outlet-outlet* tertentu akan tetapi aturan ini berlaku se Indonesia.

Ketanggapan (responsif)

PT. Pegadaian Persero sudah tepat waktu dalam melayani nasabah mulai jam 07:30 sampai 15:00, perusahaan juga telah memberikan pelayanan yang cepat dan aman bagi nasabah, serta bertanggung jawab atas kelengkapan pelayanan yang akan di berikan kepada nasabah. PT. Pegadaian Persero selalu memberikan nilai *responsif* kepada nasabah, itu dibuktikan ketika nasabah ada yang merasa kebingungan dengan sistem gadai perusahaan, bentuk yang di berikan perusahaan kepada nasabah yaitu ketanggapan dari tenaga keamanan perusahaan seperti satpam, yang langsung mengarahkan nasabah ketika nasabah mengalami kesulitan, dengan bentuk tanggapan seperti itu, perusahaan hampir tidak menemukan hambatan, semua itu terjadi karena persyaratan dari perusahaan sangat mudah, karena persyaratan utama dalam transaksi gadai yaitu diwajibkan bagi seluruh nasabah untuk membawa KTP, dari situlah karyawan harus bertanggung jawab atas kelengkapan persyaratan dari prosedur jasa gadai dan dari sikap karyawan yang sangat peduli kepada nasabah, justru itu membuat nasabah merasa aman dan nyaman. Bentuk responsif yang lain ketika nasabah berada di ruang tunggu dan mengantri, perusahaan menyediakan tempat duduk, air minum, TV, AC, sehingga nasabah tidak merasa bosan, kepanasan, dan kehausan.

Usaha Perusahaan Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan

Saat ini banyak sekali yang harus dilakukan oleh PT. Pegadaian Persero untuk menghadapi pesaing, dengan adanya pesaing maka PT. Pegadaian Persero harus memiliki strategi. Program yang harus dilakukan dari produk yaitu harga, selain harga yaitu kualitas pelayanan, kemudian fasilitas, untuk harga perusahaan memiliki tarif khusus, untuk pelayanan perusahaan sudah sangat terealisasi seperti komputer, pelayanan di loket, dan promosi. PT. Pegadaian persero menonjolkan kelebihan-kelebihan dari perusahaan salah satunya asuransi, karena jasa gadai yang lain

tidak memiliki asuransi. Strategi pesaing-pesaing PT. Pegadaian Persero yaitu dengan cara mendatangi nasabah, oleh karena itu PT. Pegadaian Persero juga melakukan strategi yang sama dengan pesaing dengan cara menyediakan sales pemasaran. Strategi seperti itu harus dilakukan oleh PT. Pegadaian Persero karena apabila tidak dilaksanakan, maka perusahaan akan kalah dengan perusahaan pesaing artinya pesaing akan mengambil nasabah dari PT. Pegadaian Persero, oleh karena itu perusahaan harus mempertahankan nasabah yang sudah menjadi pelanggan setia kepada PT. Pegadaian Persero.

PT. Pegadaian Persero juga memiliki kualitas pelayanan tambahan yaitu mendatangi kediaman nasabah untuk melakukan transaksi, jadi nasabah tidak perlu datang ke pegadaian. Akan tetapi perusahaan juga memiliki kekuatan dan kelemahan, kekuatan dari PT. Pegadaian Persero yaitu bisa mengatur tarif, memberikan fasilitas-fasilitas tambahan seperti asuransi, dan memberikan produk-produk pendukung, produk pendukungnya yaitu gadai, dan produk keunggulannya yaitu produk tabungan emas. Kelemahan dari PT. Pegadaian Persero yaitu memiliki tenaga yang terbatas karena 1 outlet hanya ada 2 karyawan selain satpam.

Lokasi

Usaha mempertahankan kualitas pelayanan kepada nasabah, maka perusahaan menetapkan lokasi sebagai strategi untuk menghadapi pesaing, lokasi saat ini sangat strategis karena keamanan lingkungan disekitar PT. Pegadaian berada didepan POLRES, selain itu perusahaan juga menyediakan tenaga fisik yaitu satpam, dan non fisik berupa CCTV dan Alarm. Oleh karena itu lokasi sangat berpengaruh dalam menghadapi pesaing, itupun tidak mudah bagi PT. Pegadaian Persero dalam menghadapi pesaing karena pesaing selalu mendekati lokasinya kepada PT. Pegadaian Persero sehingga pesaing berusaha merebut nasabah dari PT. Pegadaian Persero, akan tetapi dengan fasilitas dan pelayanan yang ada pada PT. Pegadaian Persero, maka perusahaan tidak perlu khawatir dengan adanya pesaing. lokasi saat ini adalah tempat yang strategis dalam menarik minat nasabah, karena berada ditempat seperti dipusat keramaian pasar, dipusat pertokoan dan lain-lain. Dengan hal itu membuat PT. Pegadaian Persero cabang desa Tlonto Raja Kec. Pasean tidak akan berpindah tempat lagi seperti sebelumnya.

Layanan Pelengkap

PT. Pegadaian Persero cabang Pasean dalam menghadapi pesaing tidak hanya memberikan fasilitas-fasilitas yang sudah disebutkan diatas, akan tetapi juga menyediakan layanan pelengkap berupa aplikasi pegadaian *digital service*, aplikasi ini melayani semua produk-produk pegadaian secara *online*, PT. Pegadaian Persero juga menyediakan layanan pelengkap berupa bisnis agen, ada agen pemasaran, agen gadai, dan agen pembayaran. Fungsi agen tersebut yaitu bisa melayani nasabah diluar jam kerja kantor dan untuk mencari nasabah baru. Keuntungan tersedianya layanan pelengkap ini yaitu perusahaan bisa menambah pangsa pasar, bisa menjaring transaksi-transaksi diluar jam kerja, dan bisa menambah nasabah-nasabah baru. Nasabah tidak perlu datang kepegadaian dengan adanya layanan pelengkap ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. PT. Pegadaian Persero Cabang Kec. Pasean telah memberikan jaminan dan fasilitas kepada nasabah dengan cara, perusahaan mengasuransikan barang jaminan milik nasabah, semua itu dilakukan karena bentuk dari tanggung jawab perusahaan. Asuransi yang diberikan perusahaan kepada nasabah berupa asuransi jiwa. PT. Pegadaian Persero juga memberikan jaminan dan fasilitasnya kepada karyawan berupa, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, jaminan masa tua, dan dana pensiun. PT. Pegadaian Persero juga menerapkan kepercayaan dan keamanan kepada nasabah. Keamanan barang dan kepercayaan nasabah didukung oleh tenaga keamanan, CCTV, dan Alarm. Sistem tersebut bertujuan untuk menarik minat masyarakat sekitar kecamatan Pasean untuk menitipkan hartanya kepada perusahaan PT. Pegadaian Persero cabang Kec. Pasean.
2. Karyawan PT. Pegadaian Persero memudahkan dalam memberikan informasi kepada nasabah. Dengan adanya informasi yang sangat mudah, maka nasabah tidak akan merasa kesusahan dalam mencari informasi mengenai prosedur PT. Pegadaian Persero.
3. Karyawan PT. Pegadaian Persero cabang Kec. Pasean memberikan sikap *emphaty* (kepedulian) kepada nasabah. Sikap itu diberikan agar nasabah tertarik dan simpati kepada perusahaan, tidak hanya sikap

emphaty (kepedulian) akan tetapi karyawan juga memberikan sikap *responsif* (ketanggapan) kepada nasabah. Sikap tersebut dilakukan untuk membantu nasabah yang merasa kesulitan dalam memahami prosedur terutama nasabah yang tidak bisa membaca dan menulis.

4. PT. Pegadaian Persero telah menerapkan beberapa kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi, yaitu PT. Pegadaian Persero telah menerapkan aplikasi berupa aplikasi Pegadaian *Mobile* atau bisa juga disebut dengan MPO (*Multi Payment Online*) aplikasi ini resmi dari PT. Pegadaian Persero.
5. PT. Pegadaian Persero cabang Kec. Pasean meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghadapi pesaing, dengan hal ini PT. Pegadaian Persero memiliki strategi yaitu program yang harus dilakukan oleh perusahaan yaitu harga, kualitas pelayanan dan fasilitas. Semua itu dilakukan untuk menghadapi pesaing. PT. Pegadaian Persero cabang Kec. Pasean dalam menghadapi pesaing, perusahaan memberikan layanan pelengkap berupa, pegadaian *digital service*, aplikasi ini melayani produk-produk pegadaian secara *online*, PT. Pegadaian Persero cabang Kec. Pasean juga menyediakan bisnis agen yang terdiri dari, agen pemasaran, agen gadai, dan agen pembiayaan, setiap agen berfungsi melayani nasabah diluar jam kerja kantor, jadi nasabah tidak perlu datang ke *outlet* resmi PT. Pegadaian Persero.

Saran

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan PT. Pegadaian Persero Cabang Kec. Pasean adalah sebagai berikut :

1. Terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempermudah menghadapi pesaing, karena, jika kualitas pelayanan baik, maka nasabah akan loyal kepada perusahaan.
2. Terus meningkatkan promosi dengan mengadakan undian-undian di bulan-bulan tertentu sehingga citra perusahaan menjadi semakin baik dimata masyarakat.
3. Disarankan untuk peneliti selanjutnya, agar meneliti PT. Pegadaian Persero Syari'ah

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2013, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Assauri, Sofian, 1999, *Manejemen Produksi dan Operasi*. Jakarta
- Indriantoro, dan Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi dan Manajemen*
- Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran*, Salemba Empat. Jakarta
- Kristi, Poerwandari, 2005, *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Perilaku Manusia*
- Lexy J. Moleong, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Lovelock, Chistoper H Lauren K Wright, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemah)* PT. Indeks (Gramedia Group). Jakarta
- Lupiyoadi R, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta PT. Salemba Empat
- Sugiarto, Endar, 2003, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sumarni, Murti, 1997, *Marketing Perbankan*. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta
- Supranto, Johane, 2001, *Pengukuran Keputusan Pelanggan*. Jakara. PT. Rineja Cipta
- Wahyudi, 1997, *Manajemen Strategik*, Binarupa Aksara. Jakarta
- Yazid, 2003, *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke 2. Yogyakarta
- www.spengetahuan.com/2015/pengertianpegadaian
- www.infoalamat.com/topik/pegadaian
- www.pegadaian.co.id