

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa penurunan kelas sebenarnya tidak disebabkan oleh ketidakpuasan nasabah meskipun demikian hasil analisis menunjukkan bahwa :

1. Metode Servqual dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh karena metode ini khusus digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan.
2. Penerapan instrumen Servqual baku dan modifikasi dapat ditujukan pada industri jasa keuangan dan tahap identifikasi variabel dilakukan untuk memenuhi harapan nasabah.
3. Hasil pengukuran kualitas pelayanan Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh pada nasabah menunjukkan bahwa nasabah masih belum merasa puas dengan beberapa kinerja pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh. Kinerja Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh masih berada di bawah harapan nasabah untuk seluruh 32 variabel pernyataan.
4. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah adalah :
  - a. Terdapatnya persepsi manajer Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh terhadap harapan nasabah yang tidak sesuai dengan harapan nasabah yang sesungguhnya.
  - b. Penetapan standar yang lebih rendah dari harapan nasabah serta berbagai hal yang belum ditetapkan standar kerjanya.
  - c. Penyampaian jasa oleh karyawan Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh yang dinilai masih kurang maksimal.
  - d. Kondisi internal manajerial Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh dalam hal kualitas pelayanan, yaitu:

- Pihak manajemen Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh jarang menggunakan riset pemasaran mengenai nasabah.
- Pihak manajemen tidak menetapkan sasaran kualitas pelayanan nasabah secara rinci.
- Karyawan Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh tidak mengutamakan kepentingan terbaik nasabah.
- Frekuensi penggantian karyawan yang terlalu sering.

## 6.2 Saran

Agar Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah hingga kepuasan mereka dapat meningkat, maka penulis memberikan saran-saran perbaikan dan penelitian lebih lanjut sebagaimana subbab 5.7. Pengembangan Usulan dapat dirangkum sebagai berikut.

### 6.2.1 Saran Untuk Meningkatkan Kinerja Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh

1. Mengadakan pelatihan yang lebih intensif pada karyawan *frontliners* terutama pada saat melakukan pelayanan dan mulai membina karyawan supaya karyawan dapat melakukan tugasnya dengan baik.
2. Memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah yaitu dengan meningkatkan standar kualitas jasa di Perum Pegadaian disesuaikan dengan harapan nasabah.
3. Mengedepankan budaya perusahaan yaitu "INTAN" pada makna huruf N (Nilai Moral Tinggi : Taqwa, Jujur, Berbudi Luhur, Loyal).
4. Mengurangi frekuensi penggantian pegawai karena manajer harus selalu melakukan penyesuaian terhadap karyawan baru walaupun dari awal karyawan baru telah mengetahui segala peraturan mengenai Perum Pegadaian pada saat *training*. Menurut manajer pengenalan karakter dan kepercayaan merupakan hal-hal yang tidak bisa didapatkan melalui *training* tetapi harus dilakukan melalui pengenalan secara individual. Hal lain yang dapat terjadi yaitu jika penaksir di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh berganti maka bisa dipastikan bahwa harga taksiran akan berbeda dengan sebelumnya.

5. Membatasi akses calo di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh
6. Karyawan Perum Pegadaian menyarankan pada nasabah bahwa lebih baik langsung menggadaikan barang ke Perum Pegadaian dibandingkan menggunakan jasa calo karena keamanan barang gadaian lebih terjamin.
7. Melakukan peningkatan terhadap standar fasilitas fisik.
8. Memberitahukan dengan jelas standar bunga yang ditetapkan oleh pihak Perum Pegadaian.
9. Menuliskan informasi yang jelas mengenai barang-barang apa saja yang digadaikan.
10. Pihak Perum Pegadaian sebaiknya mengeluarkan peraturan bahwa menggadaikan barang seperti mobil atau motor dapat memberikan jaminan hanya BPKB.
11. Pihak Perum Pegadaian sebaiknya menjelaskan secara terperinci kerusakan barang nasabah yang ditanggung oleh asuransi.

#### **6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa penurunan kelas yang terjadi di Perum Pegadaian Cabang Cikudapateuh tidak disebabkan karena adanya penurunan kualitas. Terdapat dua penyebab yaitu adanya persaingan yang cukup tinggi dengan para pesaing seperti Adira Finance, Kredit BPR, toko mas, Bank BTPN, Danamon Simpan Pinjam. Penyebab kedua yaitu banyaknya pendirian kantor cabang pembantu di Perum Pegadaian.