

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERUM PEGADAIAN KCP SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA”

Oleh :
ANDI NURYADIN
(Dosen Pada STIM LPI Makassar)

Abstrack

Hasil Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari : berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian KCP Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian KCP Sungguminasa mempunyai korelasi sangat kuat yaitu sebesar 0,9025 yang mana lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,273 pada taraf signifikan 5% dan 0,354 pada taraf signifikan 1% dan Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X) member pengaruh sebesar 81,5% terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan selebihnya 18,5% adalah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Layanan dan kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Lembaga keuangan di Indonesia terdiri dari dua yaitu, lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Kedua lembaga ini selain memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi juga memiliki fungsi untuk menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Lembaga keuangan bank maupun non bank selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam bidang kredit (Kasmir, 2003).

Salah satu lembaga keuangan yang memberikan layanan pemberian

pinjaman kepada masyarakat adalah perusahaan umum pegadaian. Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti yang dimaksud dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150.

Karena pada kenyataannya bank sebagai lembaga keuangan belum dapat dijadikan alternatif pertama untuk

memenuhi kebutuhan dana. Bank ternyata belum dapat bekerja semaksimal mungkin dalam menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam kenyataannya hanya sebagian masyarakat saja yang dapat menikmati jasa perbankan ini. Selain harus memiliki agunan atau barang jaminan, pemberian pinjaman dibank juga mensyaratkan prosedur pinjaman yang relatif lama dan sulit untuk dipenuhi bagi masyarakat yang memiliki ekonomi menengah kebawah.

Karena keadaan tersebut banyak masyarakat yang membutuhkan dana cepat mengalihkan kebutuhan dananya ke pegadaian. Di pegadaian masyarakat dapat memperoleh dana yang dibutuhkan dengan waktu yang singkat dan tingkat suku bunga yang dikenakan juga masih terjangkau. Pada perusahaan umum pegadaian dikenal KCA (Kredit gadai Cepat dan Aman), adalah kredit dari perum pegadaian dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah. Baik untuk kebutuhan konsumtif maupun untuk kebutuhan produktif.

Berkembangnya dunia usaha yang semakin pesat dan kegiatan perekonomian yang secara otomatis terdapat didalamnya akan membuat semakin diperlukannya sumber-sumber dana untuk membiayai kegiatan ekonomi atau kegiatan usaha. Hubungan antara pertumbuhan ekonomi dan dunia usaha memiliki kaitan yang cukup erat dengan perkreditan. Ditinjau dari sudut lembaga penyedia dana yang memberikan fasilitas kredit, kredit memiliki kedudukan istimewa terutama

dinegara-negara berkembang. Pada negara-negara berkembang umumnya memerlukan dana yang cukup besar untuk menggambarkan dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan dunia usaha sehingga dalam kondisi yang demikian sektor perkreditan memegang peran penting untuk menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi di negara-negara berkembang tersebut.

Kegiatan perekonomian Indonesia dewasa ini semakin meningkat. Dengan kebutuhan masyarakat yang tidak terbatas, tanpa didukung pendapatan yang seimbang, kemudian masyarakat berbondong-bondong mencari kredit pada bank yang pada mulanya adalah satu-satunya lembaga yang khusus bergerak di bidang bisnis keuangan. Tapi kenyataannya, masyarakat khususnya golongan ekonomi lemah, merasa prosedur kredit yang diberikan oleh bank terlalu berbelit-belit.

Perum pegadaian sebagai lembaga perkreditan yang memiliki tujuan khusus yaitu penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai yang ditujukan untuk mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, serta pinjaman tidak wajar lainnya. Perum pegadaian meningkatkan peranannya dalam penyaluran pinjaman bagi masyarakat. Nasabah perum pegadaian di dominasi oleh masyarakat golongan ekonomi lemah yang kurang mendapat pelayanan dari lembaga keuangan atau perbankan, sehingga masyarakat menengah kebawah memerlukan pinjaman secara mudah dan cepat.

Berpijak dari kenyataan, perum pegadaian merupakan salah satu

alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan kredit, baik skala kecil maupun skala besar, dengan pelayanan yang mudah, cepat dan aman. Dalam kenyataannya menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang mudah, cepat dan aman memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya masyarakat ekonomi lemah. Kemudahan dan kesederhanaan dalam prosedur memperoleh kredit merupakan modal dasar dalam mendekati pangsa pasar pegadaian. Hal ini terbukti dengan meningkatnya kredit yang disalurkan oleh perum pegadaian.

Perum pegadaian selaku salah satu BUMN dalam lingkungan Departemen RI dapat dikatakan berkembang dari tahun ketahun, dan juga dapat memberikan kontribusi kepada negara dalam bentuk pajak dan laba. Usaha-usaha tersebut, antara lain meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sehingga mampu mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Perkembangan perekonomian dalam suatu wilayah tertentu dapat dilihat dari beberapa indikator-indikator perekonomian. Perkembangan yang terjadi pada indikator ekonomi makro dapat mencerminkan pertumbuhan. Indikator tersebut dapat dilihat dari peningkatan yang terjadi pada pendapatan perkapita suatu daerah, yang dapat mencerminkan kesejahteraan setiap individu.

Melalui penelitian yang dilakukan oleh Caskey (1991) menurutnya, pendapatan perkapita adalah jumlah pendapatan domestik bruto dibagi dengan jumlah penduduk

pada pertengahan tahun. Pendapatan perkapita merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kemakmuran penduduk di suatu daerah. Pendapatan perkapita berpengaruh secara signifikan terhadap kredit pegadaian di Negara bagian Indian, sedangkan di negara bagian Oregon tidak signifikan.

Selain pendapatan perkapita, indikator ekonomi makro yang lain yang dapat menggambarkan kondisi perekonomian adalah angka pengangguran. Tingkat pengangguran dapat mencerminkan kestabilan perekonomian, yang mana kegiatan perekonomian suatu negara selalu bertujuan agar tingkat kemakmuran masyarakatnya dapat dimaksimalkan dan perekonomian selalu mencapai pertumbuhan ekonomi yang mantap. Tujuan ini tidak mungkin tercapai jika tingkat pengangguran relatif tinggi. Penelitian Caskey (1991), mengatakan bahwa tingkat pengangguran berpengaruh signifikan di negara bagian Indian, sedangkan di Negara Oregon tidak. Penelitian yang dilakukan oleh Sutarno (2002) mengatakan bahwa tingkat pengangguran berpengaruh signifikan terhadap kredit perum pegadaian Semarang. Koefisien regresinya menunjukkan bahwa jumlah orang yang menganggur meningkat maka kredit pegadaian juga meningkat, dan apabila jumlah orang yang menganggur menurun maka kredit pegadaian juga ikut menurun.

Sebagaimana yang diketahui bahwa penelitian mengenai pegadaian masih sangat sedikit dilakukan. Hal ini

mungkin dikarenakan lembaga formal yang ada dalam bisnis atau industri pegadaian hanya perum pegadaian. Hal ini tentunya akan lain di masa mendatang, dimana para peneliti akan lebih tertarik untuk meneliti industri pegadaian apabila peraturan perundang-undang yang berlaku telah memungkinkan swasta maupun badan usaha milik pemerintah lainnya masuk dalam bisnis pegadaian.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut:

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa tidak adanya konsistensi pengaruh pada hasil penelitian mengenai indikator ekonomi makro, maka dalam penelitian ini akan dilihat sejauh mana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat mempengaruhi kredit Perum Pegadaian di Gowa.

Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari: berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian KCP Sungguminasa Kabupaten Gowa?

konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotlet (2002 :42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang baik dan

kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Factor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithamal dan Bitner, 1996). Sebagai contoh pada jasa mobile telecommunication, kualitas diukur oleh kualitas panggilan (call quality), struktur harga, mobile device, jasa tambahan, penyamanan prosedur dan dukungan konsumen (Kim, 2000 ; Gerpott, dkk., Lee, Freick 2001).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Guna menjawab masalah pokok yang diajukan serta membuktikan hipotesis, maka penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yaitu dalam rangka mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan nasabah pada perum pegadaian KCP Sungguminasa Kabupaten Gowa. Dengan menggunakan analisis korelasi (spss) dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

N : Banyaknya Sampel

X : Kualitas Pelayanan

Y : Kepuasan Nasabah

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya variable X terhadap variable Y
 $KP = r^2 \times 100\%$

Keterangan :

KP = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

digunakan rumus Koefisien determinasi yaitu :

Pembahasan

Untuk menentukan kualitas (kategori) pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan nasabah

(Y), dengan menggunakan tabel Interpretasi Indeks Korelasi Product Moment sebagai berikut :

Tabel .
Interpretasi Indeks Korelasi Product Moment

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
$\pm 0,80 - 1,00$	Sangat Kuat
$\pm 0,60 - 0,799$	Kuat
$\pm 0,40 - 0,599$	Cukup Kuat
$\pm 0,20 - 0,399$	Rendah
$\pm 0,00 - 0,199$	Sangat Rendah

Menghitung Koefisien Korelasi

Berdasarkan pada tabel kerja koefisien lampiran 5, maka telah diketahui :

$$\begin{aligned} \sum X &= 3056 & \sum X^2 &= 189426 & \sum XY &= 98579 \\ \sum Y &= 1591 & \sum Y^2 &= 51455 & N &= 50 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus angka kasar diatas, maka dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r &= \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \\ &= \frac{(50)98579 - (3056) (1591)}{\sqrt{\{(50)189426 - (3056)^2\} \{(50)51455 - (1591)^2\}}} \\ &= \frac{4.928,950 - 4.862,096}{\sqrt{\{9.471,300 - 9.339,136\} \{2.572,800 - 2.531,281\}}} \\ &= \frac{66854}{\sqrt{\{132168\} \{41519\}}} \\ &= \frac{66854}{\sqrt{5487317116}} \\ &= \frac{66854}{74079,84} \end{aligned}$$

74076,428

= 0,9025

Berdasarkan pada kualitas pengaruh tersebut maka koefisien korelasi yang telah ditemukan yaitu : kualitas pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y) ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,9025 atau mempunyai korelasi sangat kuat.

Dari hasil pengolahan data diperoleh korelasi sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan

$$KP = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan : KP = Nilai Koefisien Determinasi

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi

Berdasarkan nilai r_{xy} maka dapat dihitung pengaruh variabel kualitas

$$\begin{aligned} KP &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,9025)^2 \times 100\% \\ &= 0,815 \times 100\% \\ &= 81,5\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh bahwa variabel kualitas

variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,9025. Ini menunjukkan bahwa semakin ditingkatkannya kualitas pelayanan oleh pihak Perum Pegadaian KCP Sungguminasa, maka semakin berpengaruh pada tingginya minat kepuasan nasabah.

Untuk memudahkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam persen maka digunakan koefisien dengan rumus :

pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebagai berikut :

pelayanan (X) memberi pengaruh sebesar 81,5% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), sedangkan selebihnya yaitu sebesar 18,5% adalah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis :

Setelah koefisien korelasi (r_{xy}) telah diketahui maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan agar dapat diketahui bahwa hipotesis yang diajukan dinyatakan dapat di terima atau ditolak. Untuk maksud tersebut teknik yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah dengan menggunakan test signifikan yaitu

membandingkan indeks korelasi antara r_{ht} dengan r_{tabel} (r_{tb}).

Untuk mengetahui apakah hipotesisnya yang diajukan diatas dapat diterima atau ditolak maka berikut ini akan dilakukan pengujian sebagai berikut :

Diketahui

: $r_{ht} = 0,9025$

r_{tb} taraf signifikan 5% = 0,273

r_{tb} taraf signifikan 1% = 0,354

oleh karena itu r_{ht} sebesar 0,9025 ternyata > (lebih besar) dari r_{tb} sebesar 0,273 pada taraf signifikan 5% dan sebesar 0,354 pada taraf signifikan 1%, maka hipotesis berbunyi :

“ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

pada Perum Pegadaian KCP Sungguminasa Kabupaten Gowa, dinyatakan “**dapat diterima**”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, berikut ini dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Perum Pegadaian KCP Sungguminasa mempunyai korelasi sangat kuat yaitu sebesar 0,9025 yang mana lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,273 pada taraf

signifikan 5% dan 0,354 pada taraf signifikan 1%.

2. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X) member pengaruh sebesar 81,5% terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan selebihnya 18,5% adalah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aviliani dan Wilfridus, 1997, *Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan*, Usahawan No. 05, Th. XXVI.
- Collier D. A. Dalam Vincent Caspersz. 1994. *Manajemen Pelayanan Kualitas Total Cara terbaik untuk Memuaskan Pelanggan*. Gramedia ; Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran, Terjemahan Hendra Teguh dan Ranny A Rusli dan Benyamin Molan*. Edisi Milenium, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih bahasa Drs. Alexander Sindoro, Prenhalindo, Jakarta.
- Kasmir 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 6th Ed. Penerbit : PT. Raja . Jakarta.
- Le Boeuf Michael, 2000, *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*, Gramedia, Jakarta.
- Noor Juliansyah, 2003, *Kenali Diri dan Pelanggan Anda*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rosdiana, 2005. *Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Karya Ilmiah, Makassar.
- Riduwan, Drs, 2004, *Metode dan Penyusunan Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Sewel Carl, Paul B. Brown, 1997, *Pelanggan Seumur Hidup*, Pustaka Tangga, Jakarta.
- Suparmoko, M., 2000, *Metode Penelitian Praktis*, BPFE, Yogyakarta.
- Supronto. J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Terbaru, Jakarta.
- Sutarno S.E. 2002. *Analisis Pengaruh Indikator Ekonomi Makro dan Kredit Usaha Kecil Terhadap Kredit Pegadaian (Studi Pada Kantor Wilayah Pegadaian Semarang)*. www.google.com.
- Saiful, 2004. *Penyaluran Kredit Gadai Pada Perum Pegadaian Cabang Sungguminasa*. Makassar. Skripsi, tidak dipublikasikan.
- Triandaru, sigit, & Budisantoso, T. 2006. *Bank dan lembaga keuangan lain*. Edisi kedua. Salemba empat. Jakarta.
- Unyoto, Drs. Dadang, 2011. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Cetakan Pertama, Penerbit : CAPS (Centre for Academic Publishing), Yogyakarta.

_____, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

www.Pegadaian.co.id