

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO THE IMAGE OF PERUM PEGADAIAN TARANDAM
PADANG BRANCH**

Zefno Fitri

Program Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Padang

Jalan Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang, Sumatera Barat

Email: zefnofitri2016@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to get information on the effect of the implementation of service quality with variables: reliability, responsive, empathy, assurance and physical proof of the Pegadaian's image based on customers' perception and to know the effect of quality variable together with the Pegadaian's image in customers' point of view. The sample of the research was 394 customers of Pegadaian in Tarandam Padang Branch. This research used cluster random sampling as the sampling technique. The instrument to collect the data was research questionnaire. Multiple regression analysis was used to analyze the data and t-test and f-test was used to test the effect of independent variable to dependent variable. The result of the research shows that all of the independent variable of service quality, which is reliability, responsive, empathy, assurance, and physical proof had significant effect on the image of Pegadaian Tarandam Padang Branch and also the independent variables of service quality had significant effect to the image of Pegadaian Tarandam Padang Branch. Based on the result of the research, it was suggested that Pegadaian Tarandam Padang Branch to fix up the pawn procedure to become more effective, to give a fast response, to create a suggestions box to channeling the customers' aspirations to create a better relationship between company and customer, to complete and to fix facilities and infrastructure to support the work system.

Keywords: Service quality and company image

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUM PEGADAIAN CABANG
TARANDAM PADANG**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang pengaruh pelaksanaan kualitas pelayanan jasa dengan variabel yaitu: keandalan, koresponsifan, empati, jaminan dan bukti fisik terhadap citra pegadaian menurut persepsi nasabah dan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap citra pegadaian dimata nasabah. Sampel penelitian ini adalah nasabah Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang sebanyak 394 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara cluster random sampling. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah angket penelitian. Untuk menganalisis data digunakan analisis regresi berganda dan pengujian pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial semua variabel bebas kualitas pelayanan yaitu keandalan, koresponsifan, empati, jaminan dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang dan secara bersama-sama variabel bebas kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Dan hasil penelitian ini disarankan pada Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang untuk membenahi lagi prosedur gadai yang lebih efektif, memberikan layanan secara tepat, perlu adanya kotak saran untuk menyalurkan aspirasi dari nasabah agar hubungan antara perusahaan dengan nasabah terjalin dengan baik, melengkapi dan mengadakan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang mendukung sistem kerja.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan citra perusahaan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Jasa pegadaian merupakan perusahaan umum yang bergerak dalam bidang jasa pinjaman bagi masyarakat dengan menitipkan atau mengadaikan barang-barang milik pribadi atau organisasi untuk mendapatkan sejumlah uang yang disesuaikan dengan nilai barang yang digadaikan tersebut.

Sejalan dengan adanya peningkatan terhadap tuntutan ekonomi maka kebutuhan masyarakat semakin terdesak sehingga mengakibatkan adanya keinginan masyarakat untuk melakukan pegadaian barangnya. Melihat fenomena ini perusahaan jasa pegadaian harus ekstra keras untuk menyediakan dana cash bagi masyarakat yang membutuhkan dengan lebih memperhatikan kepedulian terhadap pelanggan atau nasabah.

Untuk meningkatkan jumlah nasabah maka pegadaian perlu melakukan pengembangan produk melalui peningkatan kualitas jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Sedangkan jasa yang mengikuti produk tersebut, seperti tersedianya sarana informasi, pelayanan sebelum dan saat purna beli, keandalan kinerja, daya tanggap staff dan karyawan yang merupakan pertimbangan nasabah dalam menetapkan untuk menikmati atau tidak jasa tersebut.

Dari kualitas jasa yang memuaskan nasabah tentunya akan menimbulkan rasa kepuasan bagi nasabah itu sendiri. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan nasabah menjadi harmonis, memberikan ide-ide yang lebih baik bagi perkembangan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah, akhirnya terbentuk citra atau brand image perusahaan yang baik.

Menurut Smith (2001 : 256), citra perusahaan diciptakan dari bermacam-macam sumber diluar alat-alat komunikasi yang biasa, kualitas pelayanan yang meliputi sifat fisik perusahaan, keandalan, daya tanggap karyawan, empati, jaminan, kebijakan yang etis sehingga pelayanan menggunakan produk atau jasa. Semuanya menimbulkan pengaruh dan membangkitkan citra tentang sesuatu perusahaan atau organisasi.

Selanjutnya Alma (1998 : 300), para konsumen dalam membeli sesuatu, bukan sekedar membutuhkan barang atau uang itu, akan tetapi ada sesuatu yang lain yang diharapkannya. Sesuatu yang lain itu sesuai dengan citra yang terbentuk dalam dirinya. Oleh sebab itu penting sekali pegadaian memberikan informasi publik agar dapat membentuk citra yang baik dalam rangka menarik sejumlah nasabah yang akan menggadai.

Sebagai pelaksana tunggal penyalur kredit secara hukum gadai apalagi setelah keluar peraturan pemerintah No. 10 tahun 1990 yaitu tentang perubahan status pegadaian dari perusahaan jawatan (perjan) menjadi perusahaan umum (perum), pegadaian mempunyai peluang yang cukup besar dan dapat bergerak lebih luas dalam mengantisipasi perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam hal pemberian kredit.

Adapun orientasi pegadaian kini tidak hanya sekedar “pelayan” pinjaman murah dan mudah bagi masyarakat golongan lemah tetapi mempunyai jangkauan yang lebih luas seperti termaktub dalam SK Direksi Perum Pegadaian No. SM. 2/1/29 tanggal 27 oktober 1990. Dalam menyalurkan kredit perum pegadaian membagi uang pinjaman berdasarkan barang jaminan dan diklasifikasikan kedalam 5 golongan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Besar, Jumlah Pinjaman, Tenggang Waktu dan Tingkat Bunga Kredit Berdasarkan Golongan di Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang

Gol	Uang pinjaman	Sewa modal/tingkat bunga per 15 hari	Jangka waktu pinjaman/kredit	Maximum sewa modal/bunga yang dipungut
A	20.000-150.000	1,25%	120 hari	9%
B	151.000-500.000	1,625%	120 hari	13%
C1	505.000- 1 juta	1,625%	120 hari	13%
C2	1.010.000- 20juta	1,625%	120 hari	13%
D1	20.050.000-50juta	1,625%	120 hari	13%
D2	50.100.000-200juta	1,625%	120 hari	13%

Sumber : Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang, 2003

Sejak berubah status dari perjan menjadi perum, keberadaan perum pegadaian bukan hanya untuk golongan menengah kebawah saja, tetapi sudah meluas ke masyarakat menengah keatas. Pegadaian terus berusaha mengubah image yang terdapat dimasyarakat selama ini bahwa pegadaian merupakan suatu lembaga keuangan alternatif untuk mendapatkan dana, dengan menjadikan pegadaian sebagai alternatif utama yang dapat digunakan masyarakat untuk keperluan usaha atau investasi

Tabel 2. Jumlah Nasabah Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang Berdasarkan Golongan

Tahun	Jumlah Nasabah				Total
	Gol A	Gol B	Gol C	Gol D	
1999	377	1974	4287	4152	10808
2000	316	2276	4385	5325	12302

2001	452	3673	6123	7688	17936
2002	1203	5961	8867	11177	27208

Sumber: Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang, 2003

Tabel 3. Jumlah Nasabah Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang Berdasarkan Profesi

Tahun	Petani	Nelayan	Industri	Dagang	Buruh	Lain2	Total	%Naik
1999	132	121	1413	4681	2994	1965	10808	-
2000	162	172	1172	4394	3751	2646	12302	13,812
2001	3006	1282	522	1666	4557	6903	17936	45,80
2002	1203	336	301	5642	5910	13839	27208	51,69

Sumber : Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang, 2003

Dari kedua tabel diatas terlihat bahwa secara keseluruhan total jumlah nasabah yang berhasil dirangkum oleh Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang secara keseluruhan mengalami kenaikan. Pada tahun 2000 terjadi poeningkatan jumlah nasabah sebesar 13,82%, pada tahun 2001 sebesar 45,80% dan pada tahun 2002 sebesar 51,69%. Dari tabel 3 diatas juga dapat dilihat bahwa jenis profesi nasabah yang terbesar adalah Pedagang. Peningkatan jumlah nasabah Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang ini mungkin saja disebabkan oleh jasa yang ditawarkan, harga, pelayanan dan jauh dekatnya lokasi dari nasabah.

Pada perusahaan pegadaian ini masyarakat mungkin sudah adaptif dengan motto “ mengatasi masalah tanpa masalah” . tetapi sejauh manakah motto ini mampu dijadikan acuan oleh karyawan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi mereka, sehingga terbangun kinerja lembaga superior. Di saat ini tuntutan kinerja berubah dan inovasi layanan yang mungkin beragam (intern maupun ekstern pegadaian). Sementara ketentuan cenderung konvensional dan relatif kaku. Akibatnya, inovasi yang dikembangkan pegadaian kurang didukung oleh fasilitas yang tersedia. Berdasarkan studi pendahuluan wawancara langsung dengan nasabah pegadaian cabang tarandam padang diperoleh informasi sebagai berikut: (1) Dalam layanan kredit usaha mikro persyaratan jaminan tidak cukup hanya dengan BPKB kendaraan bermotor, tetapi juga ada koridor lain yang diisyaratkan. Nomor polisi kendaraan daerah setempat, berdomisili diwilayah kerja cabang, cek fisik dilakukan oleh kepolisian termasuk pemblokirannya. Sehingga untuk memenuhi persyaratan itu membutuhkan waktu lebih. Sementara masyarakat membutuhkan dana cepat. Ini berarti doktrin pelayanan cepat, mudah, murah dan tidak berbelit-belit sudah ditinggalkan. Kekakuan lain antaralain misalnya keharusan BPKB kendaraan sudah atas nama sendiri. Padahal kenyataan yang ada di masyarakat sangat banyak (mayoritas) BPKB yang masih belum balik nama. (2) Masalah dalam penetapan tanggal atau jatuh tempo tanggal lelang. (3) Penerapan aturan pengalihan hak penebusan atau surat kuasa penebusan. (4) Ruang tunggu kurang nyaman. (5) Penghargaan kepada nasabah kurang diungkapkan. (6) Kurangnya penjelasan petugas kasir pada waktu penyerahan surat bukti kredit. (7) Pada waktu ramai kurangnya tanggapan pegawai untuk mempercepat atau dobel pekerjaan.

Dari studi awal yang ditemukan dilapangan ternyata keluhan yang didapat dari nasabah menyangkut tentang kualitas pelayan. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi citra pegadaian dimata nasabahnya karena adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan nasabah. Motto “mengatasi masalah tanpa masalah” dengan asumsi tidak menuntut prosedur dan syarat-syarat administratif, cukup menyerahkan barang jaminan disertai keterangan-keterangan singkat mengenai identitas nasabah dan tujuan penggunaan kredit, sepertinya akan bergeser seiring pergeseran inovasi layanan (termasuk pengaruh undang-undang perlindungan konsumen). Padahal kesederhanaan dan kepraktisan prosedur dan persyaratan inilah yang menyebabkan pegadaian selama ini dekat atau akrab dengan denyut nadi kehidupan ekonomi masyarakat sebagai alternatif mengatasi masalah tanpa harus menimbulkan masalah lain dengan prosedurnya.

Sebagai perusahaan publik yang mengelola bisnis gadai, keberadaan Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang memang tak bisa dipisahkan dari pelanggan(nasabah). Arti keberadaan pelanggan bagi perusahaan benar-benar dirasakan oleh perum pegadaian untuk menggerakkan untuk pencapaian laba yang fantastik. Itu semua karena pelanggan atau nasabah dan karena pelanggan pulalah omzet pegadaian akan terus meningkat dari tahun ke tahun.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain adalah: (1) Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh sifat fisik terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. (2) Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh keandalan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. (3) Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh keresposifan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. (4) Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh jaminan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. (5) Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh empati terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. (6) Mengetahui gambaran secara lengkap pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang.

Hasil Analisis

Analisis Validitas

Setelah dilakukan analisis terhadap variabel perlu dilakukan uji validitas yang bertujuan untuk melihat kekuatan pada setiap butir indikator yang diukur satu sama lainnya. Dari hasil analisis yang menggunakan alpha 5% ternyata masih ada beberapa item yang terdapat pada variabel yang tidak memenuhi uji validitas sebanyak 5 indikator. Indikator-indikator yang tidak masuk dalam validitas tersebut karena mempunyai nilai *corrected item-total correlation* $< 0,361$. Dibawah ini akan disajikan indikator yang tidak validitas sebagai berikut:

Tabel 4. Indikator yang Tidak Memenuhi Uji Validitas

No.	Indikator
1	Pelayanan sesama nasabah
2	Karyawan melayani nasabah dalam keadaan sibuk
3	Cara mengatasi masalah oleh karyawan
4	Sewa modal / bunga
5	Tempat parkir

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan pada uji validitas ternyata nampak indikator yang tidak memenuhi kriteria sebanyak 5 indikator yang berada dalam kuesioner tersebut dikeluarkan. Dan sebanyak 35 pertanyaan menjadi 30 pertanyaan dapat dikatakan valid sebab mempunyai nilai *corrected item-total correlation* $> 0,361$.

Analisis Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitasnya perlu diketahui reliabilitasnya. Uji reliabilitas ini ditunjukkan dari hasil koefisien alpha *cronbach* $> 0,6$. Dari hasil penelitian yang didapat nilai *alphanya* $> 0,6$ yang dapat dikatakan bahwa dari 6 variabel tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

Analisis Regresi Berganda

Untuk lebih jelasnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel dibawah

Tabel 5. Pengaruh Variabel (X₁,X₂,X₃,X₄,X₅) terhadap Citra (Y)

Variabel	Koefisien Regresi	T- hit	Sig
(Constan)	0,183	0,182	0,855
1. Keandalan(X ₁)	0,352	9,948	0,000
2. Keresponsifan(X ₂)	0,345	7,722	0,000
3. Empati (X ₃)	0,224	5,397	0,000
4. Jaminan(X ₄)	0,181	4,002	0,000
5. Bukti fisik(X ₅)	0,173	3,599	0,000
F hit = 122,868	R ² = 0,163		

Sumber: Data primer (diolah)

Dari tabel diatas dapat dirumuskan model estimasi dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang sebagai berikut:

$$Y = 0,183 + 0,352 X_1 + 0,345 X_2 + 0,224 X_3 + 0,181 X_4 + 0,173 X_5$$

Dari modal estimasi diatas didapat nilai konstanta sebesar 0,183 menunjukkan bahwa tanpa adanya bukti fisik, jaminan, keandalan, kersponsifan dan empati, citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang telah ada 0,183

Uji Koefisien Determinasi (R)

Koefisien determinasi (R) untuk menunjukkan berapa besar proporsi variasi variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R) 0,613, artinya bahwa 61,30% variasi variabel terikat yaitu keandalan, kersponsifan, empati, jaminan dan bukti fisik yang mampu dijelaskan oleh variasi variabel bebasnya sedangkan 39,70% dipengaruhi oleh faktor luar penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji F

Dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara serempak atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel terikat. Dari hasil penelitian didapat F hitung 122,868 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$, artinya secara bersama-sama semua variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat

Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.

Secara parsial pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut: (1) Koefisien regresi variabel keandalan = 0,352 dengan nilai t hitung 9,948 (sig. 0,000 < 0,005), menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra. Tanda positif menunjukkan koefisien arah hubungan yang positif dengan arti setiap ada kenaikan satu satuan variabel keandalan maka citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang akan meningkat sebesar 0,352 satuan. (2) Koefisien regresi variabel keresposifan = 0,345 dengan nilai t hitung 7,722 (sig. 0,000 < 0,005), menunjukkan bahwa keresposifan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra. Tanda positif menunjukkan koefisien arah hubungan yang positif dengan arti setiap ada kenaikan satu satuan variabel keresposifan maka citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang akan meningkat sebesar 0,345 satuan. (3) Koefisien regresi variabel empati = 0,224 dengan nilai t hitung 5,397 (sig. 0,000 < 0,005), menunjukkan bahwa empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra. Tanda positif menunjukkan koefisien arah hubungan yang positif dengan arti setiap ada kenaikan satu satuan variabel empati maka citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang akan meningkat sebesar 0,224 satuan. (4) Koefisien regresi variabel jaminan = 0,181 dengan nilai t hitung 4,002 (sig. 0,000 < 0,005), menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra. Tanda positif menunjukkan koefisien arah hubungan yang positif dengan arti setiap ada kenaikan satu satuan variabel jaminan maka citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang akan meningkat sebesar 0,181 satuan. (5) Koefisien regresi variabel bukti fisik = 0,173 dengan nilai t hitung 3,599 (sig. 0,000 < 0,005), menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra. Tanda positif menunjukkan koefisien arah hubungan yang positif dengan arti setiap ada kenaikan satu satuan variabel bukti fisik maka citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang akan meningkat sebesar 0,173 satuan.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini ditujukan untuk menerang dan menginterpretasikan hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian. Indikator-indikator dalam penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh pegadaian Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang berpengaruh terhadap citra pegadaian tersebut.

Pengaruh Keandalan terhadap Citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang

Indikator-indikator yang digunakan untuk menjelaskan variabel keandalan adalah kemudahan dalam mendapatkan dana, prosedur gadainya, pelayanan secara tepat dan akurat, keandalan dan cekatan karyawan, pengaturan antrian diloket layanan dan ketepatan waktu buka dan tutup. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa variabel keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap citra perum pegadaian cabang tarandam padang. Hal ini dapat dilihat pada hasil analisis tabel 5 dimana koefisien regresi variabel keandalan 0,352 dengan nilai t hitung 9,948 (sig. 0,000 < 0,005). Dalam hal ini pegadaian harus membenahi lagi persyaratan gadai, meningkatkan kecekatan kerja karyawan serta adanya ketetapan jam buka dan tutup dengan ketentuan.

Hasil penelitian ini didukung menurut Fombrun (1996) dalam Alifahmi (2000 : 13) citra suatu perusahaan sangat ditentukan oleh keterandalan perusahaan tersebut dalam usaha menjaga mutu produk atau jasa, menjamin pelayanan prima. Jadi disini dapat dilihat bahwa nasabah memilih untuk menggunakan jasa pegadaian adalah untuk memperoleh dampak yang menguntungkan dari jasa gadai yang ditawarkan Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang, yaitu untuk mendapatkan dana pinjaman dengan segera.

Dengan demikian keandalan merupakan rangkaian atau bagian yang menentukan citra yang baik bagi Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Orang membeli jasa untuk memecahkan masalah dan mereka melekatkan citra pada jasa-jasa dalam kaintannya dengan kemampuan jasa yang dipersepsikan untuk memecahkan masalah tersebut.

Walaupun ada responden yang mengatakan bahwa dana pinjaman yang mereka peroleh dari pegadaian tidak sesuai dengan kebutuhannya, hal ini tentu saja tergantung dari besarnya nilai barang yang mereka gunakan sebagai jaminan untuk memperoleh jaminan dari pegadaian, karena semakin besar nilai barang yang dijadikan jaminan, maka semakin besar pula dana pinjaman yang akan mereka peroleh.

Pengaruh Keresposifan terhadap Citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang

Indikator-indikator yang digunakan untuk menjelaskan variabel keresposifan adalah kecepatan layanan, pemberian informasi jenis layanan, pemberian informasi lelang, pemberian informasi jatuh tempo, kesediaan membantu kesulitan nasabah dan kesiapan karyawan. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa keresposifan berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis pada tabel 5 dimana koefisien regresi variabel keresposifan 0,345 dengan nilai t hitung 7,722 (sig. 0,000 < 0,005). Dalam hal ini maka pegadaian harus memperhatikan sekali tentang ketentuan layanan yang diberikan, memperhatikan ketentuan lelang dan ketentuan jatuh tempo barang.

Menurut Nauman dan Giel (1995) sedikit sekali pelanggan yang menyampaikan keluhan oleh karena itu penyedia jasa harus proaktif dan lebih responsif untuk memahami aktivitas dan masalah konsumen.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa langkah yang perlu diambil guna memperbaiki atau meningkatkan kualitas variabel koresponsifan ini terutama solusi gap manajemen antara konsumen dengan pihak pegadaian antara lain : (1) merasakan dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah secara tepat, bagaimana pelayanan konsultan yang seharusnya didesain dan juga pendukung sekunder apa saja yang diinginkan nasabah serta mamfaat dan hubungan emosional lainnya, (2) sesuaikan standar kinerja dengan jelas, perlu adanya komitmen total pegadaian terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pegadaian sendiri, (3) sumber daya perlu ditingkatkan, (4) tingkatkan penguasaan pekerjaan dilapangan, jangan sampai tumpang tindih satu sama lain.

Jadi pelayanan yang disampaikan oleh pegadaian harus jelas dan pasti sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi nasabahnya dalam menerima pelayanan tersebut dan juga pelayanan pegadaian harus senantiasa memberi kecepatan dan kesiapan karyawan sehingga nasabah dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.

Pengaruh Empati terhadap Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang

Indikator-indikator yang digunakan untuk menjelaskan variabel empati adalah perhatian khusus kepada nasabah, memahami keinginan nasabah, mendengarkan keluhan atau ide, saran nasabah dan kemudahan menghubungi pegadaian. Dari hasil penelitian yang didapat diketahui bahwa variabel empati berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis pada tabel 5 dimana koefisien regresi variabel empati 0,224 dengan nilai t hitung 5,397 (Sig, 0,000 < 0,005).

Dalam hal ini pegadaian harus ada perhatian ekstra kepada nasabahnya sehingga adanya hubungan baik antara nasabah dengan perusahaan. Hal tersebut mengidentifikasikan bahwa dalam meningkatkan citra jasa pegadaian perhatian atau penghargaan kepada nasabah perlu diungkapkan. Ini sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia menurut Irawan (2002 : 730) menyatakan bahwa pada tingkat semakin tinggi kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer, setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi yang dikejar oleh manusia adalah kebutuhan ego dan aktualisasi, dua kebutuhan ini berhubungan dengan empati.

Dengan demikian pegadaian perlu bersikap empati kepada nasabah dengan cara mendengar keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh nasabah tersebut. Sehingga untuk membentuk citra perusahaan yang positif perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk melayani nasabah dengan menjalankan variabel empati dengan baik lagi.

Pengaruh Jaminan terhadap Citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang

Indikator-indikator yang digunakan untuk menjelaskan variabel jaminan adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan, keramahan dan kesabaran karyawan, garansi terhadap barang yang digadaikan, keamanan barang, ganti rugi terhadap barang yang rusak atau hilang dan pemberian resi atau tanda terima. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa variabel jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis pada tabel 5 dimana koefisien regresi variabel jaminan 0,181 dengan nilai t hitung 4,002 (Sig. 0,000 < 0,005).

Hal tersebut mengidentifikasikan bahwa nasabah sangat memperhatikan sekali jaminan yang diberi oleh pegadaian. Hal ini sesuai dengan tujuan pegadaian yaitu untuk melayani pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, aman dan hemat.

Penemuan ini sesuai dengan konsep servqual dari parasuraman et al (1998) yang menggariskan bahwa jaminan dan kepastian untuk membuktikan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Penemuan ini diperkuat oleh Tjiptono (1996 : 70) yang menyatakan pentingnya mempertahankan kualitas jaminan ini dengan cara : (1) komunikasi : memberikan informasi kepada nasabah dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan keluhan mereka, (2) kredibilitas, sifat jujur dapat dipercaya : mempertahankan nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi dan interaksi dengan nasabah, (3) keamanan : aman dari bahaya, resiko dan keraguan baik secara fisik, finansial dan kerahasiann, (4) kompeten : setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu dan (5) Courtesy : sikap respek dan perhatian serta keramahan. Mamfaat tersebut merupakan hal yang mendasar untuk meningkatkan citra.

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang

Indikator yang digunakan untuk melihat bukti fisik yang dimiliki oleh pegadaian adalah penampilan karyawan, fasilitas penafsiran barang, sarana pendukung dan kebersihan ruangan. Dari hasil penelitian yang didapat diketahui bahwa variabel bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis pada tabel 5 dimana koefisien regresi variabel bukti fisik 0,173 dengan nilai t hitung 3,599 (Sig, 0,000 < 0,005). Dalam hal ini pegadaian harus melengkapi semua

sarana dan prasarana sesuai dengan jasa yang ditawarkan, teknologi yang lebih canggih lagi dan meningkatkan kebersihan dan kerapian ruangan.

Hal tersebut memperlihatkan bahwa nasabah merasa belum puas dengan bukti fisik yang diberikan pegadaian. Jadi pegadaian perlu berusaha untuk meningkatkan bukti fisik lagi. Menurut Payne (2001 ; 164) bahwa perusahaan harus berusaha mengimbangi dimensi ketidakberwujudan jasa dengan menyediakan petunjuk-petunjuk fisik untuk menguatkan positioning dan citra

Pengaruh Keandalan, Kersponsifan, Empati, Jaminan, dan Bukti Fisik Secara Bersama-Sama terhadap Citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang

Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, kersponsifan, empati, jaminan dan bukti fisik berpengaruh terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Dimana yang paling dominan adalah mempengaruhi citra adalah variabel keandalan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis pada tabel 5 dimana F hitung 122,868 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data yang dilakukan dimana F mempunyai hubungan signifikan citra. Hal ini didukung oleh Kaplan (2000 :66) bahwa beberapa perusahaan jasa keuangan yang bermutu tinggi menampilkan citra dengan memberi kualitas pelayanan yang baik dan berusaha menciptakan reputasi mutu integritas perusahaan yang baik.

Dari data yang diperoleh dari pegadaian cabang tarandam padang nasabah pada umumnya mempunyai profesi wiraswasta, dengan tingkat pendidikan akademi dan pendapatan yang lebih dari Rp. 500.000,- perbulan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pegadaian Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang bukan saja dari masyarakat sosial bawah tapi juga dari masyarakat sosial atas.

PENUTUP

Berdasarkan uraian dan analisis penelitian maka dalam bagian ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang, antara lain: (1) Variabel keandalan pada perusahaan jasa pegadaian berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data yang dilakukan dimana t hitung 9,948 (Sig, $0,000 < 0,005$). Dengan demikian apabila pegadaian meningkatkan keandalannya, maka akan semakin meningkat citra pegadaian tersebut. (2) Variabel kersponsifan pada perusahaan jasa pegadaian berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data yang dilakukan dimana t hitung 7,722 (Sig, $0,000 < 0,005$). Dengan demikian apabila pegadaian meningkatkan kersponsifannya, maka akan semakin meningkat citra pegadaian tersebut. (3) Variabel empati pada perusahaan jasa pegadaian berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data yang dilakukan dimana t hitung 5,397 (Sig, $0,000 < 0,005$). Dengan demikian apabila pegadaian meningkatkan empatinya, maka akan semakin meningkat citra pegadaian tersebut. (4) Variabel jaminan pada perusahaan jasa pegadaian berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data yang dilakukan dimana t hitung 4,002 (Sig, $0,000 < 0,005$). Dengan demikian apabila pegadaian meningkatkan jaminannya, maka akan semakin meningkat citra pegadaian tersebut. (5) Variabel bukti fisik pada perusahaan jasa pegadaian berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data yang dilakukan dimana t hitung 3,599 (Sig, $0,000 < 0,005$). Dengan demikian apabila pegadaian meningkatkan bukti fisiknya, maka akan semakin meningkat citra pegadaian tersebut. (6) Secara keseluruhan Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, kersponsifan, empati, jaminan dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data yang dilakukan dimana F hitung 122,868 (Sig, $0,000 < 0,005$). Dengan demikian apabila pegadaian meningkatkan semua dimensi kualitas pelayanannya, maka akan semakin meningkat citra pegadaian tersebut.

Penelitian ini hanya menggunakan teori faktor pembentuk citra yang digunakan dalam dimensi sebagai pengaruhnya untuk citra perusahaan, namun seharusnya penelitian ini juga menggunakan teori lain pembentuk citra secara pasti yang dikaitkan pada aspek kepuasan yang sebaiknya dituangkan secara langsung pada indikator yang akan digunakan sebagai pernyataan-pernyataan mengenai variabel citra perusahaan pada kuisioner.

Penelitian ini membahas mengenai citra perusahaan yang dipengaruhi kualitas pelayanan melalui kepuasan customer hanya dimata customernya. Sehingga penelitian ini tidak membahas mengenai pembentukan citra dari beberapa faktor lain seperti kasus yang melekat pada perusahaan. Dari hasil penelitian yang didapat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Perum Pegadaian Cabang Tarandam Padang sebesar 30,68% dan sisanya 69,32% di pengaruhi oleh faktor lain atau faktor selain kualitas pelayanan yang diteliti oleh peneliti.

DAFTAR RUJUKAN

- Alifahmi, Hifni (2000), Membangun Citra Indonesia Baru. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
Alma, Bukhori. (1998), Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung : CV Alfabeta.

- Irawan, Handi. (2002), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT Alex Media Kompendindo Kelompok Gramedia.
- Kaplan, S Robert. (2000), Menerapkan strategi menjadi aksi, Balanced Score Card. Jakarta : Erlangga.
- Nauman, Giel and Kathlan (1995), Customer satisfaction Measure and Management. Cincinnati Ohio Thomson Executive Press.
- Payne, Adrian. (2001), The Essence of Service Marketing, Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi.
- Smith, P R (2001), Great Answer To Tough Marketing Questions. Jawaban Jitu Untuk Berbagai Pertanyaan Pemasaran Yang Sulit. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptotno, Fandy. (1996). Strategi Bisnis dan Manajemen. Yogyakarta : Andi.