

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGADAIAN DALAM
PROSES TRANSAKSI GADAI DI PT.PEGADAIAN UPC
PASAR SEGAR PAAL 2 MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Serjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh :

MICHELLA ANGELY LANTEMONA

NIM : 21053191



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Michella Angely Lantemona, 2025 “**Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses Transaksi Gadai Di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar (Paal Dua Manado)**” Di bawah bimbingan Jemmry Recy Winokan,SE.,M.Si dan Rolyke Tulangow,SE.,M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan PT. Pegadaian UPC Pasar Segar (Paal 2 Manado) dalam proses transaksi gadai, serta mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis secara tematik untuk menggali persepsi dan pengalaman nasabah maupun petugas terkait kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dinilai cukup baik dan memuaskan. Nasabah merasa nyaman dengan sikap ramah, sopan, serta profesionalisme karyawan. Kecepatan pelayanan, kejelasan informasi terkait produk dan prosedur gadai, serta kenyamanan fasilitas turut berkontribusi dalam menciptakan kepuasan. Namun demikian, masih terdapat kendala pada aspek keterbatasan sarana pendukung terutama saat kondisi ramai yang menyebabkan waktu tunggu lebih lama. Faktor pelayanan dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah meliputi kecepatan pelayanan, sikap ramah, kejelasan informasi, ketepatan transaksi, dan kenyamanan fasilitas.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, transaksi gadai, kepuasan nasabah, PT. Pegadaian

Michella Angely Lantemona, 2025 "Analysis of the Quality of Pawnshop Services in the Pledge Transaction Process at PT. Pegadaian Upc Pasar Segar (Paal Dua Manado)" under the guidance of Jemmry Recy Winokan, SE., M.Si and Rolyke Tulangow, SE., M.Si.

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of PT. Pegadaian UPC Pasar Segar (Paal 2 Manado) in the pawn transaction process and to identify the service factors that most influence customer satisfaction. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data were analyzed thematically to explore the perceptions and experiences of customers and officers regarding service quality. The research results show that the overall quality of service provided by PT. Pegadaian UPC Pasar Segar is considered quite good and satisfactory. Customers feel comfortable with the friendly, polite, and professional attitude of the employees. Speed of service, clarity of information regarding pawn products and procedures, and comfort of facilities also contribute to satisfaction. However, there are still obstacles related to the limited supporting facilities, especially during busy times, which cause longer waiting times. The dominant service factors that influence customer satisfaction include speed of service, friendliness, clarity of information, accuracy of transactions, and comfort of facilities.

Keyword : Service quality, pawn transactions, customer satisfaction at PT. Pegadaian

MOTTO

“Mintalah, Maka Diberikan kepadamu, Carilah, Maka Kamu Akan Mendapat,
Ketoklah, Maka Pintu Akan Dibukakan Padamu”

(Matius 7:7)

“Karena Masa Depan Sungguh Ada Dan Harapan Tidak Akan Hilang”

(Amsal 23:18)

Tetaplah Berdoa

(1 Tesalonika 5:17)

Kupersembahkan karya ini untuk :

Papa, Mama, Adik, Opa, Oma dan Keluarga Besar.

Karena Doa Kalian, Semua Bisa Dihadapi Dengan Penuh Semangat Yang Tinggi


LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
Skripsi Penelitian oleh Michella Angely Lantemona

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji.

Manado, 4 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1



Jemmy Recy Winokan, SE., M.Si

NIP . 197001092002121001

Dosen Pembimbing 2



Rolyke Tulangow, SE., M. Si

NIP. 196604141994031002

Ketua Panitia



Juliet.P.T.Makinggung, SE.,M.SI

NIP : 197307222002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
ANALISI KUALITAS PELAYANAN PEGADAIAN DALAM PROSES
TRANSAKSI GADAI DI PT.PEGADAIAN UPC PASAR SEGAR PAAL 2
MANADO**

Disusun Oleh

Michella Angely Lantemona

NIM 21053191

Telah Dipertimbangkan Di Depan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah Satu
Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal 8 September 2025

Ketua/Penguji 1



Jemmy Recy Winokan, SE., M.Si

NIP . 197001092002121001

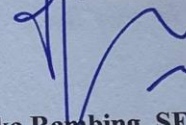
Penguji 2



Diana R.S. Maramis, SE,M.Si

NIP. 1972091520021220001

Penguji 3



Precylia Ribka Raming, SE.,MM

NIP. 198706192019032000

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana R.S. Maramis, SE,M.Si

NIP. 1972091520021220001

POLITEKNIK NEGERI MANADO					Q
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Michella Angely Lantemona
 NIM : 21053191
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses
 Transaksi Gadai Di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar Paal
 2 Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 8 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Michella Angely Lantemona
 NIM. 21053191

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Michella Angely Lantemona
NIM : 21053191
Tempat Tanggal Lahir : Lapango, 22 Mei 2002
Agama : Kristen
Alamat Tempat Tinggal : Lapango 1 kecamatan Manganitu Selatan
Riwayat Pendidikan : SDN Inpres Lapango 1
: SMP Negeri 3 Manganitu Selatan
: SMA Negeri 1 Manganitu Selatan

Orang Tua
Nama Ayah : Maklon Pance Lantemona
Nama Ibu : Beci Bimbanaung
Alamat : Lapango 1 Kecamatan Manganitu Selatan
Daerah Asal : Sangihe

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam
Proses Transaksi Gadai Di PT. Pegadaian Upc Pasar
Segar (Paal 2 Manado)

Dosen Pembimbing 1. Jemry Recy Winokan, SE., M.Si
2. Rolyke Tulangow, SE., M.Si

Dosen Penguji 1. Jemry Recy Winokan, SE., M.Si
2. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si
3. Precylia Ribka Raming, SE., MM



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat dan hikmat-nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses Transaksi Gadai Di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar (paal 2 Manado)” dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada program studi Diploma IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Manado serta sebagai bentuk aktualisasi pemahaman penulis terhadap metode penelitian dan fenomena yang terjadi di lingkungan bisnis dan pelayanan jasa keuangan, khususnya pada sektor lembaga keuangan non-bank seperti Pegadaian.

Pemilihan topik ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan sebagai penentu utama dalam keberlangsungan dan daya saing lembaga keuangan di tengah pesatnya perkembangan digitalisasi dan munculnya berbagai kompetitor, baik dari sektor formal maupun informal. PT. Pegadaian, sebagai lembaga pembiayaan berbasis jaminan barang.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si sebagai Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Manado
3. Selvie R. Kalele. SE., M.Si sebagai Direktur 2 Politeknik Negeri Manado Bidang Keuangan dan Umum
4. Rudolf Estephanus Goliath Mait, ST. MT sebagai Wakil Direktur 3 Politeknik Negeri Manado Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni
5. Juliet P.T. Makinggung SE., M.Si sebagai Wakil Direktur 4 Politeknik Negeri Manado Bidang Perencanaan dan Kerja Sama, sekaligus Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Tahun 2025

6. Diana R. S. Maramis, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado sekaligus Pembahas 2
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM sebagai Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
8. Precylia Ribka Raming, SE., MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis sekaligus Pembahas 3
9. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Sekretaris Panitia Skripsi, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado Tahun 2025
10. Jemmry Recy Winokan, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 sekaligus Ketua Penguji
11. Rolyke Tulangow, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2
12. Kedua orang tua tersayang dan tercinta Papa Maklon Pance Lantemona dan Mama Beci Bimbanaung. Terima kasih telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, segala pengorbanan ketulusan dan kasih sayang yang di berikan, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, dan memberikan dukungan secara moral maupun finansial, serta selalu memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Mungkin perjalanan hidup kita sebagai 1 keluarga utuh memang tidak mudah, tapi segala hal yang telah di lalui memberikan penulis pelajaran yang berharga tentang arti bagaimana menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya Skripsi ini dapat membuat Papa dan Mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang di harapkan. Besar harapan penulis semoga Papa dan Mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan penulis dan adik raih di masa depan nanti.
13. Adik satu-satunya Sofia Gracia Lantemona yang selalu menguatkan dan menghibur penulis. Terima kasih selalu membuat termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dibidang akademik maupun non-akademik, serta selalu berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak.

14. Opa Oma saya, Spelman Bimbanaung dan Arensi Samalukang, terima kasih selama ini selalu memberikan semangat kepada penulis. Besar harapan penulis semoga opa oma selalu sehat, Panjang umur agar bisa menyaksikan keberhasilan cucu opa oma di masa yang akan datang.
15. Sahabat sejak duduk dibangku kuliah (Frienty, Nini, Wulany, Vincentius, Frili, Enggelika) Sahabat yang selalu ada susah maupun senang, terima kasih selalu membantu penulis, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan kuliah sampai saat ini.

Manado September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error!
Bookmark not defined.	
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Fokus Penelitian	4
1.4 Sub Fokus Penelitian	4
1.5 Perumusan Masalah.....	5
1.6 Tujuan dan Manfaat	5
1 Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian.....	5
2.1 Manfaat Praktis.....	5
2.2 Manfaat Teoritis.....	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan	7

2.2 Konsep Transaksi Gadai	13
2.2.1 Pengertian Transaksi Gadai	13
2.2.2 Tujuan transaksi Gadai	13
2.2.3 Manfaat Transaksi Gadai	14
2.2.4 Indikator Transaksi Gadai.....	15
2.3 Hubungan Antar Konsep Kualitas Pelayanan.....	16
2.4 Tinjauan Pustaka.....	17
2.4.1 Penelitian Terdahulu	17
2.5 KERANGKA PIKIR.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan waktu penelitian.....	21
3.2 Pendekatan Penelitian	21
3.3 Instrumen Penelitian.....	22
3.4 Data dan Sumber Data	23
3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	24
3.6 Prosedur Analisa Data	24
3.7 Periksa Keabsahan Data	26
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
4.1 Profil Perusahaan.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
4.1.2 Lokasi Perusahaan	31
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	31
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	32
4.1.5 Uraian Kerja (Job Description).....	32
BAB V TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
5.1 Hasil Temuan Penelitian	34
5.1.1 Temuan Penelitian Persepsi Nasabah	37
5.1.2 Temuan Penelitian Implementasi Pelayanan	38
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian.....	38
5.2.1 Pembahasan Temuan Penelitian Persepsi	38
5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian Implementasi.....	41

5.3 Implementasi	43
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
6.1 Kesimpulan.....	45
6.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... 17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	30
Gambar 4. 2 Lokasi Perusahaan.....	31
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Perusahaan PT.Pegadaian Upc Pasar Segar ...	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Informan	30
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	31
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	32
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	30
Lampiran 5 Pedoman Wawancara.....	31
Lampiran 6 Pedoman Wawancara.....	32
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan perusahaan, terutama bagi perusahaan jasa yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Layanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan citra positif perusahaan, tetapi juga menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini berlaku pula bagi lembaga keuangan non-bank seperti Pegadaian yang memiliki peran penting dalam menyediakan akses pembiayaan cepat dan mudah bagi masyarakat. Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pembiayaan melalui sistem gadai, pembiayaan mikro, maupun jasa keuangan lainnya. Layanan gadai yang disediakan oleh Pegadaian menjadi solusi finansial alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan dana tunai dalam waktu singkat, tanpa melalui proses birokrasi yang rumit. Menurut Lupiyoadi (2022) "Kualitas pelayanan dalam sektor jasa seperti Pegadaian harus dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, sopan, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan."

Standard Operating Procedure (SOP) Proses Transaksi Gadai di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar. Prosedur ini dibuat untuk memastikan bahwa setiap proses transaksi gadai di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar berjalan sesuai standar pelayanan yang berkualitas, cepat, aman, dan memuaskan. SOP ini berlaku bagi seluruh pegawai yang terlibat, mulai dari petugas penaksir sekaligus manajer unit dan petugas kasir. Nasabah yang datang akan disambut dengan salam, senyum, dan sikap ramah oleh petugas. Petugas akan menanyakan maksud kedatangan nasabah, lalu memberikan penjelasan singkat tentang proses gadai. Setelah itu, nasabah diminta menyerahkan barang jaminan beserta identitas asli, biasanya berupa KTP.

Petugas penaksir akan memeriksa kondisi fisik barang jaminan, memastikan keaslian, kualitas, dan kelengkapan barang, lalu menentukan nilai taksiran sesuai ketentuan Pegadaian. Hasil penaksiran akan disampaikan kepada nasabah beserta

jumlah pinjaman maksimal yang dapat diberikan. Apabila nasabah setuju, petugas administrasi akan menginput data nasabah dan barang jaminan ke dalam sistem, kemudian mencetak Surat Bukti Gadai (SBG) untuk ditandatangani oleh nasabah. Dokumen lengkap, SBG diserahkan kepada kasir untuk proses pencairan dana. Kasir akan memberikan uang tunai sesuai nilai pinjaman yang disepakati, kemudian nasabah menandatangani bukti penerimaan uang. Barang jaminan akan disimpan di ruang penyimpanan yang aman dan telah dilengkapi sistem keamanan sesuai standar Pegadaian, dengan kode identifikasi unik untuk setiap barang. Proses transaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih kepada nasabah serta penyampaian informasi terkait tanggal jatuh tempo, biaya administrasi, bunga, dan prosedur pelunasan. Untuk menjaga kualitas pelayanan, Pegadaian melakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan nasabah, penanganan keluhan, dan pelatihan pegawai.

Dalam konteks operasional PT. Pegadaian UPC Pasar Segar, proses transaksi gadai dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis transaksi yang memiliki karakteristik dan prosedur berbeda. Menurut Soeroso (2021), transaksi gadai adalah perjanjian pinjam uang yang disertai dengan penyerahan barang sebagai jaminan, yang bertujuan untuk memberikan rasa aman terhadap pelunasan utang. Ia menambahkan bahwa transaksi gadai diatur dalam Pasal 1150 KUH Perdata dan berlaku khusus untuk benda bergerak, baik berwujud maupun tidak berwujud. Dalam praktiknya, gadai menjadi salah satu bentuk jaminan yang cukup efektif, terutama dalam skema pembiayaan mikro seperti di PT Pegadaian. Transaksi gadai baru merupakan kegiatan ketika nasabah mengajukan pinjaman dengan menyerahkan barang jaminan, seperti emas, perhiasan, elektronik, atau barang berharga lainnya. Proses ini meliputi penyerahan barang jaminan, penaksiran nilai barang oleh petugas taksir, penentuan jumlah pinjaman berdasarkan hasil taksiran, penandatanganan akad gadai, serta pencairan dana kepada nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

Transaksi pelunasan gadai adalah proses penyelesaian pinjaman oleh nasabah dengan melunasi pokok pinjaman beserta biaya administrasi dan sewa modal yang

telah disepakati. Setelah pelunasan dilakukan, pihak Pegadaian berkewajiban mengembalikan barang jaminan kepada nasabah sebagai bentuk pemenuhan hak kepemilikan. Transaksi perpanjangan gadai atau roll over merupakan layanan yang diberikan kepada nasabah yang belum dapat melunasi pinjaman pada saat jatuh tempo. Dalam hal ini, nasabah dapat memperpanjang jangka waktu pinjaman dengan membayar biaya sewa modal tanpa melunasi pokok pinjaman. Pegadaian kemudian menetapkan kembali tanggal jatuh tempo sesuai prosedur. Transaksi lelang barang jaminan terjadi apabila nasabah tidak menebus barang jaminan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Barang tersebut akan dilelang secara terbuka oleh Pegadaian untuk menutup sisa pinjaman. Apabila hasil lelang melebihi jumlah kewajiban nasabah, kelebihan tersebut dikembalikan kepada nasabah sesuai regulasi.

Transaksi penebusan sebagian merupakan bentuk fleksibilitas layanan di mana nasabah dapat menebus sebagian dari barang jaminan yang telah digadaikan. Barang yang ditebus akan dikembalikan kepada nasabah, sedangkan barang yang masih menjadi jaminan tetap berada di Pegadaian untuk menjamin sisa pinjaman yang belum dilunasi. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan mengacu pada dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles (penampilan fisik fasilitas dan karyawan), reliability (keandalan dalam memberikan layanan sesuai janji), responsiveness (kesigapan melayani nasabah), assurance (jaminan keamanan dan kepercayaan), serta empathy (kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah). Dengan penerapan SOP ini, diharapkan proses transaksi gadai di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar (paal 2 manado) dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi semua pihak. PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pasar Segar merupakan salah satu cabang yang berlokasi di area strategis dan padat aktivitas ekonomi, yakni di sekitar pasar segar paal 2 Manado di pusat perdagangan. Cabang ini melayani nasabah setiap bulannya, yang mayoritas berasal dari kalangan menengah ke bawah dan pelaku usaha kecil. Dengan tingginya intensitas transaksi, maka kualitas pelayanan menjadi aspek krusial yang harus dijaga secara konsisten. Namun berdasarkan pengamatan awal dan informasi dari beberapa nasabah, masih terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan dalam pelayanan,

terutama dalam proses transaksi gadai. Untuk itu, penelitian ini perlu dilakukan guna menganalisis kualitas pelayanan Pegadaian pada proses transaksi gadai secara objektif dan menyeluruh. Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan model SERVQUAL (Service Quality), yaitu suatu kerangka yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama Tangibles (penampilan fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan atau kepercayaan), dan Empathy (kepedulian terhadap pelanggan). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat diidentifikasi dimensi mana yang paling memengaruhi kepuasan nasabah, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat bagi pihak manajemen Pegadaian.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih terdapat keluhan nasabah terkait waktu tunggu dalam proses transaksi gadai yang dianggap terlalu lama.
2. Fasilitas fisik kantor yang dinilai belum optimal, seperti kerusakan mesin buku tabung emas sehingga proses pencetakan buku tabungan menjadi terhambat.
3. Terjadinya kelalaian dari pihak karyawan yang lupa mengembalikan KTP nasabah setelah proses transaksi selesai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan, berpotensi mengganggu aktivitas nasabah, dan dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan Perusahaan.

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada PT.Pegadaian Upc Pasar Segar (paal 2 Manado)

1.4 Sub Fokus Penelitian

1. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan PT.Pegadaian Upc Pasar Segar
2. Dimensi pelayanan dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah PT.Pegadaian Upc Pasar Segar.

1.5 Perumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dalam proses transaksi gadai?
2. Dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam proses transaksi gadai di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar?

1.6 Tujuan dan Manfaat

1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dalam proses transaksi gadai.
2. Menganalisis kesenjangan antara harapan nasabah dan kenyataan pelayanan yang diterima (service performance) berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.
3. Mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam proses transaksi gadai.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan hasil analisis, guna meningkatkan kualitas pelayanan Pegadaian secara berkelanjutan.

2. Manfaat Penelitian

2.1 Manfaat Praktis

1. Bagi PT. Pegadaian UPC Pasar Segar, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi manajemen Pegadaian secara umum, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang kebijakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. Bagi masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan Pegadaian diharapkan dapat memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik, transparan, dan memuaskan.

2.2 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks lembaga keuangan non-bank seperti Pegadaian.
2. Menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL atau model lainnya.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang menjadi acuan utama dalam mengukur mutu layanan. Dimensi tangibles (bukti fisik) mencakup penampilan fasilitas, kebersihan ruang pelayanan, kerapian dokumen, serta penampilan karyawan yang memberi kesan profesional kepada nasabah. Dimensi reliability (keandalan) menitikberatkan pada kemampuan pegadaian dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai janji, seperti keakuratan pencatatan transaksi dan ketepatan waktu pencairan dana. Dimensi responsiveness (daya tanggap) terlihat dari kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu nasabah, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan dengan sigap. Sementara itu, dimensi assurance (jaminan) mencerminkan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kredibilitas petugas yang menumbuhkan rasa aman, termasuk jaminan atas keamanan barang jaminan dan transparansi dalam setiap prosedur. Terakhir, dimensi empathy (empati) menekankan perhatian personal, keramahan, serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan dan kondisi masing-masing nasabah sehingga nasabah merasa dihargai dan diperlakukan secara adil. Kelima dimensi ini menjadi dasar evaluasi pelayanan, yang secara keseluruhan memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Pegadaian.

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara umum dapat dipahami sebagai tingkat sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi harapan pelanggan atau bahkan melampauinya. Kualitas ini tercermin dari kesesuaian antara layanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan layanan yang mereka terima. Jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dinilai berkualitas. Sebaliknya, jika pelayanan berada di bawah ekspektasi pelanggan, maka dianggap tidak berkualitas.

Dalam konteks organisasi jasa, baik swasta maupun publik, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pemberian pelayanan itu sendiri. Proses tersebut melibatkan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan, sikap dan perilaku pegawai, kejelasan informasi yang diberikan, kemudahan prosedur, serta kenyamanan fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan konsep yang kompleks dan multidimensional. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan loyal terhadap penyedia jasa dan dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dalam jangka panjang, hal ini akan memperkuat citra organisasi dan meningkatkan daya saing lembaga, terutama di tengah kompetisi pelayanan publik dan sektor jasa yang semakin tinggi. Secara umum kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Layanan yang diberikan bukan hanya sekadar aktivitas transaksional, melainkan bagian dari membangun hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan pengguna layanan. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk terus berinovasi dan memperbaiki kualitas pelayanannya agar tetap relevan dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan yang terus berkembang.

Menurut Tjiptono dan Diana (2020), kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai derajat keunggulan yang diharapkan serta proses pengendaliannya guna menjamin bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan di Pegadaian dituntut untuk memenuhi ekspektasi nasabah, baik dari segi kecepatan transaksi, ketepatan prosedur, maupun sikap petugas. Menurut Kotler dan Keller (2021) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan aspek dan karakteristik dari suatu jasa yang memiliki kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang tersurat maupun tersirat. Dalam praktiknya di Pegadaian, hal ini mencerminkan bagaimana transaksi gadai tidak hanya berjalan lancar secara teknis, tetapi juga memberikan rasa percaya dan kepuasan bagi nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam konteks Pegadaian merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, sopan, dan terstruktur guna memenuhi kebutuhan serta harapan nasabah secara

optimal. Kualitas ini tidak hanya diukur dari hasil layanan semata, tetapi juga dari proses interaksi antara petugas dan pelanggan, termasuk kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta sikap profesional yang ditunjukkan. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan dan kepercayaan nasabah, yang menjadi kunci utama dalam menjaga loyalitas dan citra positif Pegadaian di mata masyarakat.

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak terbentuk begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan dan menentukan bagaimana suatu layanan dirasakan oleh pelanggan. Faktor pertama yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah kompetensi sumber daya manusia, terutama petugas atau karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap ramah, dan profesionalisme tinggi akan menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pelanggan. Faktor kedua adalah prosedur dan sistem pelayanan. Pelayanan yang mudah diakses, prosedur yang tidak berbelit-belit, serta kejelasan alur layanan akan meningkatkan kenyamanan pelanggan. Sistem pelayanan yang efisien dan transparan juga mendorong kepercayaan pelanggan terhadap lembaga penyedia jasa. Sebaliknya, prosedur yang rumit atau tidak jelas dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan keluhan.

Faktor berikutnya adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan yang memadai, kebersihan lingkungan, serta teknologi pendukung (seperti sistem antrian digital atau pelayanan online) turut menentukan kesan pelanggan terhadap kualitas layanan. Lingkungan yang tertata rapi dan fasilitas yang berfungsi optimal akan memberi kesan profesional dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kejelasan komunikasi dan informasi juga menjadi faktor penting. Pelayanan yang dilengkapi dengan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau prosedur akan membantu pelanggan mengambil keputusan dengan lebih baik. Komunikasi yang efektif antara petugas dan pelanggan juga mencegah terjadinya kesalahpahaman.

Terakhir, budaya organisasi dan komitmen manajemen terhadap pelayanan sangat memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Jika manajemen menempatkan pelayanan sebagai prioritas strategis, maka seluruh elemen organisasi akan bergerak secara sinergis untuk menciptakan layanan yang berkualitas. Komitmen ini tercermin dalam pelatihan karyawan, pengawasan mutu layanan, serta sistem evaluasi kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal (seperti SDM dan manajemen) dan eksternal (seperti fasilitas dan sistem pelayanan). Untuk mencapai pelayanan yang unggul dan berkelanjutan, lembaga perlu mengelola semua faktor tersebut secara integratif dan terus-menerus.

Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2020) Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan:

Tangibles (Bukti Fisik)

- Meliputi penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
- Contoh: desain interior kantor, kebersihan tempat layanan, seragam karyawan, brosur, dan tampilan digital.
- Makna: Pelanggan sering menggunakan bukti fisik sebagai indikator awal terhadap kualitas.

Reliability (Keandalan)

- Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan sejak awal.
- Contoh: ketepatan jadwal, konsistensi pelayanan, tidak adanya kesalahan transaksi.
- Makna: Dimensi ini dianggap paling penting oleh pelanggan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

- Kesiapan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- Contoh: cepatnya pelayanan terhadap keluhan, ketersediaan bantuan pelanggan.

- Makna: Menunjukkan seberapa sigap organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Assurance (Jaminan)

- Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas karyawan, serta kemampuan menyampaikan rasa percaya dan aman.
- Contoh: kompetensi staf, rasa hormat, sopan santun, jaminan keamanan informasi.
- Makna: Kunci dalam membangun kepercayaan pelanggan, terutama di layanan yang kompleks atau berisiko.

Empathy (Empati)

- Perhatian pribadi dan ketulusan dalam memahami kebutuhan masing-masing pelanggan.
- Contoh: pelayanan yang personal, mendengarkan dengan aktif, fleksibilitas terhadap kebutuhan khusus.
- Makna: Pelanggan ingin merasa dihargai dan dipahami secara individual.

2.1.1.3 Tujuan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2020), kualitas pelayanan memiliki tujuan utama untuk menciptakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten, unggul, dan sesuai dengan harapan konsumen. Ia menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak sekadar memberikan layanan dasar yang dibutuhkan pelanggan, tetapi lebih dari itu, berfokus pada penciptaan nilai tambah melalui proses pelayanan yang dirasakan bermakna dan profesional oleh pelanggan. Dalam konteks ini, pelayanan yang berkualitas berarti mampu memenuhi janji perusahaan secara akurat dan dapat diandalkan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Tjiptono juga menekankan bahwa tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Ketika kualitas pelayanan terjaga dengan baik, maka kepercayaan dan loyalitas pelanggan akan terbentuk secara bertahap. Ini menjadi salah satu strategi penting dalam mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada transaksi sesaat,

melainkan juga mendorong keberlanjutan hubungan bisnis antara pelanggan dan penyedia jasa.

Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran strategis dalam menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Perusahaan yang mampu menyajikan layanan yang lebih baik dibandingkan pesaing akan memiliki nilai lebih di mata pelanggan. Keunggulan ini tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik layanan, tetapi juga oleh dimensi emosional seperti perhatian, empati, dan rasa aman yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang unggul menjadi fondasi penting dalam membangun reputasi, memperluas pangsa pasar, serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Marpaung et al. (2023) dalam artikel ilmiah yang diterbitkan di *Jurnal MENAWAN*, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama yang merujuk pada model SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi *tangible* berkaitan dengan fasilitas fisik yang disediakan oleh lembaga, seperti kebersihan ruang pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, dan penampilan pegawai. Dalam konteks Pegadaian, fasilitas yang bersih dan tertata dengan baik memberikan kesan profesional yang penting bagi nasabah. *reliability* atau keandalan mengacu pada kemampuan Pegadaian dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji kepada nasabah. Indikator ini menjadi krusial karena menyangkut kepercayaan pelanggan terhadap proses transaksi gadai yang aman dan transparan. Dimensi *responsiveness*, menilai sejauh mana petugas Pegadaian mampu merespon permintaan, pertanyaan, dan keluhan nasabah secara cepat dan efektif. Tingkat kesigapan petugas dalam menangani layanan menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan. *assurance* atau jaminan meliputi kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang jelas, sikap sopan dan ramah, serta kemampuan dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan selama proses transaksi berlangsung. Terakhir, *empathy* menggambarkan sejauh mana Pegadaian mampu memberikan perhatian secara

individual kepada setiap nasabah. Hal ini mencakup kemudahan dalam komunikasi, fleksibilitas layanan, serta kepedulian terhadap kebutuhan spesifik nasabah.

Marpaung et al. (2023) menyimpulkan bahwa kelima indikator tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam proses transaksi gadai di Pegadaian. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di setiap dimensi dapat meningkatkan loyalitas serta persepsi positif nasabah terhadap Pegadaian sebagai lembaga keuangan non-bank yang profesional dan terpercaya.

2.2 Konsep Transaksi Gadai

2.2.1 Pengertian Transaksi Gadai

Transaksi gadai adalah suatu bentuk perjanjian hukum antara pihak peminjam (debitur) dan pemberi pinjaman (kreditur), di mana debitur menyerahkan suatu barang berharga sebagai jaminan atas pinjaman uang yang diterimanya. Barang jaminan ini disebut sebagai barang gadai, dan akan disimpan oleh kreditur hingga debitur melunasi kewajiban pinjamannya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati. Dalam praktiknya, transaksi gadai bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pinjaman dana secara cepat kepada masyarakat, terutama dalam keadaan mendesak, tanpa harus melalui prosedur yang kompleks seperti dalam lembaga perbankan.

Munir Fuady (2019) menyatakan bahwa transaksi gadai adalah suatu bentuk pengikatan secara hukum, di mana kreditur memiliki hak untuk menahan dan bahkan menjual barang gadai apabila debitur tidak dapat melunasi utangnya pada waktu yang telah ditentukan. Fuady menekankan pentingnya kejelasan syarat dan kesepakatan antara kedua belah pihak agar hak dan kewajiban masing-masing dapat terlindungi dengan baik.

2.2.2 Tujuan transaksi Gadai

Menurut Munir Fuady (2019) mengemukakan bahwa transaksi gadai bertujuan untuk menciptakan kepercayaan dalam hubungan keuangan, khususnya bagi masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap lembaga keuangan formal. Gadai menjadi bentuk pinjaman yang bersifat realistis, karena berbasis pada

jaminan barang dan tidak semata-mata pada reputasi debitur. Hal ini menjadikan gadai sebagai solusi praktis dan legal bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah yang memerlukan dana cepat dengan syarat ringan.

Tujuan transaksi gadai menurut Munir Fuady bukan hanya sebatas memberi perlindungan hukum terhadap hak kreditur, tetapi juga untuk menciptakan kepastian hukum dalam proses pinjam-meminjam. Barang jaminan berperan sebagai bentuk pengikat kewajiban debitur agar memenuhi prestasinya tepat waktu. Dengan demikian, gadai berfungsi ganda: sebagai jaminan pelunasan utang dan sebagai alat untuk meminimalisasi risiko kredit macet.

2.2.3 Manfaat Transaksi Gadai

Manfaat utama dari transaksi gadai adalah tersedianya akses pembiayaan dalam waktu singkat tanpa perlu melalui proses birokrasi yang panjang seperti pada lembaga keuangan konvensional. menurut Soeroso (2021) menyatakan bahwa pengawasan memiliki beberapa manfaat utama antara lain :

1. Memberikan Perlindungan Hukum bagi Kreditur

Transaksi gadai memberikan kepastian dan perlindungan hukum terhadap kreditur karena barang jaminan dipegang secara fisik. Jika debitur tidak melunasi utang, kreditur berhak untuk menjual barang jaminan tanpa harus melalui proses pengadilan.

2. Mempermudah Akses Pembiayaan

Menurut Soeroso, gadai merupakan bentuk pembiayaan yang mudah dan cepat diakses masyarakat, terutama yang tidak memiliki akses ke lembaga keuangan formal. Cukup dengan menyerahkan barang bergerak, dana pinjaman bisa langsung cair.

3. Fleksibel karena Tidak Mengalihkan Hak Kepemilikan

Barang yang digadaikan tetap menjadi milik debitur. Selama debitur memenuhi kewajiban pembayaran, barang tersebut dapat ditebus kembali. Ini menjadikan gadai sebagai solusi sementara, bukan kehilangan aset secara permanen.

4. Efisien untuk Kebutuhan Mendesak

Transaksi gadai bermanfaat dalam situasi darurat karena prosesnya cepat dan tidak memerlukan banyak dokumen. Hal ini sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mendesak seperti biaya kesehatan, pendidikan, atau modal usaha.

5. Menjadi Jaminan Nyata atas Utang Piutang

Dengan adanya barang jaminan fisik, transaksi gadai memperkuat posisi kreditur dalam hubungan utang-piutang. Hal ini menciptakan rasa aman dalam bertransaksi serta meningkatkan kepercayaan antar pihak.

2.2.4 Indikator Transaksi Gadai

Indikator transaksi gadai merujuk pada sejumlah aspek penting yang digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan dalam proses gadai, khususnya pada lembaga pembiayaan seperti PT. Pegadaian. Salah satu indikator utama adalah kecepatan proses transaksi, yang mencakup waktu yang dibutuhkan mulai dari penyerahan barang jaminan hingga pencairan dana kepada nasabah.

Indikator Transaksi Gadai Menurut Fuady (2019):

1. Adanya Barang Jaminan yang Sah

Barang yang digadaikan harus merupakan barang bergerak yang dimiliki secara sah oleh debitur, dan dapat dijadikan jaminan untuk memperoleh pinjaman.

2. Terdapat Akad atau Perjanjian Gadai

Transaksi gadai harus diawali dengan kesepakatan hukum (akad) antara pemberi gadai dan penerima gadai, yang memenuhi unsur konsensual dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku.

3. Penguasaan Barang oleh Kreditur

Barang jaminan diserahkan secara fisik kepada kreditur sebagai bentuk pengikatan utang. Hal ini menjadi pembeda utama antara gadai dengan jaminan kebendaan lainnya seperti fidusia.

4. Tujuan untuk Menjamin Utang

Gadai harus memiliki tujuan yang jelas, yaitu sebagai jaminan pelunasan utang yang diberikan oleh kreditur kepada debitur.

5. Adanya Hak Eksekusi atas Barang Gadai

Jika debitur tidak memenuhi kewajiban, kreditur memiliki hak untuk menjual barang jaminan tanpa memerlukan keputusan pengadilan terlebih dahulu, dengan syarat prosedur telah sesuai hukum.

2.3 Hubungan Antar Konsep Kualitas Pelayanan Dengan Proses Transaksi

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang sangat memengaruhi proses transaksi gadai di PT. Pegadaian. Dalam konteks pelayanan jasa, kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan suatu institusi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara konsisten dan profesional. Menurut Zeithaml, Bitner & Gremler (2020), kualitas pelayanan adalah penilaian subjektif konsumen terhadap keunggulan suatu layanan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan realita. Dalam layanan Pegadaian, dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sangat relevan untuk dinilai karena berkaitan langsung dengan pengalaman nasabah selama proses gadai.

Transaksi gadai sendiri merupakan bentuk interaksi ekonomi antara nasabah dan pihak Pegadaian yang berlandaskan pada penyerahan barang jaminan sebagai syarat memperoleh pinjaman tunai. Fuady (2019) menjelaskan bahwa transaksi gadai mencakup serangkaian proses seperti penaksiran barang, pencatatan data, penentuan nilai pinjaman, serta penyimpanan jaminan. Keberhasilan transaksi ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Pegadaian. Jika petugas melayani dengan cepat, tanggap, sopan, dan profesional, maka proses transaksi dapat berjalan lancar, aman, dan memberikan rasa percaya kepada nasabah.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan transaksi gadai bersifat saling menguatkan. Pelayanan yang berkualitas menciptakan suasana transaksi yang efisien dan nyaman bagi nasabah. Misalnya, kejelasan informasi, keramahan staf, serta kecepatan pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan Pegadaian, sehingga memperkuat loyalitas mereka dalam melakukan transaksi gadai. Di sisi lain, apabila kualitas pelayanan menurun misalnya karena kurangnya responsivitas atau fasilitas fisik yang tidak memadai nasabah cenderung merasa tidak puas, sehingga dapat menghambat kelancaran proses transaksi. Dengan

demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berperan dalam membentuk citra institusi, tetapi juga secara langsung berdampak pada efektivitas dan keberlanjutan transaksi gadai yang terjadi di unit layanan tersebut. Dalam konteks penelitian di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar, penting untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dapat mendukung atau menghambat proses transaksi gadai. Analisis ini menjadi dasar untuk merumuskan strategi peningkatan mutu layanan, memperkuat sistem operasional, serta mengoptimalkan pengalaman nasabah dalam setiap transaksi yang dilakukan. Hubungan yang erat antara kedua konsep ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan adalah kunci utama untuk menciptakan proses transaksi yang transparan, aman, dan memuaskan bagi seluruh pihak yang terlibat.

2.4 Tinjauan Pustaka

2.4.1 Penelitian Terdahulu

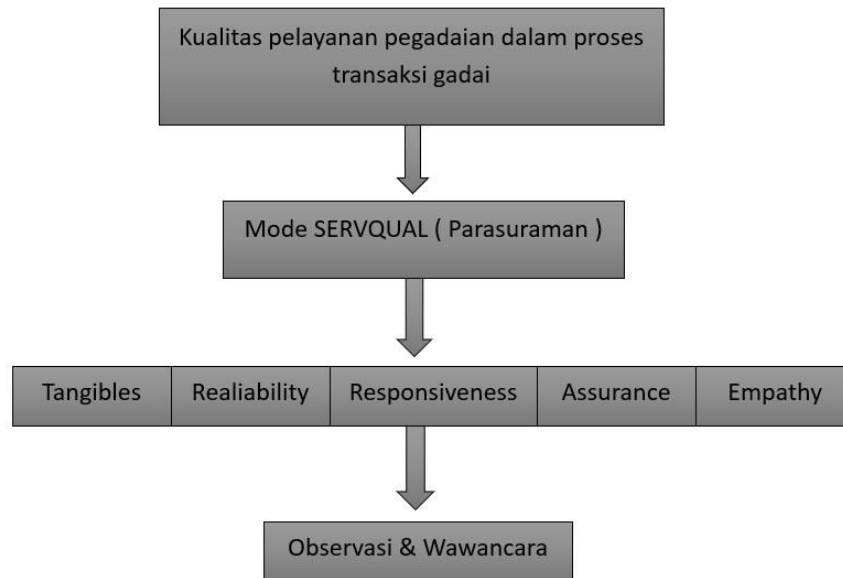
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NAMA DAN TAHUN PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Rina Yuliana (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Gadai	Ditemukan bahwa dimensi <i>reliability</i> dan <i>assurance</i> memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah. Semakin akurat dan konsisten pelayanan, semakin tinggi kepuasan nasabah.
Ahmad Rafiq (2023)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Gadai menggunakan Metode SERVQUAL	Hasil menunjukkan terdapat gap antara harapan dan persepsi pelanggan pada dimensi <i>responsiveness</i> dan <i>empathy</i> . Diperlukan pelatihan lanjutan bagi pegawai agar pelayanan lebih tanggap.

NAMA DAN TAHUN PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Dwi Lestari (2021)	Dimensi Tangibles dalam Meningkatkan Kenyamanan Nasabah Pegadaian	Fasilitas fisik yang memadai, seperti ruang tunggu dan kebersihan kantor, secara signifikan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah saat melakukan transaksi.
Budi Setiawan (2022)	Analisis Kinerja Petugas Frontliner dalam Meningkatkan Efektivitas Transaksi Gadai di Pegadaian	Kinerja petugas yang cepat dan tepat menjadi faktor utama yang mempercepat proses transaksi. Kepuasan nasabah meningkat ketika waktu tunggu dipersingkat.
Laila Fatimah (2023)	Hubungan Antara Pelayanan Empatik dan Loyalitas Nasabah	empati petugas terhadap nasabah berdampak positif terhadap loyalitas. Nasabah yang merasa dihargai dan diperlakukan ramah cenderung kembali bertransaksi.
Yusuf Hidayat (2022)	Pengaruh Assurance terhadap Rasa Aman Nasabah dalam Transaksi Gadai	Kepercayaan dan kompetensi petugas meningkatkan keyakinan nasabah dalam menitipkan barang. Hal ini meningkatkan persepsi bahwa pegadaian adalah tempat gadai yang aman dan terpercaya.
Sari Novitasari (2021)	Analisis Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah Gadai	Sebanyak 82% responden merasa puas dengan kecepatan pelayanan, namun menyarankan adanya sistem antrean digital untuk efisiensi.

NAMA DAN TAHUN PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Ardi Pratama (2023)	Persepsi Nasabah Terhadap Proses Penaksiran Barang di PT. Pegadaian	Proses penaksiran dianggap profesional dan adil. Namun, perlu transparansi lebih dalam pemberitahuan nilai taksiran agar lebih dipercaya nasabah.
Melisa Kartika (2022)	Kualitas Layanan Berbasis Digital dalam Mendukung Proses Transaksi Gadai di Pegadaian	Layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) mulai menarik minat nasabah milenial. Penggunaan sistem digital menambah efisiensi dan fleksibilitas transaksi.
Fajar Anugrah (2023)	Analisis SWOT Kualitas Pelayanan Pegadaian dalam Perspektif Nasabah	Kekuatan: kemudahan prosedur. Kelemahan: antrean panjang. Peluang: digitalisasi layanan. Ancaman: kompetitor berbasis fintech lending.

2.5 KERANGKA PIKIR



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini di laksanakan pada PT. Pegadaian upc pasar segar JL.N. Yos Sudarso Kompleks Pasar Segar Paal 2, Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian selama 7 bulan dari tanggal 1 Februari sampai Agustus 2025. Pada tanggal 1 February sampai 31 Mei 2025 merupakan masa magang peneliti, dimana dalam magang tersebut prneliti melakukan observasi langsung di PT.Pegadaian Upc Pasar Seagar (Paal Dua Manado). Tahap pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi kepada informan serta proses penyusunan skripsi di lakukan mulai dari bulan Juli sampai Agustus 2025.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dalam proses transaksi gadai. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau penggunaan angka secara statistik, melainkan lebih menekankan pada penggalian makna, pengalaman, dan persepsi dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam layanan gadai, seperti nasabah dan petugas Pegadaian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih kaya, kontekstual, dan natural sesuai dengan realitas yang terjadi di lapangan.

Secara metodologis, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk hadir langsung di lokasi penelitian dan berinteraksi secara aktif dengan informan guna memahami sudut pandang mereka secara lebih menyeluruh. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data, yang dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Data yang diperoleh tidak diolah dalam bentuk angka, melainkan dianalisis secara tematik dan naratif untuk menemukan pola-pola makna tertentu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yakni bertujuan mendeskripsikan dan menginterpretasi fenomena sosial berdasarkan hasil data yang ditemukan di lapangan. Dalam konteks ini, fokus utama penelitian adalah bagaimana pelayanan Pegadaian diberikan, bagaimana pelanggan menilai dan merasakannya, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima dalam proses transaksi gadai. Pendekatan ini tidak hanya menekankan pada apa yang terjadi, tetapi juga mengapa dan bagaimana hal tersebut terjadi dari sudut pandang sosial dan interaksional.

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Namun, untuk membantu proses pengumpulan data secara lebih sistematis, peneliti juga menggunakan instrumen bantu berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan format dokumentasi. Instrumen-instrumen ini disusun berdasarkan tujuan penelitian serta teori kualitas pelayanan, terutama model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mencakup lima dimensi utama: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Instrumen pertama yang digunakan adalah pedoman wawancara (interview guide). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada dua kelompok informan, yaitu nasabah dan pegawai Pegadaian. Untuk nasabah, pertanyaan dirancang guna menggali pengalaman mereka dalam menggunakan layanan Pegadaian, seperti kejelasan informasi dari petugas, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap dan keramahan petugas. Sementara itu, pertanyaan untuk pegawai difokuskan pada implementasi standar operasional, kendala pelayanan, penanganan keluhan nasabah, dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan. Wawancara ini bersifat terbuka agar informan dapat mengungkapkan pendapat dan pengalaman mereka secara mendalam dan bebas. Instrumen kedua adalah lembar observasi yang digunakan untuk mencatat secara langsung perilaku pelayanan petugas Pegadaian serta reaksi nasabah selama proses transaksi gadai berlangsung. Observasi dilakukan secara non-partisipatif, artinya peneliti hadir di lokasi sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam interaksi. Beberapa aspek yang diamati meliputi kondisi fisik ruang pelayanan (kebersihan,

kenyamanan, ketersediaan fasilitas), etika dan sikap petugas (salam, ramah, komunikatif), serta ketepatan dan kecepatan dalam menjalankan prosedur pelayanan. Penilaian dalam lembar observasi menggunakan skala kualitatif seperti "baik", "cukup", atau "kurang", serta catatan naratif untuk kejadian-kejadian penting.

Peneliti juga menggunakan format dokumentasi untuk mengumpulkan berbagai dokumen dan data sekunder yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen yang dikumpulkan dapat berupa formulir transaksi gadai, SOP pelayanan, laporan statistik transaksi, hingga dokumentasi visual seperti foto ruang pelayanan. Tujuan dokumentasi ini adalah untuk melengkapi data primer serta memberikan gambaran yang lebih objektif tentang kebijakan dan kondisi aktual pelayanan Pegadaian. Dengan mengombinasikan tiga instrumen tersebut, peneliti dapat memperoleh data yang kaya dan mendalam dari berbagai sumber. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti juga akan menerapkan teknik triangulasi, yaitu membandingkan dan mengkroscek data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen-instrumen ini disusun dengan mengacu pada fokus penelitian dan landasan teoritis, sehingga mendukung tercapainya hasil penelitian yang empirik, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.4 Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Dalam konteks skripsi ini, data primer diperoleh melalui:

- Wawancara langsung dengan nasabah Pegadaian UPC Pasar Segar.
- Observasi langsung terhadap proses transaksi gadai di tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari dokumen atau sumber lain yang relevan, antara lain:

- Laporan tahunan PT. Pegadaian.

- Buku pedoman standar operasional pelayanan.
- Jurnal ilmiah, artikel, dan hasil penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan.
- Literatur atau teori dari para ahli mengenai dimensi kualitas pelayanan (misalnya: SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml & Berry).

3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan disesuaikan dengan pendekatan kualitatif memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan Pegadaian. Teknik yang pertama adalah observasi langsung, di mana peneliti melakukan pengamatan non-partisipatif terhadap proses transaksi gadai di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar. Observasi ini mencakup interaksi antara pegawai dan nasabah, alur pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kesiapan fasilitas pendukung. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengidentifikasi secara langsung kesenjangan antara prosedur yang seharusnya dijalankan dengan praktik di lapangan. Teknik kedua adalah wawancara mendalam (in-depth interview) yang ditujukan kepada nasabah yang pernah melakukan transaksi gadai. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memperoleh data kualitatif yang kaya dan menggambarkan aspek emosional, kepuasan, dalam proses pelayanan. Adapun prosedur pengumpulan data dimulai dengan tahap persiapan, di mana peneliti terlebih dahulu menyusun proposal, mengajukan surat izin penelitian kepada pihak kampus dan PT. Pegadaian, serta menyusun dan menguji instrumen penelitian. Setelah semua persiapan selesai, peneliti memasuki tahap pelaksanaan yang diawali dengan observasi lapangan selama beberapa hari kerja. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan informan yang telah dipilih secara purposive.

3.6 Prosedur Analisa Data

Dalam penelitian ini, prosedur analisis data disesuaikan dengan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai kualitas pelayanan di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar. Data yang

diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi akan dianalisis dengan langkah-langkah sistematis untuk menghasilkan temuan yang valid, logis, dan relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, penerapan model SERVQUAL menjadi acuan utama dalam menyusun instrumen dan menganalisis data. Kelima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai kerangka pengukuran kualitas pelayanan. Dimensi Tangibles dievaluasi melalui observasi langsung terhadap kondisi fasilitas, kebersihan ruangan, kenyamanan tempat tunggu, serta penampilan petugas. Dimensi Reliability dianalisis dengan menilai sejauh mana pelayanan Pegadaian diberikan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan janji, seperti ketepatan pencairan dana dan keakuratan pencatatan transaksi. Dimensi Responsiveness dilihat dari kesigapan pegawai dalam merespons pertanyaan maupun keluhan nasabah, termasuk kecepatan pelayanan di saat kondisi ramai. Dimensi Assurance mencakup kompetensi, sikap sopan, serta jaminan keamanan barang jaminan, yang diamati melalui wawancara mendalam dengan nasabah dan dokumentasi prosedur. Sedangkan dimensi Empathy ditelaah melalui perhatian personal pegawai terhadap kebutuhan nasabah, keramahan, serta komunikasi yang menumbuhkan rasa dihargai. Dengan menggunakan lima dimensi tersebut, instrumen penelitian mampu menggali pengalaman nasabah secara holistik, serta memastikan data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Untuk data kualitatif, yaitu yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam, analisis dilakukan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pertama, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan sesuai dengan rumusan masalah. Reduksi ini dilakukan dengan membaca ulang transkrip wawancara dan catatan observasi, serta mengelompokkan jawaban informan ke dalam tema atau kategori yang sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL. Kedua, peneliti menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks tematik untuk mempermudah penarikan makna dan keterkaitan antar temuan. Peneliti, menarik kesimpulan sementara berdasarkan pola atau kecenderungan yang muncul, kemudian melakukan verifikasi dengan membandingkan antara sumber data atau melakukan triangulasi. Prosedur analisis

data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan hasil temuan dari berbagai teknik pengumpulan data, serta menyajikannya dalam bentuk interpretasi ilmiah yang menjawab pertanyaan penelitian secara objektif dan komprehensif.

3.7 Periksa Keabsahan Data

1. Kredibilitas

Untuk menjamin keabsahan dan kepercayaan terhadap hasil penelitian ini, peneliti menerapkan berbagai strategi dalam rangka meningkatkan kredibilitas data. Kredibilitas mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya dan mencerminkan realitas atau kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan. Salah satu teknik utama yang digunakan adalah triangulasi sumber dan metode, yakni dengan menggabungkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan beragam teknik pengumpulan data dan membandingkannya satu sama lain, peneliti dapat meminimalkan bias dan meningkatkan akurasi informasi. Peneliti juga menggunakan teknik member check, yaitu memverifikasi hasil wawancara atau interpretasi temuan kepada informan yang bersangkutan untuk memastikan bahwa data yang disampaikan sesuai dengan maksud dan pengalaman mereka. Teknik ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan pemahaman atau interpretasi sepihak dari peneliti terhadap pernyataan responden. Proses ini dilakukan setelah analisis awal data selesai dan sebelum penarikan kesimpulan akhir.

Peneliti juga menerapkan pendekatan keikutsertaan yang cukup lama di lapangan (*prolonged engagement*) dengan melakukan observasi dan wawancara berulang dalam periode waktu tertentu. Tujuannya adalah agar peneliti benar-benar memahami konteks sosial, budaya, dan operasional di lingkungan PT. Pegadaian UPC Pasar Segar, serta menghindari kesimpulan yang terburu-buru. Dengan interaksi yang intens dan pengamatan yang mendalam, peneliti memperoleh data yang lebih kaya dan valid. Dengan penerapan berbagai teknik tersebut, kredibilitas hasil penelitian ini diupayakan semaksimal mungkin agar dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan menggambarkan kondisi kualitas pelayanan Pegadaian secara empiris dan akurat.

2. Transferabilitas

Transferabilitas dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau dialihkan ke konteks, situasi, atau lokasi lain yang memiliki karakteristik serupa. Untuk mencapai tingkat transferabilitas yang baik, peneliti berupaya memberikan deskripsi kontekstual yang rinci terkait latar tempat penelitian, karakteristik responden, serta kondisi sosial dan operasional PT. Pegadaian UPC Pasar Segar. Informasi mengenai struktur organisasi, sistem pelayanan, jumlah nasabah, jenis transaksi gadai, dan lingkungan kerja dicantumkan secara lengkap agar pembaca atau peneliti lain dapat memahami latar belakang penelitian secara menyeluruh. Selain itu, untuk mendukung transferabilitas, peneliti juga menyajikan kutipan langsung dari informan serta menjelaskan kondisi dan situasi tertentu yang memengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan agar pembaca tidak hanya mendapatkan gambaran teoritis, tetapi juga memahami konteks praktis dan realitas sosial yang menjadi dasar temuan. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian tidak bersifat semata-mata lokal, tetapi dapat memberikan implikasi praktis dan konseptual yang bermanfaat bagi unit Pegadaian lain, instansi keuangan serupa, maupun peneliti selanjutnya yang tertarik pada topik pelayanan publik. Meskipun penelitian ini dilakukan di satu lokasi tertentu, deskripsi kontekstual yang komprehensif dan analisis tematik yang tajam memungkinkan hasil penelitian memiliki tingkat transferabilitas yang memadai, sesuai prinsip keabsahan dalam penelitian kualitatif.

3. Dependabilitas

Dependabilitas dalam penelitian ini mengacu pada tingkat konsistensi dan keajegan proses penelitian dalam menjawab fokus dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk memastikan bahwa hasil penelitian ini dapat diandalkan (dependable), peneliti menyusun prosedur pelaksanaan penelitian secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, mulai dari perumusan masalah, pemilihan informan, teknik pengumpulan data, hingga proses analisis. Setiap tahapan dijelaskan secara transparan agar pihak lain dapat menelusuri dan mengevaluasi jejak langkah penelitian secara logis dan sistematis.

Sebagai bagian dari menjaga dependabilitas, peneliti juga menyusun audit trail, yaitu catatan rinci mengenai semua proses dan keputusan yang diambil selama penelitian berlangsung. Hal ini mencakup dokumentasi hasil wawancara, catatan lapangan, proses reduksi data, coding, serta penarikan tema dan kesimpulan. Dengan adanya dokumentasi ini, auditor atau pembaca ahli dapat memverifikasi kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan hasil interpretasi yang disajikan dalam penelitian. Peneliti melakukan diskusi dan konsultasi rutin dengan dosen pembimbing serta rekan sejawat sebagai bentuk uji keandalan proses berpikir dan pelaksanaan metode penelitian. Proses ini membantu mengidentifikasi kemungkinan adanya bias, kesalahan logika, atau ketidaksesuaian prosedur yang dapat memengaruhi kualitas temuan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, peneliti memastikan bahwa proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan dapat direplikasi oleh peneliti lain dalam konteks yang sama atau serupa. Oleh karena itu, tingkat dependabilitas dalam penelitian ini dinilai kuat karena didukung oleh prosedur yang terdokumentasi secara menyeluruh dan pelaksanaan yang konsisten sesuai standar metodologis penelitian kualitatif.

4. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil temuan benar-benar berasal dari data lapangan dan bukan merupakan hasil interpretasi subjektif atau bias pribadi peneliti. Untuk mencapai tingkat konfirmabilitas yang tinggi, peneliti berusaha menjaga objektivitas selama proses pengumpulan, analisis, dan penyajian data. Seluruh proses disusun berdasarkan prosedur ilmiah yang dapat ditelusuri kembali melalui dokumentasi yang sistematis dan lengkap, seperti transkrip wawancara, catatan observasi, serta dokumen pendukung dari instansi yang diteliti. Peneliti melakukan triangulasi teknik dan sumber data sebagai langkah penguatan konfirmabilitas. Data yang diperoleh dari observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi dibandingkan dan dikaji ulang untuk melihat konsistensi antar-sumber. Hal ini dilakukan agar kesimpulan yang diambil tidak bersifat sepihak dan benar-benar mencerminkan kenyataan yang terjadi di lapangan. Peneliti juga menjaga posisi netral selama proses wawancara dan interaksi dengan informan, serta menghindari memasukkan

asumsi atau pandangan pribadi dalam proses interpretasi data. Dengan semua langkah tersebut, hasil penelitian ini dapat dipastikan memiliki confirmabilitas yang tinggi, karena setiap simpulan didasarkan pada data empirik yang dapat diuji dan ditelusuri secara ilmiah.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



Gambar 4. 1 Logo Perusahaan

Sumber : Data Perusahaan

4.1 Profil Perusahaan

Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pasar Segar merupakan salah satu unit layanan dari PT Pegadaian yang berlokasi di Pasar Segar, paal 2 Manado. Sebagai lembaga keuangan non-bank, Pegadaian UPC Pasar Segar berperan penting dalam memberikan solusi pembiayaan berbasis gadai yang cepat, mudah, aman, dan terpercaya bagi masyarakat.

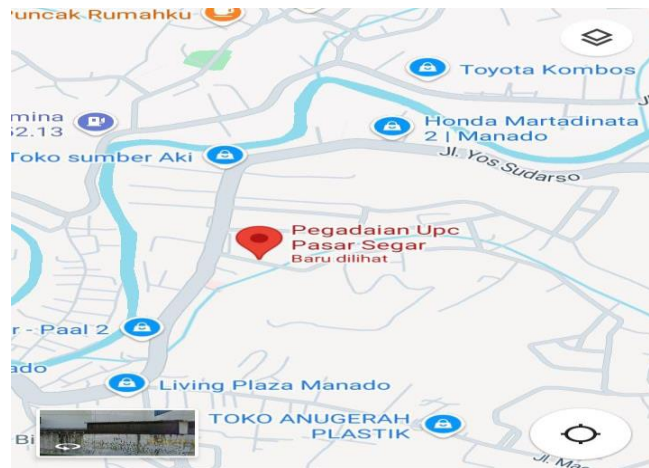
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Pegadaian adalah perusahaan milik negara Indonesia yang bergerak dalam bidang jasa keuangan, khususnya pemberian pinjaman dengan jaminan barang. Dikenal dengan sloganya, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah", Pegadaian menawarkan solusi keuangan yang cepat, aman, dan terpercaya bagi masyarakat.

Pegadaian didirikan pada 1 April 1901 di Sukabumi, Jawa Barat, dengan nama awal "Van Leening" oleh pemerintah Hindia Belanda. Setelah Indonesia merdeka, status pegadaian mengalami beberapa perubahan.

Tahun 1961 : Berubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian, 1969 Menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pegadaian di bawah Departemen Keuangan, 1990 Berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) pegadaian dan pada tahun 2012 berdasarkan peraturan pemerintah No.51/2011, pegadaian resmi menjadi perusahaan perseroan terbatas (PT) dengan nama PT pegadaian (persero).

4.1.2 Lokasi Perusahaan



Gambar 4. 2 Lokasi Perusahaan

Sumber : Google Maps Pegadaian upc pasar segar paal 2 manado

Lokasi Penelitian ini yaitu di Jl. Yos Sudarso Kompleks Pasar Segar Paal 2 Manado.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

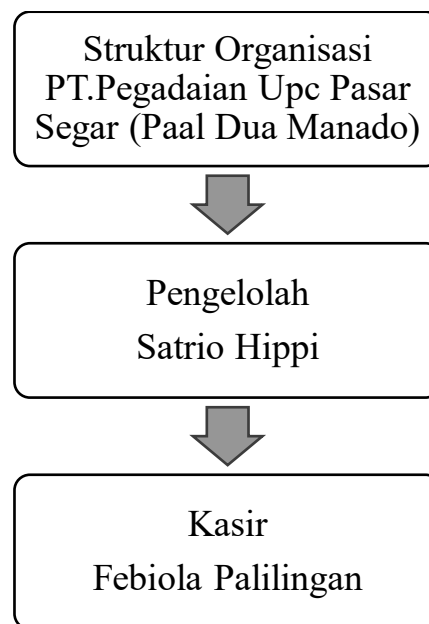
Visi :

Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat

Misi :

1. Memberikan Manfaat dan Keuntungan Optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis ini.
2. Memperoleh jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposal nilai ke nasabah dan stakeholder.

4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Pegadaian Upc Pasar Segar

Sumber : Pegadaian Upc pasar segar paal 2 Manado

Struktur ini memperlihatkan susunan Organisasi Pegadaian upc pasar segar paal 2 manado. Didalam struktur tersebut terlihat bahwa Pengelola berada di posisi pimpinan yang bertanggung jawab atas operasional harian di unit. Sementara Kasir Kasir berperan langsung sebagai “garda depan keuangan” yang menentukan kelancaran arus kas unit serta kenyamanan nasabah saat bertransaksi.

4.1.5 Uraian Kerja (Job Description)

1. Kepala Unit (Pimpinan Unit)

- Memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan operasional di UPC.
- Menyusun rencana kerja, target, serta strategi pelayanan sesuai arahan
- Mengawasi kualitas pelayanan, kedisiplinan karyawan, dan kepatuhan terhadap SOP.
- Melakukan evaluasi kinerja unit dan melaporkan hasilnya secara berkala kepada manajemen cabang

- Menjadi pengambil keputusan akhir dalam penyelesaian masalah yang timbul di unit.
- Melaksanakan proses penaksiran barang jaminan (emas, perhiasan, dll)
- Menentukan nilai taksiran dan jumlah pinjaman yang bisa diberikan kepada nasabah
- Menjamin keakuratan hasil taksiran untuk menghindari kerugian perusahaan
- Memberikan penjelasan kepada nasabah terkait nilai taksiran dan aturan gadai

2. Kasir

- Melayani transaksi keuangan nasabah. Baik pencairan pinjaman, pelunasan, maupun pembayaran angsuran
- Membuat dan mencetak bukti transaksi sesuai dengan ketentuan
- Mengelola uang tunai di loket dan memastikan saldo kas selalu seimbang
- Melakukan penyetoran hasil transaksi harian ke rekening Perusahaan
- Memberikan pelayanan yang cepat dan ramah kepada nasabah
- Menangani pencatatan transaksi, pengarsipan dokumen, serta pengelolaan data
- Menyusun laporan administrasi harian, mingguan, maupun bulanan
- Menginput data ke sistem informasi pegadaian agar dapat dipantau oleh kantor cabang
- Membantu pimpinan unit dalam penyusunan laporan kinerja unit
- Memastikan dokumen transaksi tersimpan rapi dan mudah diakses saat dibutuhkan

BAB V

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dapat dijelaskan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi Tangibles, sebagian besar nasabah menilai fasilitas fisik sudah memadai, meskipun masih terdapat keluhan terkait keterbatasan ruang tunggu saat kondisi ramai. Pada dimensi Reliability, pelayanan dianggap cukup baik karena pencairan dana dan pencatatan transaksi umumnya tepat waktu, meskipun sesekali terjadi kendala teknis yang menunda proses. Dimensi Responsiveness memperlihatkan bahwa karyawan sigap dan bersedia membantu nasabah, namun antrean panjang di jam sibuk membuat kecepatan pelayanan belum maksimal. Pada dimensi Assurance, nasabah merasa aman karena petugas dinilai kompeten, ramah, serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur dan biaya. Sementara itu, dimensi Empathy tercermin dari perhatian personal pegawai yang berusaha memahami kondisi nasabah, meskipun interaksi personal masih perlu ditingkatkan agar semua nasabah merasa diperhatikan secara merata. Secara keseluruhan, kelima dimensi ini saling melengkapi dalam menciptakan kepuasan, dengan dimensi Reliability dan Assurance menjadi faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap persepsi positif nasabah.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Informan secara umum menilai bahwa fasilitas pelayanan di Pegadaian cukup baik dan memadai. Ruang pelayanan terlihat bersih, rapi, serta dilengkapi kursi untuk menunggu. Namun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa kapasitas kursi masih terbatas sehingga pada jam-jam tertentu nasabah harus berdiri menunggu giliran. Hal ini menimbulkan rasa kurang nyaman, terutama bagi nasabah lanjut usia atau yang datang dengan membawa anak kecil. Selain itu, mesin pencetak buku tabungan emas terkadang mengalami gangguan teknis sehingga memperlambat proses pelayanan. Kendala ini menimbulkan persepsi bahwa fasilitas fisik belum sepenuhnya modern dan optimal. Nasabah berharap

adanya peningkatan dalam penyediaan sarana pendukung agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, nyaman, dan sesuai ekspektasi.

2. Reliability (Keandalan)

Dari segi keandalan, sebagian besar informan menyatakan bahwa pelayanan Pegadaian cukup konsisten dan sesuai prosedur. Pencairan dana umumnya dilakukan tepat waktu, dan pencatatan transaksi dilakukan dengan akurat. Pegawai selalu melakukan pengecekan ulang terhadap data nasabah maupun barang jaminan untuk menghindari kesalahan. Meskipun ada beberapa kali keterlambatan karena kendala teknis atau tingginya jumlah antrean, petugas selalu berusaha memberikan penjelasan kepada nasabah agar tidak terjadi kesalahpahaman. Kejelasan prosedur ini membuat nasabah merasa lebih percaya dan yakin terhadap keandalan Pegadaian dalam menjaga kualitas layanan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap menjadi salah satu aspek yang banyak diperhatikan oleh informan. Mereka mengakui bahwa pegawai Pegadaian cukup sigap dalam melayani pertanyaan maupun keluhan. Petugas berusaha memberikan jawaban yang jelas dan segera membantu jika ada nasabah yang mengalami kendala dalam proses transaksi. Namun, pada saat kondisi ramai, daya tanggap pelayanan dirasakan menurun. Antrean yang panjang menyebabkan sebagian nasabah menunggu lebih lama dari yang mereka harapkan. Keterbatasan jumlah pegawai di jam-jam sibuk menjadi faktor penghambat kecepatan pelayanan. Meski demikian, kesediaan pegawai untuk tetap memberikan pelayanan yang ramah dan informatif membuat nasabah masih merasa cukup terbantu.

4. Assurance (Jaminan/Kepercayaan)

Aspek jaminan dan rasa percaya sangat dirasakan oleh para informan. Mereka menilai bahwa pegawai Pegadaian memiliki kompetensi yang baik, ditunjukkan melalui pengetahuan tentang prosedur, kemampuan komunikasi, serta sikap sopan dan profesional. Nasabah juga merasa aman karena setiap transaksi selalu disertai dengan dokumen resmi seperti Surat Bukti Gadai (SBG), yang

memberikan kepastian hukum dan kepercayaan bahwa barang jaminan mereka ditangani secara aman. Selain itu, keberadaan sistem keamanan serta transparansi informasi terkait biaya administrasi dan bunga semakin menambah keyakinan nasabah untuk terus mempercayakan proses gadai di Pegadaian.

5. Empathy (Empati)

Dimensi terakhir yang juga penting adalah empati. Informan menilai bahwa pegawai Pegadaian cukup ramah dan sopan dalam melayani. Mereka berusaha memahami kondisi nasabah, terutama ketika nasabah membutuhkan penjelasan yang lebih sederhana terkait prosedur gadai. Perhatian personal ini membuat nasabah merasa dihargai. Namun, masih ada sebagian informan yang berpendapat bahwa interaksi personal antara pegawai dan nasabah perlu lebih ditingkatkan. Misalnya, dengan memberikan perhatian merata kepada semua nasabah, tidak hanya kepada yang sudah sering bertransaksi. Dengan adanya peningkatan empati, diharapkan pengalaman nasabah di Pegadaian akan semakin positif dan membangun loyalitas jangka panjang.

PT.Pegadaian Upc Pasar Segar (Paal Dua Manado) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan non-bank dengan kegiatan utama memberikan pinjaman kepada Masyarakat dengan jaminan barang bergerak, khususnya emas, melalui sistem gadai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar, dapat diketahui bahwa secara umum nasabah memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini tercermin dari penilaian responden pada lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada aspek tangibles, mayoritas nasabah menilai bahwa fasilitas ruang pelayanan sudah bersih, rapi, dan cukup nyaman. Namun demikian, beberapa nasabah masih mengeluhkan keterbatasan kursi tunggu serta adanya mesin pencetak buku tabungan yang terkadang mengalami gangguan sehingga sedikit menghambat kelancaran transaksi. Dalam Penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan wawancara. Temuan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa nasabah PT.Pegadaian

upc pasar segar (paal dua manado) Dimana nasabah-nasabah tersebut dijadikan sebagai informan dan jawaban dari hasil wawancara dengan informan tersebut dijabarkan dalam table yang ada.

5.1.1 Temuan Penelitian mengenai Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan PT.Pegadaian Upc Pasar Segar

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan terhadap beberapa informan yaitu nasabah PT. Pegadaian UPC Pasar Segar (Paal Dua Manado), ditemukan beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

Keramahan dan Sikap Karyawan

- Sebagian besar nasabah menyatakan pegawai pegadaian melayani dengan ramah dan sopan
- Nasabah merasa dihargai karena karyawan bersedia membantu menjelaskan prosedur gadai dengan jelas.

Fasilitas Kerja

- Mesin pencetak buku tabungan emas sering mengalami kendala sehingga memperlambat proses transaksi
- Nasabah menginginkan fasilitas peralatan kerja yang lebih modern agar pelayanan lebih cepat.

Kondisi Ruang Tunggu

- Ruang pelayanan cukup rapi dan bersih, tetapi kapasitas kursi ruang tunggu masih terbatas.
- Beberapa nasabah terpaksa menunggu sambil berdiri, sehingga menurunkan kenyamanan saat berada di kantor.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, dapat diinterpretasikan bahwa meskipun aspek keramahan karyawan sudah diapresiasi positif, tetapi keterlambatan layanan dan keterbatasan fasilitas masih menjadi kendala. Dengan adanya temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. Pegadaian UPC Pasar Segar masih perlu ditingkatkan terutama pada sisi

responsiveness (daya tanggap) dan tangibles (bukti fisik) agar kepuasan nasabah lebih optimal.

5.1.2 Temuan Penelitian mengenai Implementasi pelayanan dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah PT.Pegadaian Upc Pasar Segar

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan terhadap para informan yaitu karyawan dan nasabah PT. Pegadaian UPC Pasar Segar (Paal Dua Manado), ditemukan beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

Kecepatan Pelayanan

- Pada jam sibuk, kecepatan pelayanan masih terkendala karena jumlah pegawai yang terbatas.
- Beberapa nasabah menyampaikan keluhan karena harus menunggu cukup lama untuk dilayani, khususnya saat terjadi antrean panjang.

Interaksi Pegawai dengan Nasabah

- Pegawai berusaha ramah dan sopan dalam melayani, namun pada saat beban kerja tinggi interaksi terkesan terburu-buru.
- Beberapa nasabah menilai hal tersebut mengurangi kualitas pelayanan, meskipun secara umum pelayanan tetap berjalan baik.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai implementasi pelayanan, dapat disimpulkan bahwa faktor dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah kecepatan pelayanan, kelancaran fasilitas kerja, serta kualitas interaksi pegawai dengan nasabah.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

5.2.1 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat ibu mengenai kecepatan pelayanan di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar ?
2. Bagaimana pandangan ibu terhadap sikap dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan ?

3. Bagaimana penilaian ibu terhadap fasilitas pendukung yang ada dikantor pagadaian ?
4. Bagaimana persepsi ibu mengenai kejelasan informasi yang diberikan terkait produk dan prosedur layanan ?
5. Bagaimana pendapat ibu mengenai sikap karyawan dalam melayani nasabah di PT.Pegadaian upc pasar segar ?

Tabel 5. 1 Jawaban Informan mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan

Informan	Hasil Wawancara	Keterangan
1	Menurut saya, kecepatan pelayanan sudah cukup baik karena karyawan cepat tanggap dalam melayani nasabah. Namun, pada jam-jam tertentu seperti akhir bulan, antrian bisa cukup panjang sehingga membuat pelayanan sedikit lebih lambat. Walaupun begitu, saya merasa karyawan tetap berusaha maksimal untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat.	20 Agustus 2025
2	Kalau menurut saya pribadi, karyawan sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani nasabah. Mereka menyapa dengan senyum dan menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami. Hal ini membuat saya merasa nyaman dan dihargai sebagai nasabah.	20 Agustus 2025
3	Menurut saya, fasilitas seperti ruang tunggu sudah lumayan nyaman karena ada kursi yang disediakan, namun jumlahnya masih terbatas. Untuk kebersihan ruang tunggu juga cukup terjaga.	20 Agustus 2025
4	Menurut saya, informasi yang diberikan karyawan sudah cukup jelas, terutama mengenai syarat dan prosedur gadai. Mereka menjelaskan dengan sabar dan memberikan brosur untuk dibawa pulang. Akan tetapi, untuk informasi terkait promo atau produk terbaru, saya rasa masih kurang disosialisasikan.	20 Agustus 2025
5	Menurut saya, sikap karyawan dalam melayani sudah cukup baik karena mereka ramah, sopan, dan selalu membantu jika ada nasabah yang kebingungan. Penjelasan yang diberikan juga	20 Agustus 2025

mudah dipahami sehingga membuat saya merasa nyaman dan dihargai. Namun, terkadang ketika suasana kantor ramai, karyawan terlihat terburu-buru sehingga kurang maksimal dalam berinteraksi dengan nasabah.

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Informan 1 menyampaikan bahwa ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik, di mana proses pencairan dana umumnya berjalan sesuai prosedur. Namun demikian, terkadang terjadi keterlambatan kecil akibat gangguan sistem. Walaupun demikian, keterlambatan tersebut tidak menimbulkan kerugian bagi nasabah karena karyawan selalu memberikan penjelasan yang jelas, sehingga tetap menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan. Informan 2 menekankan pada aspek keamanan. Menurutnya, sistem administrasi di Pegadaian sudah rapi dengan bukti transaksi yang jelas. Ditambah dengan adanya pengawasan keamanan di kantor, nasabah merasa lebih aman dan tenang dalam melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek assurance sangat berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah. Jawaban informan 1 diperluas oleh Informan 3 bahwa menilai pelayanan sudah cukup akurat. Ia menjelaskan bahwa data dan nominal transaksi sesuai dengan bukti yang diterima. Selain itu, karyawan selalu melakukan pengecekan ulang sebelum menyelesaikan transaksi. Tindakan ini mengurangi risiko kesalahan sekaligus memperlihatkan keseriusan Pegadaian dalam menjaga keakuratan data. Informan 4 lebih menyoroti profesionalisme karyawan. Menurutnya, pegawai Pegadaian sudah menunjukkan sikap profesional, baik dalam menjawab pertanyaan dengan jelas, melayani secara sopan, maupun menyelesaikan transaksi dengan cepat. Walaupun ada saat-saat sibuk, karyawan tetap berusaha menjaga kualitas pelayanan agar nasabah tidak kecewa. Informan 5 menyatakan bahwa biaya administrasi yang dikenakan masih wajar dan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Ia merasa bahwa dengan biaya tersebut, pelayanan yang diperoleh sudah mencakup kecepatan, keamanan, dan kejelasan informasi. Dengan demikian, biaya yang dikeluarkan nasabah sepadan dengan manfaat layanan yang diberikan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala kecil, seperti keterlambatan akibat gangguan sistem dan keterbatasan fasilitas pada saat jam sibuk, nasabah tetap

menilai pelayanan Pegadaian positif. Hal ini dikarenakan karyawan mampu memberikan penjelasan yang jelas, menjaga sikap profesional, serta menciptakan rasa aman bagi nasabah. Dengan demikian, kombinasi reliability, assurance, dan professionalism terbukti menjadi pilar utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai implementasi pelayanan dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah.

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat ibu mengenai ketepatan waktu pelayanan, apakah sesuai dengan standar ?
2. Apakah ibu merasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian
3. Bagaimana penilaian ibu terhadap keakuratan pelayanan yang di berikan oleh karyawan pegadaian ?
4. Apakah ibu merasa karyawan cukup profesional dalam menangani kebutuhan nasabah ?
5. Menurut ibu apakah biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima ?

Tabel 5. 2 Jawaban Informan mengenai implementasi pelayanan dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah

Informan	Hasil Wawancara	Keterangan
1	Menurut saya, ketepatan waktu pelayanan cukup baik karena proses pencairan dana biasanya sesuai dengan prosedur. Namun, terkadang ada keterlambatan kecil jika sistem sedang bermasalah. Walaupun begitu, karyawan tetap memberikan penjelasan yang jelas sehingga nasabah tidak merasa dirugikan.	20 Agustus 2025

2	<p>Saya merasa cukup aman karena sistem administrasi rapi dan ada bukti transaksi yang jelas.</p> <p>Selain itu, kantor juga memiliki pengawasan keamanan yang baik. Hal ini membuat saya merasa tenang saat melakukan transaksi.</p>	20 Agustus 2025
3	<p>Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah cukup akurat karena data dan nominal transaksi sesuai dengan bukti yang diterima. Karyawan juga selalu melakukan pengecekan ulang sebelum menyelesaikan transaksi, sehingga mengurangi risiko kesalahan.</p>	20 Agustus 2025
4	<p>Ya, saya merasa karyawan cukup profesional. Mereka mampu menjawab pertanyaan dengan jelas, melayani dengan sikap yang sopan, serta menyelesaikan transaksi dengan cepat. Walaupun ada saat-saat sibuk, mereka tetap berusaha menjaga pelayanan agar tidak mengecewakan nasabah.</p>	20 Agustus 2025
5	<p>Menurut saya, biaya administrasi yang dikenakan masih wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan biaya tersebut, saya mendapatkan pelayanan yang cukup cepat, jelas, dan aman sehingga saya merasa biaya tersebut sebanding dengan layanan yang saya peroleh.</p>	20 Agustus 2025

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Informan 1 menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik karena proses pencairan dana biasanya berjalan sesuai prosedur. Meski terkadang terjadi keterlambatan kecil akibat kendala sistem, karyawan selalu memberikan penjelasan yang jelas sehingga nasabah tidak merasa dirugikan. Hal ini menunjukkan adanya profesionalisme dan transparansi dari pihak pegawai dalam menjaga kepuasan nasabah. Informan 2 menekankan aspek keamanan dalam

bertransaksi. Ia merasa aman karena sistem administrasi di Pegadaian rapi, bukti transaksi jelas, dan kantor memiliki pengawasan keamanan yang baik. Dengan adanya pengamanan internal yang memadai, nasabah merasa tenang dan percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Informan 3 menyoroti keakuratan pelayanan. Ia menilai bahwa data serta nominal transaksi selalu sesuai dengan bukti yang diterima. Karyawan juga rutin melakukan pengecekan ulang sebelum transaksi diselesaikan, sehingga meminimalisasi risiko kesalahan. Aspek akurasi ini sangat penting dalam layanan keuangan karena menyangkut kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Informan 4 menilai profesionalisme karyawan sebagai faktor penting. Menurutnya, pegawai mampu menjawab pertanyaan dengan jelas, melayani dengan sopan, serta menyelesaikan transaksi dengan cepat. Meskipun terkadang kondisi kantor sedang sibuk, karyawan tetap berusaha menjaga kualitas pelayanan agar tidak mengecewakan nasabah. Profesionalisme ini memperkuat citra Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang dapat dipercaya. Informan 5 berfokus pada aspek biaya administrasi. Ia merasa bahwa biaya yang dikenakan masih wajar dan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diperoleh. Dengan biaya tersebut, ia mendapatkan pelayanan yang cepat, jelas, dan aman. Hal ini memperlihatkan bahwa nasabah menilai biaya administrasi bukan sebagai beban, melainkan sebagai kompensasi yang pantas atas kualitas layanan yang diberikan.

5.3 Implementasi

Berdasarkan hasil analisis dan temuan peneliti yang dihubungkan dengan teori yang ada dan berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka peneliti mengajukan implementasi tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian dalam Proses Transaksi Gadai di PT.Pegadaian upc pasar segar paal 2 manado yaitu :

1. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, nasabah menilai bahwa kualitas pelayanan di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar secara umum sudah cukup baik. Nasabah merasa puas karena karyawan melayani dengan ramah, sopan, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur maupun produk yang ditawarkan. Kecepatan pelayanan juga dinilai memadai, meskipun pada saat jam

sibuk antrian menjadi lebih panjang sehingga waktu tunggu terasa lama. Dari segi fasilitas, ruang tunggu dinilai cukup nyaman dan bersih, namun jumlah kursi yang terbatas membuat sebagian nasabah harus berdiri ketika kantor sedang ramai. Selain itu, nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi karena adanya bukti administrasi yang jelas dan sistem pengawasan yang baik. Walaupun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan fasilitas dan optimalisasi pelayanan pada jam sibuk, secara keseluruhan nasabah tetap menilai kualitas pelayanan Pegadaian positif dan memuaskan.

2. Implementasi pelayanan dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah.

Implementasi pelayanan dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dapat dilihat dari beberapa aspek utama yang sering dirasakan langsung oleh nasabah, yaitu kecepatan pelayanan, sikap ramah karyawan, kejelasan informasi, ketepatan transaksi, serta kenyamanan fasilitas. Nasabah menilai bahwa pelayanan cepat dan responsif menjadi faktor dominan yang membuat mereka merasa puas, karena kebutuhan dapat segera terpenuhi tanpa harus menunggu terlalu lama. Selain itu, keramahan dan profesionalisme karyawan dalam memberikan penjelasan maupun membantu proses administrasi juga menjadi salah satu faktor penting yang membangun rasa kepercayaan. Dari sisi fasilitas, meskipun ruang tunggu masih terbatas, kebersihan dan ketersediaan sarana dasar dinilai sudah cukup mendukung kenyamanan. Kejelasan informasi terkait produk, syarat, serta prosedur gadai yang disampaikan dengan bahasa sederhana turut meningkatkan pemahaman dan kepuasan nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kecepatan, sikap ramah, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek ketersediaan sarana pendukung saat kondisi ramai.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dalam proses transaksi gadai, menganalisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diarahkan untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan PT. Pegadaian UPC Pasar Segar sudah dinilai cukup baik dan memuaskan. Nasabah merasa puas dengan sikap ramah, sopan, dan profesionalisme karyawan, serta merasakan manfaat dari kecepatan pelayanan, kejelasan informasi produk dan prosedur, serta kenyamanan fasilitas. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada keterbatasan sarana pendukung saat kondisi ramai yang menyebabkan waktu tunggu lebih lama. Faktor pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah adalah kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, ketepatan transaksi, dan kenyamanan fasilitas.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di PT. Pegadaian UPC Pasar Segar merupakan kebutuhan mendesak agar kepuasan nasabah tetap terjaga, loyalitas meningkat, dan citra perusahaan semakin positif di tengah persaingan lembaga keuangan non-bank.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dalam meningkatkan

kualitas pelayanannya. Pertama, perusahaan perlu meningkatkan efisiensi pelayanan dengan memperbaiki sistem antrian, menambah jumlah petugas pada jam-jam sibuk, serta mempertimbangkan penerapan layanan berbasis digital agar proses transaksi dapat berlangsung lebih cepat, praktis, dan sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu, pengoptimalan sarana dan prasarana juga menjadi hal penting. Perusahaan diharapkan memperbaiki fasilitas fisik yang rusak dan menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman agar nasabah merasa betah selama menunggu layanan. Perhatian terhadap kenyamanan ini akan berdampak positif terhadap citra perusahaan di mata masyarakat.

Di sisi lain, kompetensi karyawan perlu terus diperkuat melalui pelatihan rutin mengenai etika pelayanan, keterampilan komunikasi, serta penguasaan prosedur kerja. Dengan adanya peningkatan kompetensi, kesalahan kecil yang berpotensi mengurangi kepuasan nasabah dapat diminimalisir. Hal ini juga akan menambah profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Peneliti juga menyarankan adanya peningkatan sistem evaluasi dan pengawasan. PT. Pegadaian dapat melakukan survei kepuasan nasabah secara berkala serta menindaklanjuti setiap keluhan secara cepat, tepat, dan transparan. Mekanisme evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai kontrol, tetapi juga sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dalam perbaikan layanan. Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan PT. Pegadaian UPC Pasar Segar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rafiq. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Gadai menggunakan Metode SERVQUAL di Pegadaian . Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Ardi Pratama. (2023). Persepsi Nasabah Terhadap Proses Penaksiran Barang di PT. Pegadaian. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Artana, I. M. W., Paendong, M., Kumaat, A., Mandulangi, J., & Mundung, D. (2024, July). Analisis Desain Administrasi Database Produk Pada Teaching Factory (TEFA) di Politeknik Negeri Manado. In Prosiding Seminar Nasional Produk Terapan Unggulan Vokasi (Vol. 3, No. 1, pp. 194-201).
- Budi Setiawan. (2022). Analisis Kinerja Petugas Frontliner dalam Meningkatkan Efektivitas Transaksi Gadai di Pegadaian. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dwi Lestari. (2021). Dimensi Tangibles dalam Meningkatkan Kenyamanan Nasabah Pegadaian. Jurnal Ilmu Manajemen.
- Fajar Anugrah. (2023). Analisis SWOT Kualitas Pelayanan Pegadaian dalam Perspektif Nasabah. Jurnal Manajemen Strategis.
- Fatimah, L. (2023). Hubungan antara pelayanan empatik dan loyalitas nasabah.
- Fuady, M. (2019). Hukum Perikatan: Dalam Teori dan Praktik. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Laila Fatimah. (2023). Hubungan Antara Pelayanan Empatik dan Loyalitas Nasabah. Skripsi. Universitas Negeri Gorontalo.
- Lestari, D. (2021). Dimensi tangibles dalam meningkatkan kenyamanan nasabah Pegadaian.

- Lupiyoadi, R. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandulangi, J., Makinggung, J. P., Kasenda, S., & Luntungan, F. (2022). Optimalisasi kualitas pelayanan mahasiswa melalui pengelolaan arsip dinamis di perpustakaan politeknik negeri manado. *Journal of business administration (JBA)*, 2(2), 123.
- Marpaung, R., Hidayat, Y., & Lestari, D. (2023). Indikator Kualitas Pelayanan Pegadaian Berbasis SERVQUAL. *Jurnal Menawan*.
- Melisa Kartika. (2022). Kualitas Layanan Berbasis Digital dalam Mendukung Proses Transaksi Gadai di Pegadaian. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*.
- Rina Yuliana. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sari Novitasari. (2021). Analisis Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah Gadai. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Setiawan, B. (2022). Analisis kinerja petugas frontliner dalam meningkatkan efektivitas transaksi gadai di Pegadaian.
- Soeroso. (2021). *Hukum Perikatan dan Perjanjian*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yusuf Hidayat. (2022). Pengaruh Assurance terhadap Rasa Aman Nasabah dalam Transaksi Gadai. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.

Lampiran 1 Daftar Informan

Daftar Informan

No	Nama Nasabah
1	Ibu Wiridy
2	Ibu Fesna
3	Ibu Joanna
4	Ibu Aisya
5	Ibu Yuli

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

“Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses Transaksi Gadai Di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar (Paal Dua Manado)”

Identitas Informan

Nama : Wirdy

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 40 Tahun

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat ibu mengenai kecepatan pelayanan di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar ?
2. Bagaimana pandangan ibu terhadap sikap dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan ?
3. Bagaimana penilaian ibu terhadap fasilitas pendukung yang ada di kantor pegadaian ?
4. Bagaimana persepsi ibu mengenai kejelasan informasi yang diberikan terkait produk dan prosedur layanan ?
5. Bagaimana pendapat ibu mengenai sikap karyawan dalam melayani nasabah di PT.Pegadaian upc pasar segar ?
6. Bagaimana pendapat ibu mengenai ketepatan waktu pelayanan, apakah sesuai dengan standar ?
7. Apakah ibu merasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian
8. Bagaimana penilaian ibu terhadap keakuratan pelayanan yang di berikan oleh karyawan pegadaian ?

9. Apakah ibu merasa karyawan cukup profesional dalam menangani kebutuhan nasabah ?

10. Menurut ibu apakah biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima ?

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

“Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses Transaksi Gadai Di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar (Paal Dua Manado)”

Identitas Informan

Nama : Fesna

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 46 Tahun

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat ibu mengenai kecepatan pelayanan di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar ?
2. Bagaimana pandangan ibu terhadap sikap dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan ?
3. Bagaimana penilaian ibu terhadap fasilitas pendukung yang ada di kantor pegadaian ?
4. Bagaimana persepsi ibu mengenai kejelasan informasi yang diberikan terkait produk dan prosedur layanan ?
5. Bagaimana pendapat ibu mengenai sikap karyawan dalam melayani nasabah di PT.Pegadaian upc pasar segar ?
6. Bagaimana pendapat ibu mengenai ketepatan waktu pelayanan, apakah sesuai dengan standar ?
7. Apakah ibu merasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian

8. Bagaimana penilaian ibu terhadap keakuratan pelayanan yang di berikan oleh karyawan pegadaian ?
9. Apakah ibu merasa karyawan cukup profesional dalam menangani kebutuhan nasabah ?
10. Menurut ibu apakah biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima ?

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

“Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses Transaksi Gadai Di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar (Paal Dua Manado)”

Identitas Informan

Nama : Joanna
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 55 Tahun

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat ibu mengenai kecepatan pelayanan di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar ?
2. Bagaimana pandangan ibu terhadap sikap dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan ?
3. Bagaimana penilaian ibu terhadap fasilitas pendukung yang ada dikantor pagadaian ?
4. Bagaimana persepsi ibu mengenai kejelasan informasi yang diberikan terkait produk dan prosedur layanan ?
5. Bagaimana pendapat ibu mengenai sikap karyawan dalam melayani nasabah di PT.Pegadaian upc pasar segar ?
6. Bagaimana pendapat ibu mengenai ketepatan waktu pelayanan, apakah sesuai dengan standar ?
7. Apakah ibu merasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian

8. Bagaimana penilaian ibu terhadap keakuratan pelayanan yang di berikan oleh karyawan pegadaian ?
9. Apakah ibu merasa karyawan cukup profesional dalam menangani kebutuhan nasabah ?
10. Menurut ibu apakah biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima ?

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

“Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses Transaksi Gadai Di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar (Paal Dua Manado)”

Identitas Informan

Nama : Aisya

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 52 Tahun

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat ibu mengenai kecepatan pelayanan di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar ?
2. Bagaimana pandangan ibu terhadap sikap dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan ?
3. Bagaimana penilaian ibu terhadap fasilitas pendukung yang ada dikantor pagadaian ?
4. Bagaimana persepsi ibu mengenai kejelasan informasi yang diberikan terkait produk dan prosedur layanan ?
5. Bagaimana pendapat ibu mengenai sikap karyawan dalam melayani nasabah di PT.Pegadaian upc pasar segar ?
6. Bagaimana pendapat ibu mengenai ketepatan waktu pelayanan, apakah sesuai dengan standar ?
7. Apakah ibu merasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian

8. Bagaimana penilaian ibu terhadap keakuratan pelayanan yang di berikan oleh karyawan pegadaian ?
9. Apakah ibu merasa karyawan cukup profesional dalam menangani kebutuhan nasabah ?
10. Menurut ibu apakah biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima ?

Lampiran 6 Pedoman Wawancara

“Analisis Kualitas Pelayanan Pegadaian Dalam Proses Transaksi Gadai Di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar (Paal Dua Manado)”

Identitas Informan

Nama : Yuli

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 50 Tahun

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat ibu mengenai kecepatan pelayanan di PT.Pegadaian Upc Pasar Segar ?
2. Bagaimana pandangan ibu terhadap sikap dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan ?
3. Bagaimana penilaian ibu terhadap fasilitas pendukung yang ada dikantor pagadaian ?
4. Bagaimana persepsi ibu mengenai kejelasan informasi yang diberikan terkait produk dan prosedur layanan ?
5. Bagaimana pendapat ibu mengenai sikap karyawan dalam melayani nasabah di PT.Pegadaian upc pasar segar ?
6. Bagaimana pendapat ibu mengenai ketepatan waktu pelayanan, apakah sesuai dengan standar ?
7. Apakah ibu merasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian

8. Bagaimana penilaian ibu terhadap keakuratan pelayanan yang di berikan oleh karyawan pegadaian ?
9. Apakah ibu merasa karyawan cukup profesional dalam menangani kebutuhan nasabah ?
10. Menurut ibu apakah biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima ?

Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara





