



Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Graha Santika Gadai 6 Terhadap Keberhasilan Menarik Pelanggan

Hasyim^{1*}, Nadia Siregar², Nora Novita Simangunsong³, Sonya Boischa Hutabarat⁴

^{1,2} Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan,
Jl. William Iskandar Ps. V, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20221
Email penulis: boischasonya@gmail.com¹

Info Artikel	Abstrak
Masuk: 20 Nov 2023 Diterima: 30 Nov 2023 Diterbitkan: 01 Des 2023 Kata Kunci: pelayanan, minat nasabah, pegadaian	Salah satu kunci keberhasilan dalam kegiatan usaha jasa khususnya jasa pegadaian adalah pelayanan. Baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan berdampak pada jumlah konsumennya. Kini konsumen dapat memilih produk jasa pegadaian dengan berbagai jenis kualitas dan pelayanan yang ditawarkan sehingga konsumen merasa puas. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan metode studi pustaka, dimana wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menggunakan dialog langsung yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari orang yang diwawancarai dan mengumpulkan bahan-bahan terkait penelitian yang bersumber dari jurnal ilmiah, literatur dan publikasi lain yang layak dijadikan sumber. PT. Graha Santika Gadai 6 menarik perhatian pelanggan dengan menerapkan kebijakan bunga yang cukup minim dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

PENDAHULUAN

Indonesia yang sebagian masyarakatnya masih berada di bawah garis kemiskinan masih sangat sering melakukan kegiatan pinjam meminjam diberbagai sumber seperti salah satu contohnya adalah pegadaian. Kecenderungan ini dilakukan karena mudahnya persyaratan yang harus dipenuhi, mudah diakses dan dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat. Lembaga pegadaian di Indonesia secara formal dikelola oleh BUMN yang dimulai tahun 2011 berbentuk Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011 Tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Namun tidak jarang dijumpai di beberapa lembaga pegadaian ini tidak memiliki pelayanan bagus yang sesuai dengan kemauan nasabah. Sudah seharusnya pegadaian mengelola usahanya menjadi lebih profesional, dengan menerapkan strategi pemasaran yang lebih baik. Dimana perusahaan yang ingin memenangkan persaingan harus memperhatikan apa yang menjadi kemauan konsumen, apalagi sekarang kinerja pegawai sedang dituntut untuk benar-benar harus lebih profesional. Jika pelayanan pegadaian ini tidak baik terjadi dalam waktu yang lama, tidak menutup kemungkinan citra pegadaian secara umum menjadi jelek. Situasi yang demikian tentunya akan sangat merugikan. Pelayanan yang kurang baik menyebabkan keengganan nasabah untuk terus menerus menjadi nasabah, mereka cenderung beralih ke perusahaan lain yang bisa memenuhi apa yang menjadi harapannya. Untuk dapat memenangkan persaingan, perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Agar pegadaian dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabahnya, pemimpin perusahaan harus mengetahui bagaimana perilaku konsumennya. Di sini perilaku konsumen sangat berpengaruh pada ketercapaian tujuan pemasaran. Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, salah satunya adalah sikap. Sikap adalah suatu evaluasi kognitif seseorang yang berlangsung terus menerus, perasaan emosionalnya, atau kecenderungannya bertindak ke arah sasaran atau gagasan tertentu. Sikap akan memberikan warna atau corak perilaku seseorang. Sikap konsumen bisa positif atau negatif, tergantung bagaimana kesan mereka pada pelayanan perusahaan. Penelitian tentang sikap konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat relevan dan dibutuhkan oleh perusahaan yang berorientasi pada konsumen. Sikap konsumen terhadap pelayanan perusahaan dapat diambil sebagai pertimbangan dalam menilai kinerja perusahaan. Apakah atribut-atribut yang dimiliki telah mampu memuaskan konsumen atau belum. Dengan alternatif fenomena yang ada, sudah seharusnya pegadaian selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Untuk mengetahui apakah pelayanan pegadaian sudah baik atau belum, maka perlu diadakan penelitian mengenai bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa pegadaian. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan nasabah atau belum. Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh pihak manajemen melalui pelayanan yang baik dan memuaskan.

Menurut ketentuan Pasal 1150 KUH Perdata pengertian gadai adalah suatu hak yang diperoleh Perusahaan Pergadaian atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabahnya atau seorang yang berutang, dan yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut dengan didahulukan daripada orang-orang berpiutang lainnya, dengan kekecualian biaya untuk melelang barang bergerak tersebut dan biaya yang telah dikeluarkannya untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana yang harus didahulukan, dalam gadai ada kewajiban dari seorang debitur untuk menyerahkan barang bergerak miliknya sebagai jaminan pelunasan utang, serta memberikan hak kepada si kreditur untuk melakukan penjualan atas barang tersebut apabila pihak debitur tidak mampu menebus kembali barang dimaksud dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Maka dengan kata lain, kewajiban debitur untuk menyerahkan barang bergerak miliknya sebagai agunan kepada Kantor Pegadaian dan pihak kantor Pegadaian mempunyai hak untuk melakukan penjualan (lelang) dalam kondisi yang ditentukan, yang dimaksud dengan pegadaian adalah sebuah BUMN di Indonesia yang bergerak di bidang jasa penyaluran kredit/pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. (Tri Puji Susilowati, 2008:2). Sebelumnya PT. Pegadaian (Persero) berbentuk Perusahaan Umum Pegadaian (Perum Pegadaian) berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, sebagai mana telah diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2000 Tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, dan perubahan yang terakhir berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011 Tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Perubahan itu dimaksudkan untuk lebih meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan penyaluran pinjaman khususnya kepada masyarakat menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah. (Tri Puji Susilowati, 2008:3) Pegadaian merupakan nama dari sebuah usaha yang bergerak dalam bisnis gadai. Perusahaan Pergadaian mencakup perusahaan pegadaian swasta maupun pemerintah yang diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah, yang diatur dan diawasi oleh OJK. Upaya perlindungan barang bergerak yang menjadi barang gadai, Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2016 mengeluarkan POJK Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian tersebut. Perlindungan hukum ditujukan agar tidak terjadi ketidakadilan terhadap nasabah. Perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah dalam perjanjian gadai menurut peraturan internal PT. Pegadaian yaitu PERDIR 41/DIR 1/2017 bahwa setiap barang yang menjadi objek jaminan di PT. Pegadaian akan diasuransikan untuk menjamin keberadaan barang jaminan tersebut. Dalam mengansuransikan barang jaminan PT. Pegadaian bekerja sama dengan Sarana Janesia Utamu selaku lembaga asuransi untuk barang jaminan Kredit Cepat Aman (KCA). Nasabah sebagai debitur ketika sudah menyetujui suatu perjanjian gadai tentu nasabah akan diberikan suatu perlindungan hukum yang akan melindungi hak-hak nasabah dari perbuatan kreditur yang dapat merugikannya (wanprestasi). Jaminan gadai dalam pelaksanaannya dilakukan oleh lembaga pegadaian. Pegadaian adalah suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corak khusus yang telah dikenal di Indonesia sejak tahun 1901. Mengenai gadai ini diatur dalam Pasal 1150 sampai dengan Pasal 1161 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dan secara kelembagaan diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 tentang Pegadaian. Lembaga pegadaian saat ini berbentuk suatu perusahaan umum (perum) dan berada di bawah naungan Kantor Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berkaitan dengan hal tersebut, menurut ketentuan Pasal 1 butir 4 Undang- Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, perusahaan umum atau disebut perum adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Beberapa pakar pemasaran merangkum menjadi lima dimensi pokok kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1998) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002;70) yaitu : 1. Bukti langsung (Tangible), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi 2. Keandalan (Reliability) yaitu, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan para staf atau karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4. Jaminan (Assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. 5. Empati (Empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Layanan yang berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapih dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam proses itu. Sedemikian rupa prosedur itu terperinci yang harus diikuti, baik oleh yang melayani maupun oleh yang dilayani. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Adapun prinsip layanan berkualitas adalah : 1. Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal. 2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat., proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda. 3. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam system, satu mata rantai, yang akhirnya membuahkan hasil. 4. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodic, dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prisedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani. 5. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala. 6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen. Kualitas menuntut kerjasama yang erat, setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya, yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan

memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.

METODE

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data sekunder dan primer. Data primer diperoleh dari hasil observasi langsung ke objek penelitian yaitu PT. Graha Santika Gadai cabang 6 Jl. Williém Iskandar, Sidorejo, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku atau literatur yang terkait dengan penulisan ini sebagai penunjang dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, dimana Wawancara atau interview adalah suatu cara mengumpulkan data dengan dialog langsung yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Arikunto, 2002 : 132) dan metode Studi Kepustakaan (Library Research), Kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur serta publikasi lain yang layak dijadikan sumber. Dari hasil wawancara dan studi kepustakaan yang selanjutnya dilakukan Metode analisis data dengan menggunakan metode analisis data secara deskriptif, yaitu mengumpulkan data yang berisi uraian, paparan, tentang objek sebagaimana adanya pada suatu waktu (Arikunto, 2002 : 209). Penulis melakukan wawancara kepada pihak berkaitan yaitu salah satu pengelola unit PT. Graha Santika Gadai cabang 6 Jl. Williém Iskandar, Sidorejo, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei dengan metode interview dan dokumentasi yang kami lakukan pada PT. Graha Santika Gadai cabang 6. Adapun data yang kami peroleh melalui wawancara dengan salah satu pegawai PT. Graha Santika Gadai cabang 6 yaitu dengan Bapak anton dengan jabatan sebagai front office adapun hasilnya yaitu sebagai berikut.

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Kapan mulai berdirinya.PT. Graha santika Gadai 6 ini ?	PT. Graha santika gadai 6 ini mulai berdiri pada tahun 2018
2.	Siapa pendiri PT.Graha santika Gadai 6 ini?	PT.Graha Santika Gadai ini didirikan oleh 1 orang (milik swasta)
3.	Kapan PT. Graha santika Gadai 6 mulai bergabung dengan OJK?	Kami mulai bergabung dengan OJK pada tahun 2020
4.	Bagaimana kebijakan pengelolaan hutang dan pinjaman yang diterapkan oleh lembaga anda?	Pada PT. Graha santika Gadai 6 ini kami menerapkan kebijakan yaitu, bunga 5% dengan tenggat waktu 15 hari dan bunga 10% dengan tenggat waktu 30 hari.
5	Bagaimana sistem pegadaian memastikan keamanan transaksi keuangan dan data pelanggan	Kami menerapkan system pelayanan transaksi yang valid dengan surat surat sebagai bukti yang sah, barang yang di ambil juga akan langsung disegel. Selain itu PT kami yang juga sudah bergabung dengan OJK sudah cukup membuat pelanggan yakin akan data dan transaksi yang akan dilakukan.
6	Berapa kira kira keuntungan yang didapatkan pegadaian dalam setiap menerima barang gadai dari nasabah(kalau setiap transaksi gadai yang dilakukan nasabah berapa kira kira keuntungan yang diambil gadai)?	Barang yang kami terima biasanya adalah barang dari lelang. Ketika harga pasar barang adalah Rp. 1.000.000 maka kami akan menampung dan menawarkan harga di bawah harga pasar yaitu Rp.900.000. Dengan kata lain untung yang kami dapat adalah 100 rb. Keuntungan itu juga kami gunakan sebagai sewa Gedung dan pembayaran pajak kepada OJK.

7	Bagaimana cara mengambil keuntungan jika ada nasabah yang membayar lunas uang gadai sebelum jatuh tempo	Sistem pembayaran dan pengambilan keuntungan tetap sama. Jika nasabah membayar sebelum jatuh tempo tetap akan dikenakan biaya pajak serta admin (10rb) Dan jika nasabah membayar sudah lewat tempo maka akan ditambah dengan denda 10 rb.
8	Bagaimana lembaga Anda melakukan pelayanan atau kinerja pada PT.Graha santika gadai 6 ini?	Dalam melakukan pelayanan kepada nasabah yang datang kami akan menjelaskan peraturan dalam menggadaikan barang antara lain 1.Menjelaskan pajak/bunga yang akan nasabah penuhi 2.Memeriksa/cek kelayakan barang yang digadai 3.Memberikan tafsiran harga yang sesuai 4.Memberikan jadwal cicilan dan tanggal jatuh tempo 5.Menerima admin 10r
9	apa langkah langkah yang diambil untuk mengidentifikasi resiko keuangan yang dihadapi lembaga contohnya inflasi atau anjlonnya harga barang?	Mengenai perubahan harga/inflasi itu tidak akan mempengaruhi kami. Karena kami telah memiliki agen resmi yang menerima lelang kami dengan harga yang sudah ditetapkan bahkan saat harga dipasaran berubah.
10	Apakah lembaga Anda memiliki dana cadangan atau rencana darurat keuangan, dan bagaimana dana ini dikelola dan digunakan	Tidak. Karena dana kami langsung diatur oleh pusat bukan cabang, jadi Ketika ada barang gadai yang melebihi batas keuangan di cabang maka kami akan meminta dana kurangnya dari pusat.

Dari bentuk pertanyaan dan jawaban narasumber, peneliti menyimpulkan bahwa, PT. Graha santika Gadai mulai berdiri tahun 2018 yang didirikan pihak swasta, bergabung dengan OJK mulai tahun 2020. Pegadaian adalah suatu badan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya. Nasabah yang ingin mendapatkan uang pinjaman harus menggadaikan barang sebagai jaminan.

- Cara PT.Graha Santika Gadai 6 Menarik Nasabah. PT.Graha Santika Gadai 6 menarik perhatian nasabah dengan menerapkan kebijakan Bunga.

HARI/TENGGAT	BESAR BUNGA %
10 HARI	5%
30 HARI	15%

- Pihak PT.Graha Santika Gadai 6 memastikan keamanan system pelayanan transaksi yang valid dengan surat sebagai bukti yang sah, barang yang di ambil juga akan langsung disegel. Selain itu Pt.graha santika gadai 6 yang juga sudah bergabung dengan OJK yang menjadi cara itu jaminan yang diberikan pihak Perusahaan untuk keamanan yang cukup membuat pelanggan yakin akan data dan transaksi yang akan dilakukan.
- Pihak PT.Graha Santika Gadai 6 memperhatikan pelayanan sebagai salah satu hal terpenting dalam menarik nasabah dimana mereka menerapkan pelayanan kepada nasabah yang datang akan dijelaskan peraturan dalam menggadaikan barang antara lain 1.Menjelaskan pajak/bunga yang akan nasabah penuhi 2.Memeriksa/cek kelayakan barang yang digadai 3.Memberikan tafsiran harga yang sesuai 4.Memberikan jadwal cicilan dan tanggal jatuh tempo 5.Menerima admin 10rb Sehingga nasabah sudah tahupasti apa saja aturan aturan dari perusahaan, penjelasan singkat itu akan membuat nasabah merasa nyaman dan akan memilih PT.Graha Santika Gadai 6 sebagai tempat pegadaian/peminjaman dana yang aman dan nyaman.

Cara PT.Graha Santika Gadai 6 mengambil keuntungan

- PT. Graha santika Gadai 6 menerapkan kebijakan yaitu, bunga 5% dengan tenggat waktu 15 hari dan bunga 10% dengan tenggat waktu 30 hari.
- Memberi denda Rp 10.000 untuk setiap nasabah yang telat membayar(jatuh tempo)
- Mengantisipasi dari terjadinya inflasi dengan menetapkan satu agensi resmi untuk menampung barang gadai dengan harga yang sudah ditetapkan bahkan saat harga dipasaran berubah.
- Tidak menetapkan system potongan atau cashback untuk nasabah yang membayar lunas tagihan sebelum jatuh tempo.

KESIMPULAN

Pegadaian adalah suatu badan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya. Nasabah yang ingin mendapatkan uang pinjaman harus menggadaikan barang sebagai jaminan. Untuk menarik perhatian nasabah PT.Graha Santika Gadai 6 menggunakan beberapa cara yaitu:

- dengan menerapkan kebijakan Bunga: jika tenggat tagihan 10 hari diberikan bunga sebesar 5% dan jika tenggat tagihan 30 hari diberikan bunga sebesar 20%
- memastikan keamanan system pelayanan transaksi yang valid dengan surat surat sebagai bukti yang sah
- membuat peraturan dengan persetujuan nasabah diawal kesepakatan

DAFTAR PUSTAKA

Berthanila, R. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN (<https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/download/464/513/>). *Jurnal SAWALA*, 10.

Zubaidah Hanum, N. T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan (<https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/saintek/article/view/1465>). *Jurnal sains dan teknologi*, 10.