

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN

SILKY WANDILA

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

wandillasilky@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kualitas Pelayanan, Pengaruh pemahaman terhadap Kualitas Pelayanan dan Pengaruh fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif. Dari hasil pengujian yang dilakukan pada uji hipotesis H1 telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kepercayaan terhadap kualitas pelayanan dalam menginput seluruh data dan beberapa kebutuhan nasabah. Artinya Kepercayaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini menunjukkan semakin tinggi kepercayaan nasabah, maka semakin meningkat Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Dari hasil pengujian yang dilakukan pada uji hipotesis H2 telah membuktikan bahwa tidak berpengaruh signifikan antara variabel Pemahaman terhadap kualitas pelayanan dalam menginput seluruh data dan beberapa kebutuhan nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan pada uji hipotesis H3 telah membuktikan bahwa berpengaruh negatif tetapi signifikan antara variabel Fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas yang diberikan perusahaan guna menunjang kenyamanan dan kebutuhan perusahaan tersebut. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Pemahaman tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Fasilitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Pemahaman, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of trust on service quality, the effect of understanding on service quality and the influence of facilities on service quality. The research method is a scientific way to obtain data with certain purposes and uses. Based on this, there are four keys that need to be considered, namely, scientific method, data, purpose and use. This study uses the type of research method that the author uses is quantitative. From the results of tests carried out on the H1 hypothesis test, it has been proven that there is a significant influence between the Trust variable on service quality in inputting all data and some customer needs. it can be concluded that in this study, the higher the customer trust, the higher the quality of service at PT. Pegadaian Kanwil I Medan. and some customer needs. From the results of tests carried out on the H3 hypothesis test, it has been proven that there is a negative but significant effect between the Facility variables on service quality. Facilities provided by the company to support the comfort and needs of the company. Trust has a positive and significant effect on Service Quality at PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Understanding has no positive and insignificant effect on service quality at PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Facilities have a negative and significant effect on service quality at PT. Pegadaian Kanwil I Medan.

Keywords: Trust, Understanding, Facilities, Service Quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan berkualitas telah menjadi salah satu keunggulan dalam memenangkan persaingan dalam bisnis dan dunia kerja pada. Pelayanan sudah tidak bisa dipisahkan dari barang atau jasa yang diproduksi dan diperjualbelikan. Pembeli jasa tidak lagi hanya menuntut produk yang berkualitas dan kemudahan teknologi dalam setiap penggunaannya melainkan juga pelayanan yang bermutu, yang menyertai proses negosiasi dan penyampaian produk itu kepada mereka, termasuk pelayanan pasca akad berlangsung (Wibowo et al. 2013).

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu pelayanan konsumen. Sebagai pihak pemberi layanan, PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan tidak akan mengetahui apakah masyarakat yang dilayani merasa terpenuhi akan kebutuhannya (puas atau tidaknya), karena yang merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah individu atau dari masyarakat yang bersangkutan secara langsung (Olivia et al. 2021).

Permasalahan yang terjadi dalam operasionalnya PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan didapati beberapa masalah, seperti jarak antara kantor dengan jalan raya terlalu dekat sehingga lahan parkir yang sempit untuk kendaraan roda empat, pelayanan cuti pegawai yang terlalu lambat sehingga pembayaran tunjangan cuti tertunda, dan kurangnya memberikan informasi secara lengkap kepada pegawai cabang terkait mitra kesehatan yang bekerjasama pada PT Pegadaian (Persero), pemberian informasi tidak lengkap dan jelas kepada pegawai cabang terkait mitra kesehatan yang bekerjasama dengan PT. Pegadaian (Persero), sering terjadi offline jaringan yang mengakibatkan penumpukan berkas, kurangnya pemahaman pegawai terkait absen larisa dan kurangnya perhatian yang dilakukan pihak PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan dalam mencermati kepuasan dan kenyamanan budaya perusahaan.

Dengan demikian untuk memberdayakan kualitas yang baik untuk meningkatkan kenyamanan secara produktif peneliti tertarik Kepercayaan, Pemahaman, dan Fasilitas sebagai faktor penting dalam kualitas pelayanan pada sebuah perusahaan di PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Ketiga, pegawai wajib

menjalankan prinsip keterbukaan dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan kedalam sebuah penelitian dengan judul penelitian: **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan”**.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan jenis metode penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel
Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21,181	5,030		4,211	,000		
Kepercayaan	,247	,089	,266	2,777	,007	,973	1,027
Pemahaman	,101	,099	,098	1,022	,310	,968	1,034
Fasilitas	-,208	,107	-,189	-1,944	,055	,943	1,061

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari tabel diatas, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$
$$= 21.181 + 0,247X_1 + 0,101X_2 - 0,208X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai *constant* (α) sebesar 21.181 dengan tanda positif menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan, Pemahaman, dan Fasilitas dianggap *constant* maka nilai Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 21.181.
- b. Nilai koefisien Regresi Kepercayaan (X1) sebesar 0,247 dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat Kepercayaan (X1) naik satu dengan asumsi variabel lainnya konstan maka Kualitas Pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,247.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Pemahaman (X3) sebesar 0,101 dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat Pemahaman naik satu dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,101.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar -0,208 dengan tanda negatif menyatakan apabila tingkat Fasilitas naik satu dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan turun sebesar -0,208.

Uji t

Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan bantuan komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS 22: 00). Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significant level* tarafnya nyata 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Tabel Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21,181	5,030		4,211	,000		
Kepercayaan	,247	,089	,266	2,777	,007	,973	1,027
Pemahaman	,101	,099	,098	1,022	,310	,968	1,034
Fasilitas	-,208	,107	-,189	-1,944	,055	,943	1,061

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pada tabel 4.15 diketahui besar pengaruh variabel independen dengan variabel dependen sebagai berikut:

- 1) Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kepercayaan (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar $0,007 < 0,05$ dan t hitung $2,777 > 1,660$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
- 2) Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh pemahaman (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar $0,310 > 0,05$ dan t hitung $1,022 < 1,660$ sehingga dapat disimpulkan H2 ditolak yang artinya variabel pemahaman tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
- 3) Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh fasilitas (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar $0,055 = 0,05$ dan t hitung $-1,944 > 1,660$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang artinya berpengaruh negatif terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel Koefisien Determinasi

Uji determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Maka dapat diketahui melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.18
Uji R (Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.536	3,01644

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kepercayaan, Pemahaman

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *R-Square* dengan nilai sebesar 0,545. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 54,5% sisanya 45,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

A. Pembahasan

Analisis hasil temuan penelitian ini adalah analisis terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh melalui uji hipotesis yang telah dilakukan baik melalui uji parsial maupun uji simultan maka hasil temuan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kepercayaan, Pemahaman, Fasilitas dipengaruhi oleh akualitas Pelayanan. Ketika konsumen menganggap harga suatu produk atau jasa sesuai dengan manfaat yang didapat maka hal tersebut akan memberikan kepuasan. Harga merupakan bagian penting dalam proses pemasaran karena termasuk dalam bauran pemasaran.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan yaitu:

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di PT.Pegadaian Kanwil I Medan. Apabila kepercayaan sudah terjalin diantara pelanggan dan perusahaan, maka proses kerjasama akan berjalan dengan baik, karena pada dasarnya kepercayaan variabel mediator terpenting untuk keberhasilan pertukaran kerelasian.
2. Pemahaman tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Kanwil I Medan. Tetapi kurangnya pemahaman pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan dikarenakan masih banyak karyawan yang hanya sekedar menjalankan tugas tidak mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan untuk meningkatkan mitra perusahaan.
3. Fasilitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan. Hal ini disebabkan fasilitas mrnjadi salah satu faktor utama dalam kenyamanan pelanggan supaya tidak terjadi penumpukan dan supaya meningkatkan daya tanggap/kecekatan karyawan.
4. Kepercayaan, Pemahaman, dan Fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sehingga hipotesis diterima. Artinya setiap perubahan kecil, baik meningkat atau menurun pada kepercayaan, pemahaman, dan fasilitas akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian Kanwil I Medan.

Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan saran tersebut :

1. Diharapkan kepada PT.Pegadaian Kanwil I Medan untuk meningkatkan Kepercayaan, Pemahaman, dan Fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu perusahaan lebih baik lagi,kepada seluruh karyawan baik PKWT dan PKWTT agar lebih memahami budaya kerja agar dapat mengoptimalkan citra perusahaan.

2. Bagi Nasabah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah mengenai Kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Kanwil I Medan, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.
3. Bagi peneliti berikutnya melihat masih banyaknya kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini sekiranya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu agar menambah jumlah responden sehingga mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Olivia, Hastuti, Gadis Arniyati Athar, Tia Andrianti Nasution, and Syahrijal Hidayat. 2021. "Kinerja Keuangan Perbankan Syariah: Tinjauan Dari Intellectual Capital Pada BNI Syariah." *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)* 3(2):97–103. doi: 10.47065/ekuitas.v3i2.1068.
- Wibowo, Sarwo Eddy, Endang Ruswanti, Unggul Januarko, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul, and Kebun Jeruk. 2013. "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta." *File:///C:/Users/Acer/Downloads/INDIKATOR KEPERCAYAAN.PdfJurnal Ekonomi* 56–64.