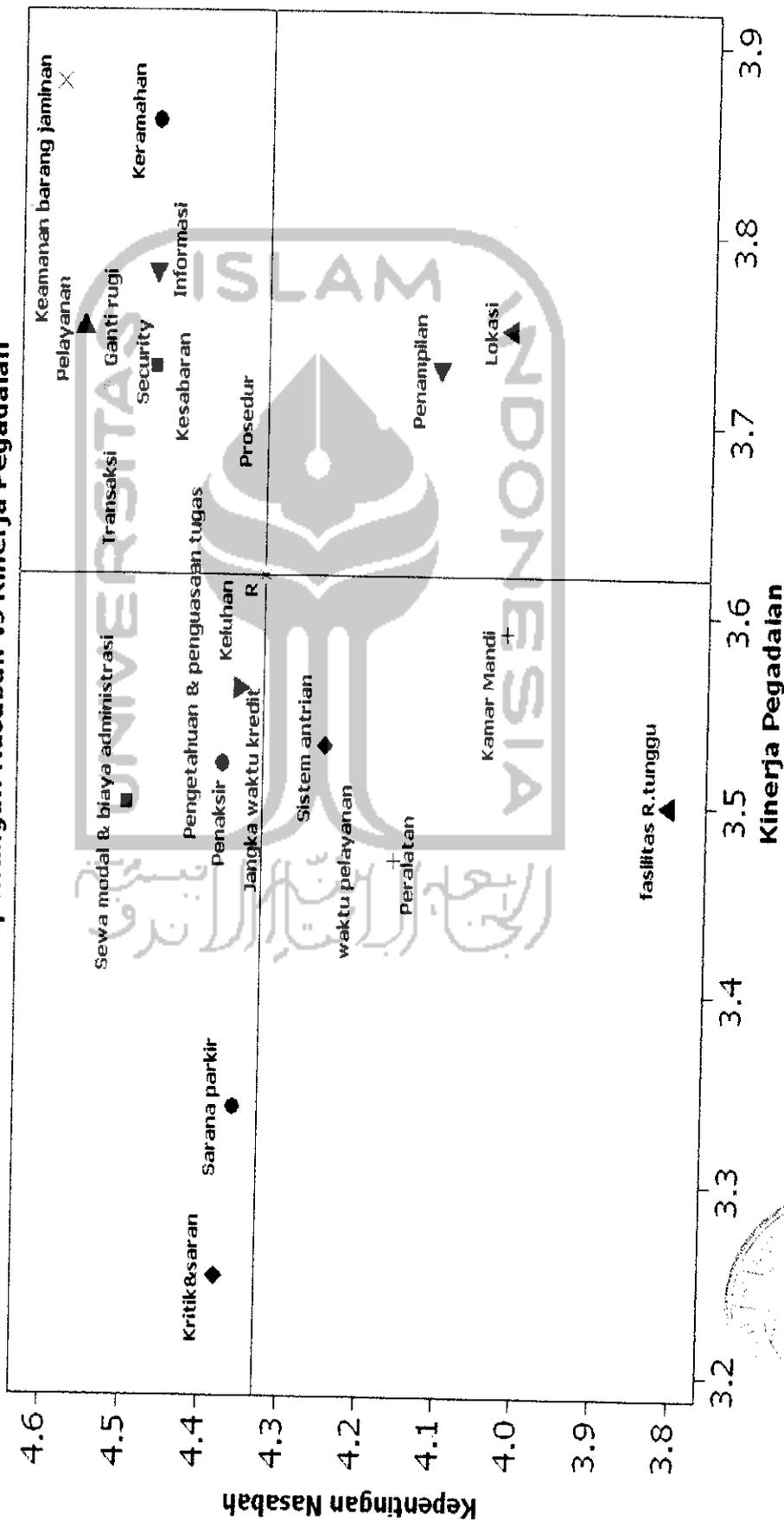
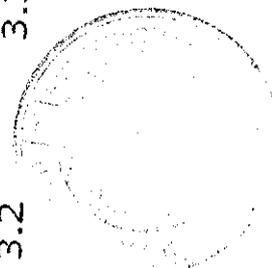


5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Matrix Plot of Kepentingan Nasabah vs Kinerja Pegadaian



Gambar 5.2 Diagram Kartesius



Dari pemetaan dalam diagram kartesius, atribut-atribut pertanyaan dapat dikelompokkan dalam kuadran masing-masing sebagai berikut:

5.2.1 Kuadran I

Kuadran I memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah dan atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat disebut sebagai kekurangan Perum Pegadaian Pakem dalam kinerja pelayanan yang mereka terapkan. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.1 Atribut-atribut dalam kuadran I

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	Emphaty	74.29%	Action	3.25	4.38
2.	Sarana parkir	Tangible	76.70%	Action	3.34	4.36
3.	Biaya bunga dan biaya administrasi	Reliability	77.78%	Action	3.50	4.50
4.	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	assurance	80.36%	Action	3.52	4.38
5.	Jangka waktu kredit	Reliability	81.72%	Action	3.56	4.36
6.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	Responsiveness	82.08%	Action	3.58	4.36

Seluruh atribut pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (83.68%), sehingga seluruh atribut pada kuadran ini memerlukan perbaikan (*action*). Dengan tingkat kesesuaian kita dapat mengetahui seberapa besar harapan nasabah tentang suatu pelayanan telah tercapai.

Dengan tingkat kesesuaian dan skor rata-rata tingkat kepuasan yang paling kecil yaitu 74.29% dan 3.25, kurangnya keterbukaan pihak Pegadaian dalam menerima kritik dan saran, menjadi prioritas pertama yang harus diperbaiki. Saran dan kritik dari nasabah merupakan salah satu informasi penting untuk mengetahui kinerja yang diberikan apakah sudah memberikan kepuasan atau belum. Pihak pegadaian hendaknya dapat menyediakan kotak saran yang diletakkan di tempat yang mudah dilihat, lengkap dengan fasilitas kertas dan bolppoint untuk menuliskan saran dan kritik ataupun pengaduan-pengaduan lainnya.

Penyediaan layanan melalui telepon, juga dapat dijadikan alternatif lain dalam menyampaikan saran, kritik, dan pengaduan ke pihak Pegadaian. Pihak pegadaian juga dapat menanyakan secara langsung kepada para nasabah atas kepuasan, saran, kritik maupun keluhan lainnya, sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini juga dapat menciptakan hubungan baik dengan para nasabah.

Atribut kedua yang harus diperbaiki yaitu sarana parkir. Dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.70%, hal ini menunjukkan perbandingan tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap sarana parkir yang disediakan telah tercapai sebesar 76.70%. Para nasabah yang membawa kendaraan, terutama

kendaraan roda 4 (empat) mengeluh karena kurang luasnya tempat parkir, sehingga tidak jarang mereka harus parkir di pinggir jalan raya karena penuhnya tempat parkir oleh kendaraan roda 2 (dua). Selain itu juga belum adanya petugas parkir. Agar kepuasan nasabah dapat tercapai, hendaknya Pegadaian dapat memperlebar tempat parkir yang dilengkapi dengan petugas parkir yang membantu mengatur kendaraan agar terparkir rapi serta menjaga keamanan kendaraan.

Bunga (sewa modal) yang dibebankan merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam memilih suatu jasa yang memberikan pinjaman uang tunai. Tidak dipungkiri bahwa setiap orang menginginkan bunga yang kecil, yang tidak memberatkan mereka. Begitu juga para nasabah Pegadaian yang mengharapkan agar bunga yang dibebankan pada mereka dapat ditekan serendah-rendahnya dengan jangka waktu kredit yang lebih lama, mengingat sebagian besar nasabah Pegadaian Pakem adalah pedagang, wiraswasta dan ibu rumah tangga. Hal ini dibuktikan dengan tingginya skor rata-rata tingkat kepentingan yaitu sebesar 4,50.

Selain itu nasabah juga berharap penaksir dapat memberikan uang pinjaman yang lebih besar. Namun pihak Pegadaian Pakem belum dapat mengatasi masalah tersebut, karena besarnya nilai bunga, jangka waktu kredit dan penentuan besarnya uang pinjaman telah ditetapkan dari Pegadaian Pusat dan sama untuk setiap Pegadaian di seluruh Indonesia. Agar nasabah tidak kecewa, pegadaian dapat mengimbangnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan

mereka yang lain seperti prosedur kredit yang mudah, tidak berbelit-belit, keramahtamahan dan kesabaran dalam melayani nasabah, memberikan suvenir (seperti pulpen atau kalender), atau adanya undian berhadiah setiap beberapa bulan sekali, mengadakan kegiatan yang dapat menjalin hubungan baik dengan para nasabah dan lain-lain.

Prioritas ke enam yang harus diperbaiki yaitu daya tanggap pegadaian dalam menyelesaikan keluhan nasabah dengan skor kinerja/kepuasan yang dibawah skor kepentingan sebesar 3.58. Keluhan yang ada harus segera dicari akar penyebab masalahnya, kemudian diselesaikan secepatnya sehingga tidak terjadi kembali keluhan serupa ataupun keluhan lainnya.

5.2.1.2 Kuadran II

Kuadran II disebut daerah yang harus dipertahankan, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan juga tinggi.

Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II beserta urutan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.1.2 Atribut-atribut dalam kuadran II

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	Responsiveness	81.25%	Action	3.66	4.50
2.	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	Assurance	82.07%	Action	3.72	4.53
3.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	Reliability	82.19%	Action	3.75	4.56
4.	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	Assurance	83.21%	Action	3.64	4.38
5.	Adanya Security (satpam)	Assurance	83.57%	Action	3.73	4.47
6.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	Reliability	84.29%	Hold	3.69	4.38
7.	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	Assurance	84.35%	Hold	3.88	4.59
8.	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	Emphaty	84.40%	Hold	3.72	4.41
9.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	Responsiveness	84.62%	Hold	3.78	4.47
10.	Keramahan terhadap nasabah	Emphaty	86.36%	Hold	3.86	4.47

Atribut yang terdapat pada kuadran II dapat disebut sebagai prestasi kerja Perum Pegadaian yang penting untuk dipertahankan. Namun, bila dianalisis lebih mendalam, maka akan didapatkan 5 (lima) atribut yang membutuhkan usaha perbaikan dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan tingkat kesesuaiannya yang berada di bawah rata-rata (83.68%).

Atribut tersebut diantaranya yaitu petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat dengan tingkat kesesuaian paling kecil yaitu 81.25%. Kegesitan dalam melayani nasabah dan pelayanan yang dimulai secepatnya dapat membuat suatu transaksi dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang. Petugas harus lebih fokus pada kepentingan nasabah, tidak mementingkan kesibukan sendiri. Selain itu pengetahuan dan penguasaan tugas dari para petugas, juga perlu ditingkatkan misalnya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan ataupun seminar-seminar yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya dari pihak Pegadaian itu sendiri.

Selain itu atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu pemberian ganti rugi. Jika barang jaminan seluruhnya atau sebagian hilang atau rusak yang disebabkan karena terbakar, basah, atau sebab lain yang dalam keadaan biasa seharusnya dapat dicegah oleh Perum Pegadaian seperti : kehilangan karena pencurian atau sebab kekeliruan dari pegawai, maka nasabah akan mendapat uang ganti rugi sebesar 125% dari taksiran. Besarnya ganti rugi sudah menjadi ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pegadaian pusat, sehingga pihak Pegadaian Pakem tidak dapat mengubahnya. Namun hal ini dapat diimbangi dengan kinerja

Pegadaian Pakem dalam menjaga dan merawat barang jaminan serta dengan menambah jumlah keamanan (security) agar terhindar dari tindakan pencurian.

Untuk atribut lainnya yang berada pada kuadran II ini, harus dipertahankan prestasinya sehingga para nasabah akan terus setia (loyalitas) dalam menggunakan jasa perkreditan Pegadaian.

5.2.1.3 Kuadran III

Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena daerah ini menunjukkan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah. Pada kuadran ini terdapat beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain.

Akan tetapi, bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan, karena di masa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi Pegadaian dalam menjalankan kinerja kualitas pelayanannya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya. Terdapat 3 (tiga) atribut yang memerlukan perbaikan (*action*) yaitu kecepatan sistem antrian dengan skor rata-rata tingkat kepentingan terbesar (4.25) dan tingkat kesesuaian terkecil (83.09%), ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 83.33% serta kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai dengan tingkat kesesuaian sebesar 84.46%. Penguasaan tugas dari para karyawan membuat suatu transaksi dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, sehingga sistem antrian tidak terlalu panjang. Jam buka/tutup juga

harus tepat waktu, tidak terlambat, yang dapat membuat nasabah kecewa karena terlalu lama menunggu.

Tabel 5.2.1.3 Atribut-atribut dalam kuadran III

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Kecepatan sistem antrian	Reliability	83.09%	Action	3.53	4.25
2.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	Reliability	83.33%	Action	3.52	4.22
3.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	Tangible	83.46%	Action	3.47	4.16
4.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	Tangible	89.49%	Hold	3.59	4.02
5.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	Tangible	91.80%	Hold	3.50	3.81

5.2.1.4 Kuadran IV

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi., sehingga bukan menjadi prioritas yang dibenahi. Atribut-atribut pada kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena nilai tingkat kesesuaiannya yang berada di atas rata-rata (83.68%).

Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.1.4 Atribut-atribut dalam kuadran IV

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	Tangible	90.87%	Hold	3.73	4.11
2.	Lokasi Pegadaian strategis	Tangible	93.39%	Hold	3.75	4.02

5.3 Analisis *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Selain tingkat kesesuaian, juga terdapat metode yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yaitu *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Dengan menentukan nilai ACV atau *Achive Customer Value*, yang dilanjutkan dengan menghitung nilai UDCV atau *Ultimately Desire Customer Value*, PGCV dapat diperoleh dengan mencari selisih antara ACV dan UDCV. Untuk nilai maksimal skor kepuasan (X_{maks}) dalam kuisisioner adalah 5.

Dari tabel 4.6 dapat dilihat urutan prioritas perbaikan kinerja Perum Pegadaian Pakem,

1. Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran
2. Sarana parkir
3. Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi
4. Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan
5. Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai
6. Jangka waktu kredit

Tabel 5.3 Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV

Atribut Kuesioner	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV
Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	14.22	21.88	7.66
Sarana parkir	14.58	21.80	7.22
Biaya bunga dan biaya administrasi	15.75	22.50	6.75
Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	15.38	21.88	6.49
Jangka waktu kredit	14.42	20.78	6.36
Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	15.53	21.80	6.27

Indeks PGCV (*Potential Gain in Customer Value*) digunakan untuk menentukan atribut mana saja yang berpotensi paling besar, dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi Perusahaan sehingga dapat dibuat urutan prioritas perbaikan layanannya. Keterbukaan menerima saran dan kritik menjadi prioritas pertama yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu 7,66. Selain itu rendahnya

Nilai ACV (*Achive Customer Value*) ,yaitu nilai kepuasan nasabah yang telah tercapai adap kinerja atau kualitas layanan Pegadaian sebesar 14,22. Nilai kepuasan ini cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*). UDCV merupakan nilai yang diharapkan nasabah dari kinerja Pegadaian yaitu sebesar 21,88.

Atribut kedua yang perlu diperbaiki yaitu sarana parkir dengan indeks ACV sebesar 7,22. Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi memiliki indeks

PGCV sebesar 6,75. Atribut ini memiliki nilai ACV terbesar 15,75 yang juga diimbangi dengan nilai UDCV terbesar yaitu 22,50. Hal ini membuatnya berada pada atribut ke tiga yang perlu diperbaiki.

Begitu pula dengan atribut ketepatan penaksir, jangka waktu kredit dan cepat tanggap petugas dalam menyelesaikan keluhan yang secara berurutan berada pada prioritas ke empat, ke lima dan ke enam, memiliki nilai ACV yang cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV nya.

Jika kita perhatikan, urutan prioritas perbaikan pada PGCV sama dengan urutan perbaikan pada tingkat kesesuaian. Hanya saja dengan tingkat kesesuaian, kita dapat mengambil keputusan apakah suatu atribut atau kinerja layanan, perlu dilakukan perbaikan atau dipertahankan. Selain itu cara perhitungan tingkat kesesuaian lebih mudah dan cepat jika dibandingkan dengan *Potential Gain in Customer Value*.

Dari pernyataan tersebut, peneliti menyarankan dalam menentukan urutan prioritas perbaikan dapat digunakan perhitungan Tingkat Kesesuaian. Selain menghemat waktu karena perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan (*Action*) atau mempertahankan (*Hold*) suatu kinerja juga dapat diputuskan.