

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pelayanan jasa Perum Pegadaian Cabang Blabak, serta didukung oleh data dari obyek penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan tingkat kepentingan dapat diketahui bahwa konsumen memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan dari Perum Pegadaian Cabang Blabak. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepentingan pada tiap dimensinya, pada dimensi *Reliability* memiliki nilai rata-rata sebesar 4,26; *Responsiveness* sebesar 4,07; *Assurance* sebesar 3,26; *Tangibles* sebesar 3,05; dan *Empathy* sebesar 2,16; jadi keseluruhan dimensi pada tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,36 yang berada pada interval cukup.
2. Berdasarkan perhitungan tingkat kinerja dapat diketahui bahwa Perum Pegadaian Cabang Blabak memiliki tingkat kinerja yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kinerja pada tiap dimensinya, pada dimensi *Reliability* memiliki nilai rata-rata sebesar 4,06; *Responsiveness* sebesar 4,01; *Assurance* sebesar 3,30; *Tangibles* sebesar 3,07; dan *Empathy* sebesar 2,12; jadi keseluruhan dimensi pada tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,31 yang berada pada interval cukup.

3. Berdasarkan perhitungan rata-rata didapatkan hasil tingkat kesesuaian sebesar 98,83% maka dapat disimpulkan atribut-atribut pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian Cabang Blabak belum memuaskan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian dari atribut-atribut pelayanan yang tidak sampai 100% yang berarti tingkat kinerja lebih kecil dari tingkat kepentingan.

5.2 Saran-Saran

Dengan melihat hasil kesimpulan tersebut, dalam penelitian ini penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dengan melihat hasil kesimpulan bahwa nilai rasio tingkat harapan lebih besar dari kinerja perusahaan artinya tingkat kepentingan konsumen tinggi sedangkan kinerja perusahaan belum bisa mengimbangi harapan konsumen. Mungkin konsumen membandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis, yang mereka rasakan mempunyai nilai lebih dari segi pelayanan sehingga konsumen menginginkan suatu perubahan bentuk pelayanan yang langsung dapat dirasakan oleh mereka. Untuk ini pihak perusahaan atau pegadaian harus mengambil kebijakan dengan usaha perbaikan dan pembenahan yang dianggap penting bagi pelayanan konsumen dan lebih meningkatkan kinerja sehingga sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan konsumen merasa puas.

2. Sebaiknya Perum Pegadaian Cabang Blabak membenahi atribut-atributnya yang dianggap penting oleh konsumen, agar tidak terdapat kesenjangan tingkat harapan konsumen dengan jalan meningkatkan kinerja pelayanannya.

3. Pihak pegadaian harus mempertahankan atribut:

- *Tangibles* yaitu penampilan karyawan yang rapi dan menarik.
- *Reliability* yaitu jika berjanji menepati tepat waktu.
- *Reliability* yaitu bisa menyelesaikan masalah dengan sungguh-sungguh.
- *Reliability* yaitu memberikan layanan pertama kali dengan benar.
- *Reliability* yaitu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- *Reliability* yaitu bebas dari kesalahan pencatatan.
- *Responsiveness* yaitu memberikan pelayanan dengan cepat.
- *Responsiveness* yaitu karyawan bersedia membantu konsumen.
- *Assurance* yaitu konsumen merasa aman ketika melakukan transaksi.
- *Assurance* yaitu karyawan konsisten menjaga kesopanan terhadap konsumen.
- *Assurance* yaitu karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- *Empathy* yaitu memberikan perhatian secara tulus kepada konsumen.

Karena atribut tersebut dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, sehingga perusahaan harus dapat mempertahankan kinerja yang sudah dinilai baik dan sewaktu-waktu dapat dilakukan peningkatan yang lebih baik.

4. Pihak pengadaan sebaiknya mempertahankan atribut:

- *Tangibles* yaitu peralatan yang modern.
- *Tangibles* yaitu fasilitas fisik yang menarik.
- *Tangibles* yaitu fasilitas pendukung pelayanan yang menarik.
- *Responsiveness* yaitu karyawan tidak merasa sibuk menghadapi permintaan konsumen.
- *Empathy* yaitu perhatian secara individual kepada konsumen.
- *Empathy* yaitu jam operasi sesuai kebutuhan konsumen.
- *Empathy* yaitu karyawan bisa memberikan perhatian secara personal kepada konsumen.
- *Empathy* yaitu karyawan memahami kebutuhan spesifik konsumen.

Meskipun atribut tersebut masih dianggap kurang penting oleh konsumen dan perusahaan juga melaksanakan secara biasa saja, tetapi perusahaan harus tetap meningkatkan kinerjanya agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena perilaku konsumen sewaktu-waktu bisa saja berubah mengikuti perkembangan yang terjadi.

5. Pihak pegadaian sebaiknya mengurangi kinerja pada atribut atribut:

- *Responsiveness* yaitu karyawan seharusnya menyampaikan pemberitahuan dengan benar ketika layanan dilakukan.
- *Assurance* yaitu sikap dan perilaku karyawan seharusnya meyakinkan.

Meskipun atribut tersebut dianggap kurang penting oleh konsumen, tetapi telah dijalankan dengan baik oleh pihak perusahaan dan berlebihan, untuk itu pelaksanaannya biasa saja dan tetap berusaha mempertahankan kinerja yang baik.

