

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di tengah persaingan bisnis yang makin ketat dan dinamis, perusahaan di sektor jasa dituntut bukan hanya hadir dan bertahan, tetapi juga terus berinovasi demi memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya. Salah satu kunci utama dalam mencapai keberhasilan jangka panjang adalah kualitas pelayanan terutama dalam membangun loyalitas pelanggan yang kuat dan berkelanjutan. PT. Pegadaian, sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang layanan keuangan, memiliki peran penting dalam membantu masyarakat, terutama lewat berbagai solusi pembiayaan berskala mikro. Dengan ragam produk dan layanan yang dimilikinya, Pegadaian diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan tetap relevan di tengah persaingan dengan lembaga keuangan lain yang terus bertumbuh.

Layanan yang unggul bukan sekadar soal kecepatan atau ketepatan saat melayani. Lebih dari itu, pelayanan yang luar biasa juga terlihat dari sikap dan cara petugas berinteraksi dengan nasabah, kemudahan akses terhadap berbagai layanan, hingga kejelasan informasi yang diberikan. Seperti yang dijelaskan oleh Tjiptono (2016), layanan berkualitas adalah upaya perusahaan dalam menciptakan nilai tambah melalui pengalaman pelanggan yang melebihi ekspektasi mereka. Dalam hal ini, kualitas pelayanan sering kali diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menggarisbawahi lima aspek penting yang perlu

diperhatikan, yaitu: tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Lupiyoadi, 2016).

Menjawab tantangan zaman dan meningkatnya harapan masyarakat, PT. Pegadaian telah melakukan berbagai langkah untuk memperkuat kualitas pelayanannya. Di antaranya adalah digitalisasi transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital, pengembangan layanan berbasis teknologi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia lewat pelatihan dan program pengembangan profesional. Meski demikian, dalam praktiknya, masih ada berbagai kendala yang menghambat terwujudnya pelayanan yang benar-benar prima. Beberapa di antaranya meliputi antrean panjang di kantor cabang tertentu, keluhan terkait keterlambatan pelayanan, hingga fasilitas fisik yang kurang nyaman bagi nasabah (Rachmawati & Yuniarti, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan unggul di Pegadaian masih menghadapi sejumlah tantangan.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian yang mendalam mengenai bagaimana konsep layanan unggul ini diimplementasikan di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali sejauh mana prinsip-prinsip pelayanan unggul telah diterapkan, kendala apa saja yang dihadapi, serta bagaimana dampaknya terhadap kepuasan dan persepsi nasabah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi strategis yang bermanfaat bagi PT. Pegadaian dalam menyempurnakan sistem pelayanannya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya menjadi slogan, tetapi juga menjadi realita yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Pada

akhirnya, layanan yang lebih baik akan memperkuat posisi PT. Pegadaian di tengah persaingan industri jasa keuangan yang makin kompleks dan kompetitif.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk mengkaji dan memahami lebih lanjut mengenai bagaimana penerapan layanan yang optimal di PT. Pegadaian Unit Balai Baru dalam upaya memenuhi ekspektasi serta kebutuhan nasabah. Hal ini menjadi penting agar tercipta kepuasan nasabah yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penulis menuangkan pembahasan ini ke dalam tugas akhir dengan judul **"IMPLEMENTASI LAYANAN UNGGUL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PADANG UNIT BALAI BARU."**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Layanan Unggul (*Excellent Service*) Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang Unit Balai Baru padang
2. Metode Layanan Unggul di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang Unit Balai Baru Padang
3. Implementasi Kebijakan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang Unit Balai Baru Padang.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dilaksanakan adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan layanan unggul (excellent service) yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang Unit Balai Baru dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi metode atau strategi yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang Unit Balai Baru dalam mewujudkan layanan unggul kepada nasabah.
3. Untuk menganalisis bagaimana implementasi kebijakan penanganan keluhan pelanggan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang Unit Balai Baru, serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan penelitian bagi kemajuan ilmu manajemen, terutama dalam aspek manajemen layanan jasa. Hasil dari studi ini bisa memperkaya referensi mengenai penerapan layanan unggul serta keterkaitannya dengan peningkatan mutu pelayanan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan.

2. Manfaat Praktis

Temuan dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi dan saran strategis untuk manajemen PT. Pegadaian dalam meningkatkan dan memperbaiki layanan yang diberikan kepada nasabah. Selain itu, studi

ini bisa menjadi pedoman dalam merancang program pelatihan untuk sumber daya manusia dan pengembangan sistem layanan berbasis teknologi yang lebih efisien serta efektif.

3. Manfaat Akademis

Dengan meningkatnya mutu layanan di PT. Pegadaian, masyarakat sebagai pengguna jasa akan memperoleh keuntungan berupa kemudahan dalam akses pembiayaan, kenyamanan saat bertransaksi, dan kepuasan atas layanan yang disediakan. Ini pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap BUMN, khususnya dalam bidang jasa keuangan.

1.5. Tempat dan Waktu

Tempat yang dipilih untuk melaksanakan kegiatan magang atau kerja lapangan telah saya sesuaikan dengan judul penelitian ini yaitu di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang Unit Balai Baru selama 40 hari kerja dari tanggal 6 Januari 2025 sampai dengan tanggal 25 Februari 2025.

1.6. Sistematis Penulisan

Bagian ini memberikan ringkasan singkat mengenai kerangka sistematis yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas secara rinci komponen umum laporan, yang mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori manajemen beserta standar operasional prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaannya.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Struktur organisasi, visi, dan misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang, beserta informasi penting lainnya mengenai perusahaan, dibahas dalam bab ini.

BAB IV PEMBAHASAN

Penulisan pada bab ini membahas layanan unggul di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang, termasuk topik seperti prosedur pengendalian bisnis.

BAB V PENUTUP

Bab ini bertujuan untuk memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca di masa depan, bab ini menyajikan pendapat dan saran penulis yang dikembangkan berdasarkan pembahasan dan analisis pelaksanaan magang.

