



## Analisis Kualitas Pelayanan Gadai Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT Pegadaian Cabang Pangkep

**Atirah Lestari<sup>1\*</sup>, Ratnawati<sup>2</sup>, Sulkifli<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Bisnis, Program Studi Agribisnis Perikanan, Politeknik Pertanian Negeri Pangkep, Indonesia.

<sup>2,3</sup>Dosen Jurusan Bisnis, Program Studi Agribisnis Perikanan, Politeknik Pertanian Negeri Pangkep, Indonesia.

Alamat Kampus: Desa Mandalle (KM.83), Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan, Indonesia.

Korespondensi penulis: [atiralestari241@gmail.com](mailto:atiralestari241@gmail.com) \*

**Abstract.** This research was conducted with the following objectives: (1) To understand the implementation process of the Kredit Cepat Aman (KCA) service program by PT Pegadaian Pangkep Branch, and (2) To assess the quality of service in the implementation of the KCA pawn program by PT Pegadaian Pangkep Branch. This study used two research approaches, namely qualitative and quantitative. The data for the qualitative approach consisted of observation and interview results with research subjects, which were in the form of written or verbal descriptions from observed individuals and actors. Meanwhile, the data for the quantitative approach came from questionnaires and calculations presented in tabular form, processed using Microsoft Excel. The data collection techniques included observation, interviews, questionnaires, and literature study. The results of this study show that: 1) The implementation of the Quick and Safe Credit (KCA) program at PT Pegadaian Pangkep Branch has been carried out properly and in accordance with the standards set by the company, 2) The quality of service, which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, has been met, with 86% of respondents (37 people) selecting the "strongly agree" option on the Likert scale. This score indicates that the service quality at PT Pegadaian Pangkep is in the very good category.

**Keywords:** Kualitas, Pelayanan, Gadai, Kredit Cepat Aman (KCA).

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan: (1) Untuk mengetahui bagaimana gambaran proses pelaksanaan program layanan Gadai Kredit Cepat dan Aman (KCA) oleh PT Pegadaian Cabang Pangkep, (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada proses pelaksanaan program Gadai KCA oleh PT Pegadaian Cabang Pangkep. Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) pendekatan penelitian yakni kualitatif dan kuantitatif. Data pada pendekatan kualitatif adalah data hasil observasi dan wawancara terhadap subjek penelitian yang merupakan deskripsi bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang diamati. Sedangkan Data pada pendekatan kuantitatif yaitu data yang berbentuk kuisioner dan perhitungan yang dituangkan dalam bentuk tabel yang diolah dengan menggunakan Microsoft Excel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuisioner dan studi pustaka. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Pangkep sudah dilaksanakan secara baik dan sudah sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. 2). Kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sudah terpenuhi, dengan tingkat persetujuan responden dalam skala likert yang memilih opsi "sangat setuju" adalah sebanyak 37 orang (86%), nilai ini menunjukkan kualitas pelayanan di PT Pegadaian Pangkep berada dalam kategori sangat baik.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Gadai, Kredit Cepat Aman (KCA).

### 1. LATAR BELAKANG

Di era modernisasi dan kemajuan teknologi seperti saat ini, masyarakat dituntut untuk selalu berkembang dan mengikuti jaman, mulai dari kegiatan sehari-hari hingga pada kegiatan yang bersifat formal. Dalam menjalani era modernisasi serta kemajuan

tersebut, tidak terlepas dari kebutuhan akan uang untuk membeli dan membayar berbagai keperluan yang semakin meningkat dengan macam, harga, dan kegunaan yang bervariasi sesuai keperluan. Namun terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat tercukupi dengan uang yang dimiliki. Jika sudah demikian kita harus pandai-pandai mengatur pengeluaran dengan mengutamakan membeli keperluan yang sangat penting, namun apabila uang yang dimiliki belum juga dapat mencukupi, terpaksa harus menunda atau bahkan memupuskan keinginan kita tersebut karena keterbatasan biaya. Namun apabila memang sangat diperlukan kita bisa mendapatkan dana dengan mencari pinjaman atau kredit dari berbagai sumber dana yang ada.

Saat ini kredit sudah menjadi hal yang biasa, terutama bagi masyarakat yang memerlukan dana untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari atau untuk membiayai operasional usaha (Samad, 2024). Kegiatan usaha yang dilakukan manusia tidak pernah luput dari alat tukar yang bernama uang. Uang digunakan untuk membeli dan membayar berbagai kebutuhan kegiatan sehari-hari manusia baik itu kebutuhan primer, sekunder maupun tersier tidak semua dapat terpenuhi karena dana yang tidak cukup. Untuk mengatasi kesulitan dimana kebutuhan dana dapat dipenuhi, maka salah satu solusi masyarakat yakni dapat menjaminkan barang-barangnya ke lembaga tertentu. Barang yang dijaminkan tersebut pada waktu tertentu dapat ditebus kembali setelah masyarakat melunasi pinjamannya. Kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh sejumlah uang dan dapat ditebus kembali setelah jangka waktu tertentu disebut dengan nama usaha gadai.

Perusahaan yang menjalankan usaha gadai disebut perusahaan pegadaian dan secara resmi satu-satunya usaha gadai di Indonesia hanya dilakukan oleh PT. Pegadaian yang merupakan salah satu lembaga keuangan non-bank yang menyediakan fasilitas kredit dengan jaminan tertentu. Perusahaan ini merupakan badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai seperti yang dimaksudkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 1971.

Salah satu produk sistem gadai PT Pegadaian Cabang Pangkep yang banyak diminati Masyarakat adalah Kredit Cepat Aman (KCA) yang juga di sebut sebagai cicilan suka-suka yang artinya nasabah bisa melunasi atau mencicil pinjamannya sewaktu-waktu dalam jangka waktu pinjaman yang telah ditetapkan, besar cicilan

tersebut bisa disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Produk Gadai KCA (Kredit Cepat Aman) adalah pembiayaan dengan sistem gadai yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan. Barang yang dapat dijaminkan adalah perhiasan emas atau barang berharga lainnya dengan limit pinjaman mulai dari Rp 50.000,- hingga Rp 500.000.000,- atau lebih dengan tarif sewa modal yang dihitung per 15 harian dengan jangka waktu pinjaman selama empat bulan dan dapat diperpanjang berkali-kali. Produk Gadai KCA ini bisa dicicil sesuai dengan kemampuan setelah membayar sewa modal atau kewajibannya (Sahabat Pegadaian, 2024).

Dalam rangka meningkatkan kepercayaan konsumen serta citra baik perusahaan, unsur yang paling penting untuk menjadi perhatian adalah kualitas pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan berimplikasi pada hilangnya keraguan konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanannya buruk, maka citra perusahaan akan buruk dan berakibat fatal karena untuk mengembalikan citra perusahaan tersebut diperlukan biaya yang sangat mahal dan membutuhkan waktu yang lama. Kepuasan pelanggan adalah kunci utama dalam kesuksesan dan keberlangsungan sebuah bisnis. Oleh karena itu, Perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang selalu dinamis (Indriyani, 2024).

Di PT Pegadaian Cabang Pangkep, upaya perbaikan pelayanannya terus diperhatikan agar memberikan kenyamanan kepada konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberlakukan pencairan dana dengan cepat, aman dan mudah. Dari data yang sudah penulis dapatkan dilapangan, pencairan dana di PT Pegadaian Cabang Pangkep hanya memerlukan waktu hanya 15 menit. Selain itu, bunga yang diberikan terkesan lebih rendah dibandingkan jika para konsumen melakukan kredit di lembaga keuangan lainnya.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan. Pelayanan dipersepsikan baik apabila apa yang diterima ataupun dialami sudah sesuai dengan yang diharapkan serta memuaskan pelanggan (Cesariana. *et al*, 2022).

Pendapat lain diungkapkan oleh (Tousalwa & Waelauruw, 2024), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jika kualitas pelayanan berorientasi kepada pengguna jasa pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memiliki nilai positif dari para pengguna jasa/pelanggan.

Pelayanan secara umum ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka Syafa'at, S & Sumitra, A. (2025). Menurut Maghfirah, M. (2025), Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam hal, yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan.

- Pelayanan dengan cara lisan;

Pelayanan dengan cara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- Pelayanan melalui tulisan;

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

- Pelayanan melalui perbuatan;

Pada umumnya pelayanan melalui perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan.

Kotler & Keller dalam Maghfirah (2024), mengemukakan bahwa, untuk dapat menuju pelayanan yang berkualitas atau mendapatkan penilaian positif dari pengguna jasa, maka pihak internal perusahaan sebagai penyedia layanan harus dapat melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal tersebut merupakan sebuah perjalanan menuju penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa.

### **Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai

pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk/jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Ketika pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat berkualitas.

Napitupulu, A. (2023), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu:

- Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.
- Pola manajemen Perusahaan yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan serta dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- Pengembangan sumber daya manusia terkait kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
- Keselarasan hubungan kerja di antara karyawan untuk menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.
- Motivasi kerja karyawan yang tinggi sehingga menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- Kebijakan pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mahmudin (2022) bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- Kepemimpinan;  
Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, danmempunyai integritas.
- Semangat kerja tim;  
Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

- Teknologi;

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

- Kepuasan kerja karyawan;

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi Kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan, faktor-faktor kualitas pelayanan adalah hal-hal yang berkaitan dengan penyampaian serta sarana prasarana penunjang yang dapat berimplikasi terhadap nama baik Perusahaan.

### **Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan**

Untuk mengetahui kualitas dari sebuah proses pelayanan, aspek yang sangat penting untuk menjadi perhatian adalah dimensi dan indikator kualitas pelayanan. Indikator dan kualitas pelayanan merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Dimensi kualitas pelayanan adalah aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, sedangkan indikator kualitas pelayanan adalah hal-hal yang menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Menurut Ramdhana, F. (2019) dalam Hudhori, I. *et al*, (2024), indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik (Tangible), berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, yang indikasikan melalui: penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses konsumen dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Kehandalan (Reliability), yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, yang dindikasikan melalui: kecermatan petugas dalam melayani konsumen, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Tanggapan (Responsiveness), yaitu kesangggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen yang diindikasikan melalui: merespon setiap konsumen ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta semua keluhan konsumen direspon oleh petugas.
4. Jaminan (Assurance), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegaawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, yang diindikasikan melalui pertugas yang: memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, serta melayani dan menghargai setiap konsumen.
5. Empati (Empathy), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai tersebut terhadap konsumennya, yang diindikasikan melalui petugas yang: mendahului kepentingan pemohon/konsumen, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), serta melayani dan menghargai setiap konsumen.

### **3. METODOLOGI**

#### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Data pada pendekatan kualitatif adalah data hasil observasi dan wawancara terhadap subjek penelitian yang merupakan deskripsi bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang diamati. Sedangkan Data pada pendekatan kuantitatif yaitu data yang berbentuk kuisioner dan perhitungan yang dituangkan dalam bentuk tabel yang diolah dengan menggunakan Microsoft Excel.

#### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian Cabang Pangkep yang beralamat di Jl. Sultan Hasanudin No. 32, Pangkajene Kepulauan, Sulawesi Selatan.

#### **Subjek Penelitian**

Pencarian dan pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik Purposive Sampling di mana subjek dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan oleh peneliti untuk memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti (Subhaktiyasa, 2024). Adapun subjek penelitian yang ikut terlibat dan

dianggap mengetahui permasalahan yang di kaji dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan serta nasabah PT Pegadaian Cabang Pangkep.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, kuisioner dan study kepustakaan

### **Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan yakni pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis pelaksanaan produk Kredit Cepat Aman (KCA) sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Produk Kredit Cepat Aman (KCA) PT Pegadaian Cabang Pangkep.

Teknik pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuisioner sebagai alat riset atau survey yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang melalui wawancara. Skala yang digunakan adalah skala likert.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT Pegadaian Cabang Pangkep dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan Jumlah skor total tiap-tiap responden pada pertanyaan yang mencakup 5 dimensi kualitas pelayanan dengan cara menjumlahkan score responden pada setiap pertanyaan.
2. Menentukan jumlah skor tertinggi dan score terendah:
  - Nilai score tertinggi = (Nilai Score Tertinggi Pada Kategori x Jumlah Pertanyaan)
  - Nilai Score Terendah = (Nilai Score Terendah pada kategori x Jumlah Pertanyaan)
3. Menentukan nilai interval (Rusmana dalam Hasuhutan dkk, 2021):  
(Nilai Score Tertinggi Pada Kategori - Nilai Score Terendah pada kategori)
4. Menentukan Nilai prosentase tiap kategori:  
(Frekwensi jawaban pada kategori x 100/Jumlah Responden)

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **1. Pelaksanaan Layanan Produk Gadai KCA pada PT. Pegadaian Cabang Pangkep**

Pernyataan hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang PT Pegadaian Cabang Pangkep Bapak Christyanto Sumule

*“Pelaksanaanya sudah baik, sudah sesuai dengan SOP dan untuk menghindari adanya keluhan nasabah terkait jumlah taksiran yang akan dicairkan, staf akan melakukan konfirmasi kepada nasabah mengenai besaran uang pinjaman, potongan administrasi & jumlah uang yang akan diterima. Dengan demikian, komplain nasabah terkait jumlah kredit yang akan dicairkan bisa terminimalisir”.*

*“Guna meningkatkan kualitas pelayanan, pihak kami telah menyiapkan berbagai fasilitas penunjang untuk melayani nasabah. Pihak kami telah menyiapkan nomor antrian dan mesin E-Form untuk memudahkan nasabah mengisi formulir kredit. Pihak kami juga melakukan peningkatan teknologi dan infrastruktur, sistem verifikasi yang efisien, transparansi dan edukasi kepada nasabah, pelayanan kepada nasabah yang responsif, proses persetujuan dan pencairan dana yang cepat, monitoring dan penanganan keluhan, peningkatan kemampuan tim kerja, penyusunan kebijakan yang fleksibel”.*

*“Dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan, standar pelayanan yang ada wajib menjadi pedoman. Staf kami juga melayani nasabah dengan penampilan menarik serta pelayanan yang sopan dan santun” Selain itu, dalam proses rekrutmen karyawan pihak PT wajib merekrut calon-calon karyawan yang memiliki kompetensi sesuai bidang kerjanya masing-masing. Dengan demikian saya selaku Pimpinan Cabang tidak meragukan lagi keandalan staf-staf dalam memberikan pelayanan kepada nasabah”.*

Dari pernyataan diatas, terlihat bahwa pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Pangkep terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

## **2. Kualitas Pelayanan Gadai KCA oleh PT Pegadaian Cabang Pangkep**

Jawaban responden terkait tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap pernyataan dalam kuisioner dengan pilihan jawaban "Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju" dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Score responden Total Per Kategori

<b>Responden</b>	<b>Score Total</b>	<b>Kategori</b>
1	115	Sangat Setuju
2	108	Sangat Setuju
3	122	Sangat Setuju
4	114	Sangat Setuju
5	107	Sangat Setuju
6	124	Sangat Setuju
7	125	Sangat Setuju
8	118	Sangat Setuju

9	113	Sangat Setuju
10	110	Sangat Setuju
11	116	Sangat Setuju
12	123	Sangat Setuju
13	124	Sangat Setuju
14	121	Sangat Setuju
15	124	Sangat Setuju
16	115	Sangat Setuju
17	118	Sangat Setuju
18	115	Sangat Setuju
19	115	Sangat Setuju
20	100	Setuju
21	112	Sangat Setuju
22	102	Setuju
23	119	Sangat Setuju
24	125	Sangat Setuju
25	94	Setuju
26	101	Setuju
27	106	Sangat Setuju
28	112	Sangat Setuju
29	112	Sangat Setuju
30	107	Sangat Setuju
31	101	Setuju
32	109	Sangat Setuju
33	114	Sangat Setuju
34	112	Sangat Setuju
35	112	Sangat Setuju
36	111	Sangat Setuju
37	125	Sangat Setuju
38	111	Sangat Setuju
39	113	Sangat Setuju
40	107	Sangat Setuju
41	94	Setuju
42	114	Sangat Setuju
43	124	Sangat Setuju

Tabel 2.  
dan

Rentang Skala  
Interprestasi

#### Analisis Kualitas Pelayanan

Interval	Jawaban Responden	Frekwensi	Prosentase
106 - 125	Sangat Setuju	37	86 %
86 - 105	Setuju	6	14 %
66 - 85	Kurang Setuju	0	0 %

46 - 65	Tidak Setuju	0	0 %
25 - 45	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Jumlah		43	100 %

*Sumber: Hasil olah dengan microsoft excel*

Tabel di atas menunjukkan sebanyak 43 orang responden yang menjawab kuisioner yang dikirimkan melalui link google form. Responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (86%), sementara yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang (14%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak Nol. Sementara itu, yang menyatakan tidak setuju sebanyak Nol, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak Nol.

Berdasarkan data di atas jawaban responden terbanyak yaitu 37 orang (86%) dari 43 responden yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan isi kuisioner terkait kualitas pelayanan karyawan di PT Pegadaian Cabang Pangkep. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PT Pegadaian Pangkep termasuk dalam kategori sangat baik.

Tingkat persetujuan responden dalam skala likert dapat menjadi indikasi kualitas pelayanan, dengan kategori persetujuan yang lebih tinggi mengindikasikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Skala Likert mengukur tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan atau pernyataan. Semakin banyak responden yang memilih opsi "sangat setuju" atau "setuju ", maka semakin baik kualitas pelayanan dinilai.

## Pembahasan

### 1. Pelaksanaan Layanan Produk Gadai KCA pada PT. Pegadaian Cabang Pangkep

Dalam sebuah perusahaan, pimpinan perusahaan khususnya atasan langsung karyawan memiliki kewenangan untuk menilai pelaksanaan kinerja karyawan baik atau tidak. Penilaian kinerja ini penting untuk memastikan bahwa karyawan memberikan kontribusi optimal dan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Atasan langsung menilai kinerja karyawan berdasarkan perilaku kerja, hasil kerja, dan kontribusi terhadap tim. Pelayanan merupakan suatu sarana untuk memenuhi kebutuhan para nasabah. Pelayanan yang baik sangat menunjang efektifitas kinerja pegawai (Yadisar, 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Pimpinan Cabang PT Pegadaian Cabang Pangkep menyatakan beberapa hal terkait pelaksanaan layanan produk Kredit Cepat dan Aman (KCA) sebagai berikut:

- a) Karyawan sudah melaksanakan layanan produk sesuai dengan SOP yang ada.

- b) Keluhan nasabah terhadap jumlah taksiran diantisipasi dengan melakukan konfirmasi kepada nasabah mengenai besaran uang pinjaman, potongan administrasi & jumlah uang yang akan diterima.
- c) Guna meningkatkan kualitas pelayanan produk, disiapkan berbagai fasilitas penunjang antara lain nomor antrian dan mesin E-Form untuk memudahkan nasabah mengisi formulir kredit.
- d) Pihak kami juga melakukan peningkatan teknologi dan infrastruktur, sistem verifikasi yang efisien, transparansi dan edukasi kepada nasabah, pelayanan kepada nasabah yang responsif, proses persetujuan dan pencairan dana yang cepat, monitoring dan penanganan keluhan, peningkatan kemampuan tim kerja dan penyusunan kebijakan yang fleksibel.
- e) Dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan, standar pelayanan yang ada wajib menjadi pedoman antara lain karyawan yang melayani nasabah wajib berpenampilan menarik dengan tutur kata dan perilaku yang sopan dan santun dengan menerapkan 3S (Salam, Senyum dan Sapa)
- f) Dalam pelayanan kepada nasabah, pihak kami menerapkan waktu pelayanan yang cepat, akurat dan konsisten. Untuk produk KCA diberikan pelayanan kurang lebih 15 menit, waktu 15 menit sudah menjadi standar pelayanan yang diterapkan, dan nasabah tidak boleh menunggu terlalu lama.
- g) Setiap pertanyaan terkait proses pencairan usulan kredit nasabah dilayani dan direspon dengan cepat.
- h) Pihak pegadaian menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah.

Hasil pernyataan diatas, menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan produk Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Pangkep terlaksana dengan sangat baik sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

## **2. Kualitas pelayanan gadai KCA oleh PT Pegadaian Cabang Pangkep**

Menurut Purba *et al.*, (2023), kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Lanjut dikemukakan oleh

(Hanum *et al.*, 2023), Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima indikator yang harus menjadi perhatian yakni:

- a) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- b) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- c) *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
- e) *Emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan nasabah. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyaltas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan (Purba, M. 2023).

Berdasarkan hasil analisis data kuisioner yang berisi pernyataan/pertanyaan yang mengacu kepada lima dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan *software mikrosoft excel*, menunjukkan bahwa 37 orang (86%) responden menyatakan sangat setuju, 6 orang (14%) menyatakan setuju, sementara yang menyatakan kurang setuju sebanyak Nol. Sementara itu, yang menyatakan tidak setuju sebanyak Nol, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak Nol.

Tingkat persetujuan responden dalam skala likert dapat menjadi indikasi kualitas pelayanan, dengan kategori persetujuan yang lebih tinggi mengindikasikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Skala Likert mengukur tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan atau pernyataan. Semakin banyak responden yang memilih opsi "sangat setuju" atau "setuju ", maka semakin baik kualitas pelayanan dinilai. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di PT Pegadaian Pangkep berada dalam kategori sangat baik.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Pangkep, penulis menyimpulkan bahwa: Proses pelaksanaan layanan produk Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Pangkep terlaksana dengan sangat baik sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Tingkat persetujuan responden dalam skala likert yang

memilih opsi "sangat setuju" adalah sebanyak 37 orang (86%), nilai ini menunjukkan kualitas pelayanan di PT Pegadaian Pangkep berada dalam kategori sangat baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 3(1).
- Hanum, Z., Triastuti, N., Satori, A. A., Ranita, S. V., Bisnis, A., & Medan, P. L. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan*. 5(1).
- Hudhori, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Balaputera Dewa. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*.
- Indriyani (2024). *Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup*. Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Maghfirah, M. (2025). Pengaruh Promosi Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Produk Di Pegadaian Syariah Cabang Keutapang Aceh Besar. Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negri Ar-Raniry. Banda Aceh. Skripsi.
- Mahmudin (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan qudwah mart di lebak. *Ksioma Al-Musaqoh Jurnal Of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1).
- Napitupulu, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT . Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit*. Universitas Medan Area.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Kons n dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi*.
- Ramdhana, F. 2019. Tinjauan Pelayanan Pelanggan Pada Pt.Pegadaian (Persero) Unit Jennae Kabupaten Soppeng. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar. Skripsi.
- Sahabat Pegadaian. (2024). *Mengenal Jenis Cicilan Di Pegadaian*. Sahabat Pegadaian.<https://sahabat.pegadaian.co.id>.
- Samad, S. (2024). Sistem Gadai Sawah dalam Perspektif Ekonomi Syariah di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang. *Skripsi*.
- Syafa'at, S. & Sumitra, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Cikampek. *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 4(1), 01-10. <https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v4i1.1970>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*.
- Tempo.co.id. (2023). *Mengenal Pegadaian, Fungsi, dan Jenis Produknya*.

<https://www.tempo.co.id>

Tousalwa, C., & Waelauruw, A. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa.* 3(1).

Yadisar, A. M. (2023). *Penilaian kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.* September.