

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PERUM PEGADAIAN DI KABUPATEN TEGAL (KASUS  
PERUM PEGADAIAN CABANG SLAWI, BANJARAN  
DAN TALANG KABUPATEN TEGAL)**

*Oleh: Mahben Jalil dan Gunistiyo*

**ABSTRAK**

*Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal dan untuk mengetahui variabel yang memberikan pengaruh lebih besar diantara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal.*

*Berdasarkan pengujian dengan Chi square ( $\chi^2$ ), diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dan kepuasan konsumen, atau semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin baik pula kepuasan konsumennya. Untuk analisis hubungan antara Fasilitas dan kepuasan konsumen, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas dan kepuasan konsumen, atau semakin baik fasilitas yang diberikan, semakin baik pula kepuasan konsumennya. Dari hasil perhitungan diketahui pula bahwa pelayanan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan fasilitas, sehingga hipotesis kedua dapat diterima.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen*

**A. Pendahuluan**

**1. Latar Belakang**

Selama kurun waktu lima tahun terakhir dan setelah krisis ekonomi dan moneter yang terjadi sejak pertengahan tahun 1997 yang sampai akhir tahun 2000 belum menunjukkan *recovery*, dimana lembaga perbankan yang masih mengalami kesulitan likuiditas dan belum mampu menggerakkan sektor riil. Perum pegadaian menjadi alternatif pemenuhan dana masyarakat yang membutuhkan kredit skala kecil.

Banyak kalangan baik dari petani, pedagang, rumah tangga dan tidak menutup kemungkinan dari para pengusaha yang mencari jalan alternatif untuk menutupi kebutuhan dana. Kelancaran pengucuran dana merupakan impian untuk memenuhi kebutuhan usaha, baik yang konsumtif maupun produktif. Tidak mengherankan kalau sekarang banyak bermunculan lembaga-lembaga keuangan perbankan maupun lembaga keuangan non perbankan yang menjanjikan kemudahan dalam hal pengucuran dana secepat mungkin.

Perum Pegadaian sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kredit, perlu mengetahui bagaimana kinerja mereka diterima oleh

konsumennya. Untuk dapat memuaskan konsumen, perusahaan dituntut untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selama bertransaksi dengan Perum Pegadaian sehingga dapat ditentukan strategi dalam usaha pengembangan perusahaan.

## **2. Perumusan Masalah**

Berangkat dari latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan konsumen Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal?
- b. Variabel manakah yang mempunyai pengaruh lebih besar diantara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal?

## **B. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal.
- b. Untuk mengetahui variabel yang memberikan pengaruh lebih besar diantara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal.

### **2. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan penelitian tersebut, maka diharapkan penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kemajuan perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dibidang strategi pemasaran.
- b. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti untuk penelitian berikutnya yang sejenis serta dapat menjadi tambahan pustaka yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan berguna bagi para peneliti lain.

## **C. Metodologi Penelitian Dan Analisis**

### **1. Metode Penelitian**

- a. Jenis penelitian  
Penelitian ini menggunakan metode survey dalam pengumpulan datanya.
- b. Obyek Penelitian  
Penelitian ini dilakukan pada Perum Pegadaian Cabang Slawi, Cabang Banjaran dan Cabang Talang Kabupaten Tegal.
- c. Metode Pengumpulan Data  
Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuesioner, dan dokumentasi.
- d. Penentuan Ukuran Sampel  
Penentuan ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan cara interval taksiran, dengan rumus sebagai berikut (Umar Husein, 2000):  
$$n > pq(Z_{\alpha/2} / e)^2$$
. Dari perhitungan diperoleh hasil 96.04. Dengan demikian dalam penelitian ini akan diambil 100 responden sehingga memenuhi syarat minimal sebesar 96 responden .

## 2. Metode Analisis

- a. Pengujian tingkat Validitas dan reliabilitas  
Untuk menguji validitas data dari kuisisioner digunakan teknik *korelasi product moment* (Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995).  
Untuk menguji reliabilitas digunakan metode genap gasal yaitu memisahkan item nomor ganjil dengan item nomor genap yang valid, kemudian dicari dengan rumus korelasi product monent (Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995). Untuk menguji reliabilitas selanjutnya digunakan rumus Spearman Brown.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen digunakan uji Chi square ( $\chi^2$ ) dengan rumus sebagai berikut (Freddy Rangkuti, 2002):

$$\chi^2 = \sum \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

Keterangan:

$\chi^2$  = Harga dari suatu kai kuadrat

$O_{ij}$  = Nilai sel yang diamati

$E_{ij}$  = Nilai sel yang diharapkan

$E_{ij} = Pr \times Pc \times n$

Pr = Proporsi baris  
 Pc = proporsi kolom  
 n = ukuran sampel

#### D. Hasil dan Pembahasan

##### 1. Uji validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kesahihan pertanyaan yang dijadikan kuisioner. Analisis validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Spearman Brwon*. Untuk melakukan pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software SPSS for windows. Pengujian validitas dilakukan pada 30 sampel. Adapun hasil pengujian validitas variabel pelayanan (X1) dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pengujian validitas dan reliabilitas item pada variabel pelayanan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,785	0,374	Valid
2	0,725	0,374	Valid
3	0,429	0,374	Valid
4	0,740	0,374	Valid
Reliabilitas	0,647		Diterima

Sumber: Data primer yang diolah.

Dari tabel 1 dapat diketahui hasil penghitungan validitas dan reliabilitas diperoleh r hitung pada setiap pertanyaan pada variabel pelayanan lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,374. Dengan dapat dikatakan tiap item pernyataan dalam variabel pelayanan adalah valid dan reliabilitas sehingga dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Adapun hasil pengujian validitas variabel fasilitas (X2) dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Pengujian validitas dan reliabilitas variabel fasilitas (X2)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,546	0,374	Valid
2	0,765	0,374	Valid
3	0,607	0,374	Valid
Reliabilitas	0,577		Diterima

Sumber: Data primer yang diolah.

Dari tabel 5 dapat diketahui hasil penghitungan validitas dan reliabilitas diperoleh r hitung pada setiap pertanyaan pada variabel fasilitas lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,374. Dengan dapat dikatakan tiap item

pernyataan dalam variabel fasilitas adalah valid dan reliabilitas sehingga dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Adapun hasil pengujian validitas variabel kepuasan konsumen (Y) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Pengujian validitas dan reliabilitas variabel kepuasan konsumen

Pertanyaan	r hitung	R tabel	Keterangan
1	0,847	0,374	Valid
2	0,711	0,374	Valid
3	0,891	0,374	Valid
Reliabilitas	0,873	0,374	Diterima

Sumber: Data primer yang diolah.

Dari tabel 3 dapat diketahui hasil penghitungan validitas dan reliabilitas diperoleh r hitung pada setiap pertanyaan pada variabel kepuasan konsumen lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,374. Dengan dapat dikatakan tiap item pernyataan dalam variabel kepuasan konsumen adalah valid dan reliabilitas sehingga dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen

Hasil perhitungan analisis uji chi square ( $\chi^2$ ) hubungan antara pelayanan dengan kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hubungan antara pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal tahun 2009

Pelayanan	Kepuasan konsumen			Total
	Tidak puas	Cukup puas	Sangat puas	
Tidak memuaskan	17 50,00%	16 47,06%	1 2,94%	34 100,00%
Cukup memuaskan	10 17,86%	41 73,21%	5 8,93%	56 100,00%
Sangat memuaskan	1 10,00%	4 40,00%	5 50,00%	10 100,00%
Total	28 28,00%	61 61,00%	11 11,00%	100 100,00%

Sumber: Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel 4 diketahui dari 100 orang responden terdapat 56 orang yang menyatakan pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal cukup memuaskan dan 41 orang diantaranya menyatakan hal tersebut berdampak pada peningkatan rasa puas. Dari tabel juga diketahui terdapat 10 orang yang menyatakan pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal sangat memuaskan dan sebanyak 34 orang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Berdasarkan tabel di atas dapat

disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka hal tersebut berdampak pada kepuasan yang dirasakan konsumen.

Berdasarkan pengujian dengan Chi square ( $\chi^2$ ) tersebut diperoleh Chi square hitung sebesar 28,231 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dan kepuasan konsumen, atau semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin baik pula kepuasan konsumennya.

### 3. Analisis hubungan fasilitas dengan konsumen konsumen

Hasil perhitungan analisis uji *chi square* ( $\chi^2$ ) hubungan antara pelayanan dengan kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hubungan antara fasilitas dengan kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal tahun 2009

Fasilitas	Kepuasan konsumen			Total
	Tidak puas	Cukup puas	Sangat puas	
Tidak memuaskan	0 0,00%	4 100,00%	0 ,00%	4 100,00%
Cukup memuaskan	27 40,30%	37 55,22%	3 4,48%	67 100,00%
Sangat memuaskan	1 3,45%	20 68,97%	8 27,59%	29 100,00%
Total	28 28,00%	61 61,00%	11 11,00%	100 100,00%

Sumber: Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui dari 100 orang responden, 67 orang diantaranya menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan cukup memuaskan, 29 orang diantaranya menyatakan sangat puas dan terdapat 4 orang yang menyatakan bahwa fasilitas yang ditawarkan Perum Pegadaian Kabupaten Tegal tidak memuaskan.

Berdasarkan pengujian dengan Chi square ( $\chi^2$ ) tersebut diperoleh Chi square hitung sebesar 22,932 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas dan kepuasan konsumen, atau semakin baik fasilitas yang diberikan, semakin baik pula kepuasan konsumennya.

Untuk mengetahui variabel yang memberikan pengaruh lebih besar antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen digunakan perbandingan nilai chi square dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6. Perbandingan nilai chi square

No	Variabel	Chi square ( $\chi$ )
1	Pelayanan	28,231
2	Fasilitas	22,932

Sumber: Data primer yang diolah.

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan pada tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai Chi square ( $\chi$ ) variabel pelayanan lebih besar dibandingkan nilai Chi square ( $\chi$ ) variabel fasilitas ( $28,231 > 22,932$ ). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan fasilitas, sehingga hipotesis kedua dapat diterima.

## **E. Kesimpulan Dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin baik fasilitas yang disediakan, maka akan semakin baik pula kepuasan yang dirasakan konsumennya.
- b. Pelayanan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal memberikan dampak lebih berarti dibandingkan dengan fasilitas yang disediakan.

### **2. Saran**

- a. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, manajemen Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal harus terus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Selain itu, manajemen juga harus memperhatikan fasilitas pendukung yang disediakan agar kepuasan konsumen dapat ditingkatkan.
- b. Kepuasan konsumen dapat lebih optimal apabila manajemen Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal lebih memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Berbagai faktor yang mungkin dilakukan antara lain memperlakukan konsumen tanpa memandang status sosial. Selain itu, pegawai juga harus bersikap lebih profesional dengan memberikan pelayanan yang cepat tanpa menimbulkan kesalahan agar konsumen lebih percaya dan tetap loyal kepada Perum Pegadaian.

## **Daftar Pustaka**

- Gazpers, Vincent. 1996. **Ekonometrika Terapan**. Tarsito, Bandung.
- Kotler, Philip. 2001. **Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol**. Edisi 9 Jilid 1. PT Prenhallindo, Jakarta.
- Purwadarminta, 1984, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, Jakarta.
- Syamsi, 2004, **Pokok-pokok Administrasi dan Manajmen**, Bina Aksara, Jakarta.
- Sarwoto, 2001, **Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen**, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. **Metode Penelitian Survei Cetakan Kedua**. LP3ES, Jakarta.
- Supranto, J. 2001. **Statistik : Teori dan Aplikasi**. Erlangga, Jakarta.
- Swastha, B dan Irawan. 1999. **Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen**. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 1998, **Manajemen Jasa**, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2000. **Strategi Pemasaran**. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.