

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan permasalahan yang telah dikemukakan, maka diperoleh beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Definisi lokasi kantor, kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan jasa
 - a. Definisi lokasi kantor adalah penempatan letak toko atau kantor yang melihat dari nilai yang dapat menarik minat pengunjung sehingga dapat memaksimalkan laba yang didapatkan.
 - b. Definisi kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.
 - c. Definisi keputusan penggunaan jasa adalah adalah tahap dimana pembeli telah menentukan pilihannya dan melakukan pembelian

produk serta mengkonsumsinya. Pengambilan keputusan oleh konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk diawali oleh adanya kesadaran atas kebutuhan dan keinginan. Selanjutnya jika sudah disadari adanya kebutuhan dan keinginan, maka konsumen akan mencari informasi mengenai keberadaan produk yang diinginkannya.

2. Lokasi kantor (X_1) berpengaruh terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) di UPC. Taruna Cabang Rawamangun. Pada analisis regresi berganda didapatkan hasil bahwa nilai koefisien regresi dari variabel lokasi kantor (X_1) adalah 0,122 yang bernilai positif. Hal ini menjelaskan bahwa jika variabel lokasi kantor (X_1) mengalami kenaikan satu satuan dan nilai variabel Kualitas Pelayanan (X_2) tetap, maka variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.122. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Lokasi kantor dengan Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa. Artinya semakin baik lokasi kantor maka akan meningkatkan keputusan pemilihan jasa dikantor tersebut. Pada uji *R square* variabel lokasi kantor (X_1), didapatkan hasil sebesar 0,22 atau 22%. Nilai ini menjelaskan bahwa, variabel lokasi kantor (X_1) memiliki pengaruh positif sebesar 22% terhadap variabel

keputusan penggunaan jasa (Y). Pada uji t yang dilakukan oleh peneliti pada variabel lokasi terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa didapatkan hasil bahwa variabel lokasi (X1) memiliki nilai sebesar 1.845 dengan tingkat signifikansi 0,037. Karena $0,037 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa. Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh lokasi kantor (X1) terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) dapat diterima.

3. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa (Y) gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun. Pada analisis regresi didapatkan hasil bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (X₂) adalah sebesar 0.503 dan bernilai positif. Hal ini menjelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X₂) mengalami kenaikan satu satuan dan nilai variabel Lokasi (X₁) tetap, maka variabel Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.503. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan keputusan pemilihan penggunaan jasa

gadai dikantor tersebut. Pada uji *R square* variabel Kualitas pelayanan (X2), didapatkan hasil sebesar 0,42 atau 42%. Nilai ini menjelaskan bahwa, variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif sebesar 42% terhadap variabel keputusan penggunaan jasa (Y). Pada uji t yang dilakukan oleh peneliti pada variabel kualitas pelayanan (x_2) terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (x_2) memiliki nilai sebesar 9.942 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa (Y) dapat diterima.

4. Lokasi kantor (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun. Dari hasil analisa regresi didapatkan hasil $Y = -1.328 + 0.122X_1 + 0.503X_2$ dan dari uji F, diperoleh nilai F hitung adalah 146.989 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 (< 0,05)$, maka dapat dijelaskan bahwa semakin baik lokasi kantor dan kualitas pelayanan di UPC. Taruna

secara bersama-sama dapat meningkatkan keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna dan sebaliknya apabila lokasi kantor dan kualitas pelayanan di kantor UPC. Taruna kurang baik maka akan menurunkan keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di kantor UPC. Taruna. Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan bahwa variabel lokasi dan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan pemilihan penggunaan jasa dapat diterima.

5.2 Saran

Atas dasar hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti mencoba memberikan saran operasional kepada pihak manajemen UPC. Taruna sebagai berikut:

Banyak nasabah yang berpendapat bahawa lokasi Kantor UPC. Taruna memiliki banyak permasalahan, seperti akses transportasi, kondisi jalan, kemacetan, ketersediaan tempat parkir yang kurang memadai dan keamanannya serta kondisi bangunannya yang kurang layak. Kondisi ini menyebabkan beberapa keluhan dari nasabah. Oleh karena itu pada dimensi lokasi terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat meningkatkan keputusan penggunaan jasa oleh nasabah. Dalam melaksanakan implikasi tersebut terdapat beberapa hal yang disarankan, sebagai berikut:

1. Pada dimensi akses yang tentang faktor kondisi jalan yang tidak baik yang kurang baik disarankan untuk melakukan relokasi dikarenakan faktor ini adalah faktor ekstern yang tidak dapat dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen (faktor *gift*). Dalam melakukannya dapat melakukan pengajuan melalui kepala cabang yang berwenang dengan memberikan data-data operasional dan perkembangan omzet dan jumlah nasabah.
2. Pada dimensi akses yang tentang faktor akses sarana transportasi kurang memadai disarankan untuk melakukan relokasi dikarenakan faktor ini adalah faktor ekstern yang tidak dapat dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen (faktor *gift*). Dalam melakukannya dapat melakukan pengajuan melalui kepala cabang yang berwenang dengan memberikan data-data operasional dan perkembangan omzet dan jumlah nasabah
3. Pada dimensi visitabilitas, disarankan dapat melakukan pemindahan papan reklame agar lebih terlihat dari jalan raya
4. Melakukan pengajuan pemasangan papan penunjuk arah sehingga selain memudahkan juga dapat memberikan informasi pada calon nasabah tentang keberadaan kantor UPC. Taruna
5. Pada dimensi tempat parkir, disarankan pada pengelola UPC. Taruna untuk melakukan pembinaan terhadap tenaga keamanan

untuk lebih siaga dalam melakukan penataan kendaraan nasabah yang di parkir di depan kantor dan keamanannya.

6. Dalam melakukan penjagaan keamanan pihak keamanan kantor dapat berkoordinasi dengan masyarakat sekitar untuk membantu pemantauan daerah sekitar kantor sehingga apabila terjadi hal-hal yang mencurigakan dapat segera di informasikan dan dapat dilakukan tindakan pencegahan.
7. Dalam dimensi lingkungan, disarankan agar lebih melakukan kegiatan promosi tentang produk-produk pegadaian yang sesuai dengan segmen pasar yang dituju. Contohnya dalam melakukan promosi ke daerah pasar lebih menonjolkan tentang produk pembiayaan dengan bpkb sebagai modal kerja
8. Melakukan promosi ke perumahan-perumahan warga dengan yang menarik dan sesuai kebutuhan seperti produk pemilikan logam mulia secara kredit (MULIA) dan kredit cepat aman (KCA) yang merupakan produk investasi dan konsumtif. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan kepada pengurus rukun tetangga atau rukun rga setempat untuk dapat ikut serta pada acara kemasyarakatan setempat seperti arisan RT, arisan RW, PKK dll.
9. Dalam dimensi kompetisi, disarankan kepada pegawai UPC. Taruna untuk menonjolkan kelebihan-kelebihan dari produk yang

ada sehingga dapat menarik para nasabah gadai ditempat lain. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan membagikan brosur dengan mencantumkan kelebihan-kelebihan produk tersebut pada brosur yang dibagikan pada masyarakat.

10. Melakukan program promosi dengan memberikan hadiah kepada nasabah yang melakukan transaksi gadai baru sehingga menarik minat calon nasabah dalam melakukan transaksi.

Permasalahan lain yang terjadi adalah kondisi pelayanan di UPC. Taruna yang kurang baik . kondisi ini disebabkan oleh ruangan kantor yang tidak nyaman dan sempit, waktu penaksiran barang yang lama, nilai taksiran dan nilai pinjaman barang jaminan yang tidak sesuai, ketidaktahuan nasabah terhadap fitur-fitur produk dan komunikasi yang kurang baik antara pegawai menyebabkan nasabah enggan untuk bertanya dan mengakibatkan banyak nasabah yang tidak mengetahui tentang produk-produk yang ada sehingga banyak nasabah yang tidak puas terhadap pelayanan yang ada. Oleh karena itu pada dimensi kualitas pelayanan terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat meningkatkan keputusan penggunaan jasa oleh nasabah. Dalam melaksanakan implikasi tersebut terdapat beberapa hal yang disarankan, sebagai berikut:

1. Dalam permasalahan fasilitas kantor yang kurang nyaman dapat dilakukan penataan ulang tentang tata letak ruang kantor yang

menjadikan suasana kantor lebih nyaman. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kerja bakti untuk melakukan penataan kantor.

2. Dalam permasalahan bangunan, pengelola kantor UPC. Taruna dapat mengajukan kepada pimpinan cabang untuk mengajukan renovasi bangunan sehingga bangunan lebih terlihat layak.
3. Pada permasalahan penampilan para karyawan, pengelola kantor UPC. Taruna dapat menerapkan program 5 R (resik, rawat, rapi, rajin, dan ringkas) sehingga para pegawai yang ada selalu dalam penampilan yang rapi dan lingkungan kantor selalu terlihat bersih sehingga dapat meyakinkan nasabah yang akan melakukan transaksi di kantor UPC. Taruna.
4. Penginformasian kepada nasabah bahwa fasilitas telp. kantor disesuaikan dengan jam operasional kantor.
5. Memberikan penjelasan dengan detail jika dalam kondisi yang memungkinkan, apabila kondisi kantor dalam keadaan ramai, maka dapat memberikan brosur dan mencantumkan no. telp agar dapat menghubungi apabila terdapat keterangan dalam brosur yang tidak dimengerti.
6. Melakukan refreking taksiran barang dengan berkoordinasi dengan bimbingan kepala cabang.
7. Memberikan tabel sewa modal yang telah dibuat untuk membantu

nasabah dalam memahami pembebanan jasa dan sistem administrasi yang ada.

8. Selalu menanyakan tentang kebutuhan nasabah dan mengarahkan pada produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga nasabah dapat merasa puas
9. Meningkatkan perhatian kepada nasabah dengan menjawab segala pertanyaan nasabah mengenai produk dan fitur jasa gadai.
10. Menjelaskan tentang pengambilan nilai taksir barang jaminan dan tidak melakukan taksiran rendah terhadap barang jaminan nasabah.
11. Melakukan penginformasian bahwa barang jaminan yang menjadi agunan telah di asuranskan sebesar 125% dari nilai barang jaminan.
12. Menginformasikan bahwa sistem penyimpanan barang jaminan telah dilakukan secara *cluster* di kantor pusat dengan sistem penjagaan terpadu 24 jam.
13. Memberikan pengarahan sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga penggunaan produk sesuai dengan kebutuhan nasabah.
14. Pada permasalahan *performance*, pengelola UPC. Taruna dapat melakukan pembinaan secara berkala terhadap karyawan yang ada agar dapat bekerja dengan *performance* yang baik. Selain itu pengelola dapat mengajukan kepada pimpinan cabang untuk

diadakan program reward bagi UPC dengan performance terbaik dengan penilaian secara berkala yang memperhatikan aspek-aspek terkait, seperti omset, perkembangan nasabah, jumlah complain, kebersihan dll.

15. Menggunakan bahasa yang komunikatif dan mudah dipahami oleh nasabah
16. Dalam masalah pelayanan terhadap nasabah tentang penjelasan fitur-fitur produk, pegawai di UPC. Taruna harus dapat memberikan informasi dengan jelas tentang produk gadai dan produk lainnya yang ada di Pegadaian. Untuk dapat melakukan hal ini disarankan agar pegawai UPC. Taruna memberikan brosur dan memberikan keterangan nomor telepon kantor sehingga apabila ada hal-hal yang kurang jelas dalam brosur tersebut dapat ditanyakan melalui telepon kantor.
17. Tidak melakukan taksiran rendah dengan cara memaksimalkan taksiran barang jaminan. Untuk itu perlu dilakukan survei pasar secara berkesinambungan agar mengetahui harga pasar setempat.
18. Memberikan informasi tentang barang-barang yang dapat diterima sebagai jaminan.
19. Melakukan *referral* terhadap nasabah tentang produk-produk yang lainnya sehingga produk nasabah dapat memahami tentang

macam-macam produk yang ada di Pegadaian.

20. Selalu menginformasikan tentang keunggulan produk yang ada di Pegadaian sehingga dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan produk di Pegadaian.
21. Melakukan promosi sesuai dengan segmen pasar dan melakukan penawaran produk sesuai dengan kebutuhan nasabah.
22. Membantu nasabah dengan fasilitas kemudahan seperti membantu mengisi formulir, penyediaan fasilitas pembayaran dengan transfer atau *debit card* dan penyediaan mesin fotocopi.