

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Deskripsi penelitian bermanfaat untuk memaparkan semua data dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada tanggal 22 November 2023 di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, peneliti telah memperoleh data-data yang berhubungan dengan topik pembahasan pada penelitian ini, sebagaimana dijelaskan berikutnya.

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

Perusahaan ini memulai sejarahnya pada tanggal 20 Agustus 1746 saat VOC mendirikan Bank van Leening di Batavia untuk memberikan kredit kepada masyarakat dengan sistem gadai. Setelah Inggris mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia (1811-1816), Bank Van Leening dibubarkan dan masyarakat diberi keleluasaan untuk berbisnis di bidang gadai asal telah mendapat izin dari pemerintah daerah setempat (*liecentie stelsel*). Namun, kebijakan tersebut kemudian berdampak buruk bagi masyarakat, karena para pemegang izin malah menjalankan praktik rentenir yang dirasa kurang menguntungkan bagi pemerintah. Oleh karena itu, metode *liecentie stelsel* kemudian diganti menjadi *pacht stelsel*, yaitu izin bisnis gadai hanya diberikan kepada masyarakat yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

Setelah Belanda kembali berkuasa di Indonesia, *pacht stelsel* tetap dipertahankan, tetapi ternyata menimbulkan dampak yang sama, karena banyak pemegang izin yang melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Pemerintah Hindia Belanda kemudian mengadakan kajian untuk menentukan apakah sebaiknya bisnis gadai ditangani sendiri oleh pemerintah, agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, pemerintah Hindia Belanda lalu menerbitkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang menetapkan bahwa bisnis gadai di Hindia Belanda dimonopoli oleh pemerintah, sehingga pada tanggal 1 April 1901, pemerintah Hindia Belanda mendirikan pegadaian pertamanya di Sukabumi, Jawa Barat. Oleh karena itu, tanggal 1 April kemudian diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Pada tahun 1905, pemerintah Hindia Belanda pun membentuk **Jawatan Pegadaian** untuk mengelola semua pegadaian yang telah didirikan di Hindia Belanda.

Pada masa pendudukan Jepang di Indonesia, kantor pusat Jawatan Pegadaian di Jl. Kramat Raya no. 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang, sehingga kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jl. Kramat Raya no. 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut '*Sitji Eigeikyuku*', Jawatan Pegadaian saat itu dipimpin oleh seorang Jepang bernama Ohno-San, sementara wakilnya adalah seorang pribumi bernama M. Saubari.

4.1.2 Visi dan Misi PT. Pegadaian

Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

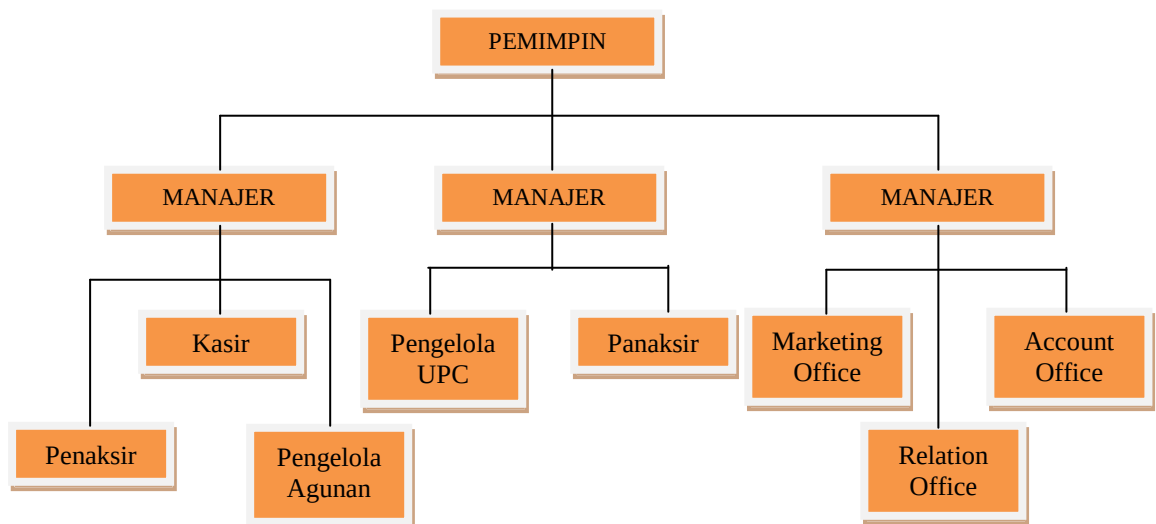
Misi

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

3. Memberikan layanan berkualitas, menjaga keselamatan tenaga kerja, dan meningkatkan efisiensi operasional.
4. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka atau susunan hierarki, tugas, tanggung jawab, dan hubungan antarbagian dalam sebuah entitas seperti perusahaan, lembaga pemerintah, atau organisasi non-profit. Ini membantu mengatur bagaimana informasi, keputusan, dan wewenang mengalir dalam suatu entitas. Setiap struktur memiliki kelebihan dan kelemahan tersendiri, dan pemilihan struktur organisasi harus didasarkan pada tujuan, ukuran, sumber daya, dan jenis bisnis dari suatu entitas. Adapun struktur organisasi PT.Pegadaian Cabang Gunungsitoli, sebagai berikut:



Sumber: PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

Gambar 4.1
Bagan Struktur Organisasi PT.Pegadaian Cabang Gunungsitoli

4.1.4 Tugas dan Fungsi Karyawan PT. Pegadaian

Berikut uraian tugas pokok dan fungsi karyawan PT.Pegadaian Cabang Gunungsitoli sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya, yaitu:

1. Pimpinan Cabang
2. Manajer Gadai
3. Penaksir
4. Kasir
5. Pengelola Agunan
6. Manajer Operasional
7. Pengelola UPC
8. Kasir UPC
9. Manajer Non Gadai
10. Marketing Officer
11. Relation Officer
12. Account Officer

4.1.5 Deskripsi Informan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, maka peneliti telah mendapatkan data-data dan informasi yang berhubungan dengan topik pembahasan pada penelitian ini. Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, peneliti mulai melakukan wawancara kepada para informan mulai dari tanggal 23 November 2023 s.d. selesai.

Dalam melakukan wawancara kepada informan dibantu oleh sebagian dari pegawai PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli. Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, peneliti melakukan wawancara kepada pegawai dan nasabah. Setelah melakukan wawancara maka peneliti mendapatkan beberapa data dan informasi yang sangat penting untuk memberikan jawaban dalam penelitian ini. Data-data yang diperoleh tersebut berupa data tentang informan, hasil pengamatan peneliti di lokasi penelitian.

Informan dalam penelitian ini merupakan individu atau kelompok yang memberikan informasi atau data kepada peneliti sebagai bagian dari studi yang sedang dilakukan. Informan memiliki peran penting dalam mengumpulkan data dan wawasan yang diperlukan untuk menggali pemahaman yang lebih dalam tentang topik penelitian.

Informan yang telah dipilih dan ditentukan oleh peneliti berperan penting dalam memberikan wawasan dan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk memperlakukan informan dengan hormat, menjaga etika penelitian, dan menggunakan metode kualitatif secara deskriptif untuk memaksimalkan kontribusi para informan dalam mensukseskan penelitian.

Berikut data informan yang akan memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan peneliti, yaitu:

Tabel 4.1
Data Informan

No	Nama	Usia (Thn)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/ Status	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara
1	Leonard A.H. Simanjuntak	45	Sarjana	Pimpinan Cabang	28/11/2023	Kantor PT. Pegadaian
2	Martinus Waruwu		Diploma	Staf	28/11/2023	Kantor PT. Pegadaian
3	Arminsyah Waruwu		Diploma	Staf	28/11/2023	Kantor PT. Pegadaian
4	Lina Ginting	39	SLTA	Nasabah	30/11/2023	Kantor PT. Pegadaian
5	Trisniat Britasari Zega	20	SLTA	Nasabah	30/11/2023	Kantor PT. Pegadaian
6	Aguslina Zega	35	SLTA	Nasabah	30/11/2023	Kantor PT. Pegadaian
7	Nita Gea	27	Sarjana	Nasabah	30/11/2023	Kantor PT. Pegadaian

Sumber: Peneliti 2023

4.2 Pembahasan

Berikut hasil wawancara dengan beberapa informan, peneliti mencoba menanyakan beberapa hal terkait tentang Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Peningkatan Kualitas Layanan sesuai draft wawancara yang sudah tersedia, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana keterlibatan pelanggan dalam proses perbaikan berkelanjutan pada PT. Pegadaian?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Leonard A.H Simanjuntak selaku Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), tentang keterlibatan pelanggan dalam proses perbaikan berkelanjutan pada PT. Pegadaian, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa Pegadaian harus menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanan khususnya pada layanan outlet. Dengan semakin ketat dan pesatnya persaingan di masa kini dan akan datang, layanan prima merupakan kunci dari kinerja, nama baik dan budaya perusahaan yang positif di mata masyarakat. Ini sesuai dengan misi perusahaan untuk selalu memberikan service excellence dengan focus nasabah melalui bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh dan SDM yang kompeten berbudaya kinerja baik. Untuk beradaptasi dengan dinamika bisnis, kebutuhan nasabah, visi dan misi dan perubahan dalam organisasi serta sebagai tindakan perbaikan secara terus menerus maka PT Pegadaian memiliki Pedoman Standar Pelayanan Outlet yang disesuaikan secara berkala.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Martinus Waruwu selaku Staf PT. Pegadaian (Selasa, 28/11/2023), sebagai informan 2 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa keterlibatan pelanggan untuk kelanjutan perusahaan ke depan adalah dengan menjadai salah satu nasabah yang aktif dan ikut mempromosikan semua program Pegadaian kepada masyarakat agar tertarik dan menjadi nasabah.”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Arminsyah Waruwu selaku Staf PT. Pegadaian (Selasa, 28/11/2023), tentang keterlibatan pelanggan dalam proses perbaikan berkelanjutan pada PT. Pegadaian, sebagai informan 3 mengemukakan bahwa:

“Ya, sepengetahuan saya bahwa pelanggan cukup terlibat dalam proses perbaikan dan keberlanjutan Pegadaian ke depan dengan menjadi salah seorang nasabah yang aktif”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa para pelanggan merupakan sasaran utama dalam pelaksanaan program Pegadaian melalui produk-produk yang ditawarkan. Masyarakat sebagai pelanggan juga memiliki hubungan yang erat kepada Pegadaian untuk memenuhi kebutuhannya melalui gadai sehingga masyarakat sangat membutuhkan adanya pegadaian yang bisa menjawab keluhan atas kebutuhan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterkaitan ini mendorong pelanggan menjadi aktif dan terlibat secara langsung dalam proses perbaikan dan keberlanjutan pegadaian.

2. Bagaimana langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian agar lebih fokus pada pelanggan?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Leonard A.H. Simanjuntak selaku Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), tentang langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian agar lebih fokus pada pelanggan, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian agar lebih fokus pada pelanggan dimana seluruh pegawai PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli telah menerapkan keseluruhan Pedoman Standar Pelayanan Outlet kepada nasabah dengan baik, dimana seluruh pegawai memiliki kewajiban antara lain:

- a. Membaca, memahami dan menerapkan Pedoman Standar Pelayanan Outlet.*
- b. Mematuhi dan menjalankan ketentuan yang ada dalam Pedoman SOP dan aturan lainnya yang berlaku di Perusahaan.*
- c. Memberikan input dan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada Pemimpin Unit Kerja.*
- d. Memberikan layanan kepada nasabah dengan transparan, profesional dan akuntabel.*
- e. Merespon informasi dan pengaduan dengan cepat dan tepat untuk mencapai kepuasan para pihak terkait pelayanan yang diberikan sehingga dapat dilakukan peningkatan secara terus menerus.*
- f. Melaporkan dan menindaklanjuti keluhan dan complain nasabah ke dalam tools yang disiapkan Perusahaan.*
- g. Mematuhi ketentuan yang ditetapkan dalam komitmen mutu layanan dan bersedia menerima konsekuensi yang berlaku apabila melanggar.*

h. Melaporkan keluhan dan pengaduan nasabah perihal kendala transaksi pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) melalui tools yang disiapkan perusahaan dan menginformasikan nomor tiket laporannya kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Martinus Waruwu selaku Staf Pegadaian (Selasa, 28/11/2023), sebagai informan 2 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian agar lebih fokus pada pelanggan adalah dengan memberikan arahan kepada seluruh pegawai tentang tugas pelayanan kepada nasabah, membekali pegawai dengan teknik memberikan pelayanan yang fokus kepada nasabah”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Arminsyah Waruwu (Selasa, 28/11/2023), tentang langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian agar lebih fokus pada pelanggan, sebagai informan 3 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian agar lebih fokus pada pelanggan dengan mengarahkan seluruh pegawai agar fokus kepada pelanggan atas permintaan dan permohonannya, fokus kepada pelanggan ketika adanya keluhan atau komplain dari nasabah serta fokus kepada pelanggan dengan memberikan penjelasan kepada pelanggan cara menggadaikan barang dimiliki mulai dari tahap awal sampai akhir.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa PT. Pegadaian fokus kepada pelanggan dengan melakukan langkah-langkah yang tepat untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. langkah-langkah yang dilakukan PT. Pegadaian salah satunya dengan memberikan penjelasan dan mengarahkan seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan atau nasabah.

3. Bagaimana peran kepemimpinan dalam memelihara obsesi terhadap Kualitas pada PT. Pegadaian?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Leonard A.H. Simanjuntak selaku Pimpinan PT. Cabang Pegadaian (Selasa, 28/11/2023), tentang

peran kepemimpinan dalam memelihara obsesi terhadap Kualitas pada PT. Pegadaian, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa kami sebagai pegawai PT Pegadaian Cabang Gunungsitoli akan selalu berusaha dengan memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dalam menggadai barang, dimana kepuasan nasabah ini dapat dibuktikan dengan cukup minimnya complain dari nasabah kepada pihak Pegadaian. Dan jumlah nasabah yang berkunjung ke Pegadaian semakin hari semakin bertambah, itu juga merupakan suatu bukti bahwa pelayanan dari PT Pegadaian Gunungsitoli diterima dengan baik oleh masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Martinus Waruwu selaku Staf Pegadaian (Selasa, 28/11/2023), sebagai informan 2 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa pimpinan kami sangat berperan aktif dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan sehingga tidak adanya complain dari pelanggan. Peran aktif lainnya yang dilakukan pimpinan kami adalah memotivasi para pegawai dalam melayani para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas atas hasil layanan yang diberikan”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Arminsyah Waruwu selaku Staf PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), tentang peran kepemimpinan dalam memelihara obsesi terhadap Kualitas pada PT. Pegadaian, sebagai informan 3 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa pimpinan kami sangat aktif dan berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga tingkat kesalahan dalam pelayanan kepada pelanggan sangat minim.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli memiliki sikap yang penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan. berupaya mengurangi tingkat resiko komplain pelanggan, mengutamakan memberikan pelayanan yang tepat dan akurat kepada pelanggan, berupaya memberikan kenyamanan dan kepuasan layanan kepada para pelanggan yang memiliki latar belakang dan karakteristik yang berbeda-beda.

4. Bagaimana tantangan dalam menjaga obsesi terhadap Kualitas?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Leonard A.H. Simanjuntak selaku Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), tentang tantangan dalam menjaga obsesi terhadap Kualitas, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

“Secara umum hambatan yang ada dipastikan selalu ada, namun itu merupakan suatu tantangan bagi Manajemen perusahaan untuk dapat mengatasi setiap hambatan yang mengganggu proses implementasi Total Quality Management. Adapun contoh dari hambatan itu seperti adanya kesulitan pegawai dalam beradaptasi. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor sebagai berikut:

- a. Kurangnya pelatihan/sosialisasi terhadap para pegawai*
- b. Kualitas dari pegawai tersebut (tingkat Pendidikan)*
- c. Kerja sama dalam tim.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Martinus Waruwu selaku Staf PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), sebagai informan 2 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa tantangan pasti selalu ada yaitu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang tidak paham sama sekali untuk memberikan pengajuan gadai dan disertai tingkat pendidikan yang sangat minim. Maka tantangan yang dialami perusahaan diatasi dengan cara berupaya untuk mengerti dan memberikan pemahaman yang sangat jelas kepada para pelanggan”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Arminsyah Waruwu selaku Staf PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 02/11/2023), tentang tantangan dalam menjaga obsesi terhadap kualitas, sebagai informan 3 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa dimana-mana pasti selalu ada tantangan yang dihadapi setiap perusahaan. Namun PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli berupaya untuk selalu memberikan solusi atas setiap tantangan yang dihadapi.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa tantangan dalam melaksanakan sebuah program sudah pasti ada dan dihadapi oleh perusahaan. PT. Pegadaian

Cabang Gunungsitoli menghadapi tantangan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan kepada para pelanggan.

5. Bagaimana komitmen jangka panjang terhadap penerapan TQM pada PT. Pegadaian?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Leonard A.H. Simanjuntak selaku Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), tentang komitmen jangka panjang terhadap penerapan TQM pada PT. Pegadaian, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa manfaat yang diterima setelah diterapkannya Total Quality Manajemen adalah meningkatnya kinerja karyawan. Dengan meningkatnya kinerja karyawan maka dapat meningkatkan daya saing, kualitas, produktivitas dan profitabilitas. Sampai dengan per tanggal 31 Oktober 2023 kinerja pertumbuhan Out Standing Loan yang diberikan kepada nasabah meningkat sebesar 20% yang dihitung dari tanggal 01 Januari 2023, dengan demikian penerapan TQM tetap dipertahankan untuk meningkatkan kinerja karyawan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Martinus Waruwu selaku Staf (Selasa, 28/11/2023), sebagai informan 2 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli menerapkan TQM, setelah menerapkan TQM sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan, maka PT. Pegadaian sangat komitmen untuk tetap menggunakan TQM untuk meningkatkan kinerja karyawan..”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Arminsyah Waruwu selaku Staf PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), tentang tentang komitmen jangka panjang terhadap penerapan TQM pada PT. Pegadaian, sebagai informan 3 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa PT, Pegadaian Cabang Gunungsitoli memiliki komitmen secara jangka panjang menerapkan Total Quality Manajemen karena telah ada hasil yang diperoleh yaitu kinerja karyawan mengalami peningkatan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa karyawan pasti mengalami keterbatasan dalam hal-hal tertentu dalam melaksanakan tugas dan

pekerjaan sehingga dibutuhkan penerapan *Total Quality Manajemen* untuk meningkatkan kinerja para karyawan melalui pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan. Peningkatan kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli yang dialami setelah menerapkan *Total Quality manajemen* sangat tepat dan tetap dipertahankan secara jangka panjang.

6. Bagaimana kepemimpinan dan dukungan terhadap penerapan TQM pada PT. Pegadaian?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Leonard A.H. Simanjuntak selaku Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), tentang kepemimpinan dan dukungan terhadap penerapan TQM pada PT. Pegadaian, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa penerapan TQM pada PT. Pegadaian sangat didukung oleh pimpinan sehingga melakukan beberapa langkah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan antara lain:

- a. Melakukan riset untuk mendapatkan view 360 derajat
Riset ini bertujuan untuk mendapatkan sumber data dari berbagai bentuk, data ini dapat mencakup berbagai informasi pelanggan seperti informasi kontak pelanggan, riwayat pembelian. Sehingga dapat diperoleh data demografis dari pelanggan. Agar saat melakukan penawaran, produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dari nasabah.*
- b. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan (Feedback)
Dapat mencari tau atau bertanya kepada nasabah apa yang mereka sukai dari produk-produk pegadaian, apa yang tidak mereka sukai dan apa yang ingin mereka ubah. Sehingga dapat dilakukan perbaikan dikemudian hari terhadap produk/jasa yang akan ditawarkan kepada nasabah.*
- c. Menganalisa pesaing
Dengan mempelajari pesaing maka dapat diketahui apa penawaran yang mereka melakukan, seperti fitur ataupun layanan special. Maka hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa nasabah juga mengharapkan hal yang sama*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Martinus Waruwu selaku Staf PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Selasa, 28/11/2023), sebagai informan 2 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli sangat mendukung penerapan Total Quality Manajemen agar karyawan selalu update dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Arminsyah Waruwu (Selasa, 28/11/2023), tentang kepemimpinan dan dukungan terhadap penerapan TQM pada PT. Pegadaian, sebagai informan 3 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa penerapan Total Quality Manajemen telah dibuktikan hasilnya yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan maka pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli sangat mendukung kegiatan tersebut..”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan Total Quality Manajemen sangat penting untuk dilaksanakan demi meningkatkan kinerja karyawan. Segala program yang tepat dan memberikan dukungan yang tepat bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan akan mendapat dukungan dari pimpinan.

7. Apakah tersedia fasilitas yang membuat Anda merasa nyaman seperti kursi, meja, atau area tunggu?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Lina Ginting selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), tentang fasilitas yang membuat pelanggan merasa nyaman seperti kursi, meja, atau area tunggu, sebagai informan 4 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa PT. Pegadaian sangat peduli pada pelanggan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung yaitu seperti ruang tunggu, kursi dan meja yang dibutuhkan oleh pelanggan, ruang yang sejuk dengan bantuan AC.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Trisniat Britasari Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), sebagai informan 5 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa dalam memberikan pelayanan prima kepada setiap pelanggan, PT. Pegadaian Cabang

Gunungsitoli menyediakan fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu dengan menyediakan ruang tunggu yang memadai, kursi yang nyaman, ruang AC yang sejuk, fasilitas informasi sehingga pelanggan tidak merasa bosan menunggu antrian”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Aguslina Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), tentang fasilitas yang membuat pelanggan merasa nyaman seperti kursi, meja, atau area tunggu, sebagai informan 6 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli memiliki fasilitas untuk mendukung pelayanan yaitu seperti ruangan tunggu, kursi, ruang AC yang sejuk, dan peralatan lainnya serta fasilitas TV yang dapat dilihat oleh setiap pelanggan yang antrian agar tidak bosan selama menunggu.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli menyediakan fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berupa ruang tunggu yang memadai, ruang AC yang sejuk, kursi yang nyaman, akses informasi yang dapat dibaca, sistem antrian yang teratur sehingga fasilitas tersebut membuat para pelanggan merasakan kenyamanan.

8. Bagaimana pengalaman Anda dengan keandalan layanan di PT. Pegadaian, terutama dalam hal ketepatan waktu dan akurasi informasi?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Lina Ginting selaku Pelanggan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), tentang pengalaman pelanggan dengan keandalan layanan di PT. Pegadaian, terutama dalam hal ketepatan waktu dan akurasi informasi, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa pengalaman sebagai pelanggan dengan keandalan layanan PT. Pegadaian dalam hal ketepatan waktu dan akurasi informasi dapat bervariasi. Pengalaman setiap pelanggan bisa berbeda-beda tergantung pada berbagai faktor seperti cabang

yang dikunjungi, jenis layanan yang diberikan, dan kondisi pada saat layanan tersebut diterima, namun selama saya mengunjungi PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli memberikan pelayanan yang tepat waktu dan informasi yang akurat sehingga pelanggan cepat memahami setiap petunjuk yang diberikan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Trisniat Britasari Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), sebagai informan 5 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa pengalaman saya dalam keandalan pelayanan PT. Pegadaian sudah cukup bagus dan memuaskan, kami sebagai pelanggan tidak pernah terlalu lama menunggu sehingga dapat dipastikan bahwa pelayanan dengan waktu yang tepat dan keakuratan informasi yang diberikan”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Aguslina Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), tentang pengalaman pelanggan dengan keandalan layanan di PT. Pegadaian, terutama dalam hal ketepatan waktu dan akurasi informasi, sebagai informan 6 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa berdasarkan pengalaman saya sebagai pelanggan tidak kecewa karna pelayanan yang diberikan tepat waktu dan akurat dalam pemberian informasi, sehingga saya merasa senang dalam layanan yang saya terima”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pengalaman individual setiap pelanggan bisa bervariasi tergantung pada berbagai faktor, seperti proses pelayanan di cabang tertentu, sistem yang digunakan, atau kebijakan layanan saat itu dan karyawan yang memberikan pelayanan. Namun pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli tepat waktu dan memiliki akurasi informasi yang tepat.

9. Apakah PT. Pegadaian selalu memenuhi komitmen yang telah diberikan kepada Anda?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Lina Ginting selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), tentang PT. Pegadaian selalu memenuhi komitmen yang telah diberikan, sebagai informan 4 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa PT. Pegadaian memiliki kebijakan dan prosedur yang ketat dalam rangka memastikan bahwa komitmen yang diberikan kepada pelanggan dipenuhi. Namun, dalam situasi tertentu, bisa saja ada kendala atau situasi yang membuat sulit untuk memenuhi komitmen tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Trisniat Britasari Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), sebagai informan 5 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa sebagian besar institusi keuangan berusaha keras untuk memenuhi komitmen yang mereka buat kepada pelanggan dan masyarakat.”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Aguslina Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), tentang PT. Pegadaian selalu memenuhi komitmen yang telah diberikan, sebagai informan 5 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa PT. Pegadaian cabang Gunungsitoli tetap memenuhi komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, bahkan memaksimalkan pelayanan yang baik tepat dan akurat dalam informasi yang diberikan kepada pelanggan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pada dasarnya PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli memiliki tanggungjawab dalam memenuhi komitmen yang telah diberikan kepada pelanggan melalui layanan yang tepat, cepat dan memuaskan bagi pelanggan.

10. Bagaimana Anda menilai keteraturan waktu dalam layanan yang Anda terima?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Lina Ginting selaku karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), tentang

menilai keteraturan waktu dalam layanan yang diterima, sebagai informan 4 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa Penilaian terhadap keteraturan waktu dalam layanan PT. Pegadaian bisa bervariasi tergantung pada pengalaman masing-masing individu. Namun sesuai pengalaman saya pribadi bahwa keteraturan waktu layanan yang diberikan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli sangat baik”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Trisniat Britasari Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), sebagai informan 5 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa Penilaian keteraturan waktu dapat bervariasi dari satu cabang Pegadaian ke cabang lainnya, tergantung pada faktor-faktor seperti volume pelanggan, lokasi, dan kebijakan internal. Beberapa pelanggan mungkin mengalami pengalaman yang sangat baik dengan layanan yang tepat waktu dan efisien, sementara yang lain mungkin memiliki pengalaman yang berbeda.”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Aguslina Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Kamis, 30/11/2023), tentang menilai keteraturan waktu dalam layanan yang diterima, sebagai informan 6 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa untuk menilai keteraturan waktu dalam layanan PT. Pegadaian, bergantung pada pengalaman pribadi dan pengamatan langsung dapat memberikan gambaran yang lebih baik. Selain itu, ulasan online atau testimonial dari pelanggan yang telah menggunakan layanan juga dapat memberikan wawasan yang berguna.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa melalui pengamatan langsung saat berinteraksi dengan layanan PT. Pegadaian atau melalui ulasan serta testimonial dari pengguna sebelumnya, pelanggan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai keteraturan waktu dalam layanan mereka. Beberapa pelanggan mungkin mengalami layanan yang sangat tepat waktu dan efisien, sementara yang lain mungkin memiliki

pengalaman yang berbeda. Menilai keteraturan waktu secara keseluruhan memerlukan pemahaman yang luas dari berbagai perspektif.

11. Bagaimana Anda menilai responsivitas PT. Pegadaian dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah yang Anda ajukan?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Trisniat Britasari Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Jumat, 01/12/2023), tentang responsivitas PT. Pegadaian dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah yang pelanggan ajukan, sebagai informan 5 mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa untuk menilai responsivitas PT. Pegadaian dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan, salah satu faktor dapat dipertimbangkan seperti ketersediaan informasi dan kemudahan mengakses informasi yang tersedia”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti juga mewawancarai Aguslina Zega selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Jumat, 01/12/2023), sebagai informan 6 mengatakan bahwa:

“Dari pertanyaan ini, menurut saya bahwa untuk menilai responsivitas PT. Pegadaian dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan, perlu mempertimbangkan solusi terhadap masalah yang akan terjadi.”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Nita Gea selaku Pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli (Jumat, 01/12/2023), tentang responsivitas PT. Pegadaian dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah yang pelanggan ajukan, sebagai informan 5 mengemukakan bahwa:

“Menurut saya bahwa cara saya mengevaluasi responsivitas PT. Pegadaian berdasarkan pengalaman pribadi atau ulasan dari pelanggan lain yang telah berinteraksi dengan layanan Pegadaian. Ulasan dari berbagai sumber dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang bagaimana PT. Pegadaian merespons kebutuhan pelanggan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa mengevaluasi responsivitas PT. Pegadaian berdasarkan pengalaman pribadi atau ulasan dari pelanggan lain yang telah berinteraksi dengan layanan yang pernah diberikan.

4.3 Pembahasan

Implementasi *Total Quality Management (TQM)* pada peningkatan kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli dapat menjadi strategi yang efektif untuk memastikan layanan yang unggul dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Setiap perusahaan pasti ada kelemahan yang dialami dalam melaksanakan program kerja untuk meraih keberhasilan. Ketika mengalami kelemahan dari segi kualitas layanan kepada pelanggan atau nasabah maka perusahaan harus memikirkan langkah yang perlu ditempuh agar kualitas pelayanan mengalami peningkatan sehingga mempengaruhi peningkatan kenyamanan dan kepuasan para pelanggan atau nasabah.

Dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, perusahaan ini mengimplementasikan suatu pendekatan manajemen yang terfokus pada peningkatan kualitas layanan yaitu *Total Quality Manajemen (TQM)*. Dari hasil penelitian pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, *Total Quality Manajemen (TQM)* yang diimplementasikan adalah:

1. Pemahaman Kebutuhan Pelanggan

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli mengidentifikasi dan memahami kebutuhan serta harapan pelanggan seperti keteraturan antrian, sikap pegawai ketika melayani pelanggan, kecepatan dalam melayani pelanggan, dll. TQM menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. PT. Pegadaian melakukan survei, wawancara, atau analisis data untuk memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan di wilayah Gunungsitoli. Ini menjadi landasan untuk meningkatkan layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan sejalan dengan pendapat para ahli yang mengatakan bahwa *Total quality management* adalah prinsip nilai yang mendasar dan holistik dalam mengelola organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja jangka panjang dengan fokus pada memenuhi kepuasan pelanggan serta memperhatikan kebutuhan semua pihak yang terkait, dimana kualitas menjadi tanggung jawab bersama seluruh anggota organisasi. TQM juga melibatkan penerapan metode-metode statistik dan kualitas.

Hasil penelitian dan pendapat ahli di atas, juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Atri Annisa (2015), dengan penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan *Total Quality Managemen (TQM)* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba.” Yang menyatakan bahwa sistem pelayanan jasa dalam pemberian kredit oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba selama ini didasarkan pada pelayanan yang mudah, langsung dan aman. Pemberian kredit ini tidak hanya dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang sifatnya mendadak saja, akan tetapi juga untuk memenuhi keperluan modal usaha, sehingga pemberian kredit gadai menjadi alternatif lain yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum.

Dengan motto: mengatasi masalah tanpa masalah” dan sistem pelayanan yang mengacu kepada lima faktor yakni kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, kermahan pelayanan, kebenaran pelayanan, dan kemampuan pelayanan merupakan cerminan dari prinsip “*Total Quality Management*” (TQM) sehingga membawa Perum pegadaian sebagai suatu perusahaan yang menitik beratkan kualitas pelayanan bukan priode semata. Hasil kuisisioner yang dilakukan penulis terhadap delapan puluh orang nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba ternyata pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara umum dapat memuaskan pada nasabah, dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh penulis

terbukti atau hipotesis dapat diterima. Dengan demikian dapat diketahui atau disimpulkan bahwa upaya penerapan TQM di PT. Pegadaian Gunungsitoli berfokus pada pemenuhan kebutuhan nasabah/pelanggan.

2. Pendidikan dan Pelatihan

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kompetensi para pegawai dalam mencapai standar kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pendidikan dan pelatihan yang ditargetkan untuk meningkatkan keterampilan spesifik yang dibutuhkan dalam program kerja tertentu, seperti keahlian teknis, manajemen waktu, atau komunikasi. Memberikan dukungan atau insentif bagi pegawai yang ingin mengejar pendidikan formal seperti gelar sarjana, magister, atau sertifikasi profesional yang terkait dengan pekerjaan yang dibebankan kepada para pegawai.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan sejalan dengan pendapat para ahli yang mengatakan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* memiliki unsur, salah satunya adalah melalui pendidikan dan pelatihan yaitu bahwa pendidikan dan pelatihan bagi setiap individu di perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi dalam menerapkan manajemen. Diharapkan bahwa setiap anggota perusahaan terus meningkatkan keterampilan dan keahliannya, sehingga dapat lebih profesional dalam menjalankan tugas. Dalam konteks penerapan *Total Quality Management (TQM)*, pendidikan dan pelatihan menjadi faktor kunci untuk pertumbuhan dan daya saing organisasi, terutama dalam era persaingan global saat ini.

Dari hasil penelitian di atas, diperkuat oleh pendapat Goetsch dan Davis dalam Astuti (2018) tentang unsur utama dalam penerapan TQM harus disertai dengan adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai dalam organisasi. Diharapkan bahwa setiap anggota perusahaan terus

meningkatkan keterampilan dan keahliannya, sehingga mereka dapat lebih profesional dalam menjalankan tugas mereka terutama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

Selanjutnya semakin diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Andi Rahma (2022), yang berjudul “Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone.” Dari hasil penelitian ini, upaya yang dilakukan oleh SMAN 2 Bone menunjukkan bahwa pada pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan SMAN 2 Bone dapat memberikan kepada pemustaka baik dari segi pelayanan maupun etika dengan mengedepankan sikap sopan santun dan menanamkan sifat jujur dan rasa tanggung jawab serta berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan membuat perencanaan program kerja. Dengan pelaksanaan TQM melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai di perpustakaan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, khususnya dapat memberikan nilai-nilai yang positif karena dengan diterapkannya TQM proses manajemen di perpustakaan lebih terarah dengan melibatkan seluruh jajaran untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan *Total Quality Manajemen* melalui kegiatan pelatihan dan pendidikan sangat penting dan berdampak bagi para pegawai agar semakin berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

3. Pengukuran dan Analisis Kinerja

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli menggunakan data untuk mengukur kinerja, menemukan kelemahan, dan membuat perbaikan. Setiap pegawai memiliki kunci informasi yang terkait dengan tujuan spesifik yang harus dicapai. Misalnya, jumlah penjualan produk Pegadaian, jumlah nasabah baru, atau target keuangan. PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli menganalisis data untuk mengidentifikasi tren, kekuatan, dan area perbaikan pegawai untuk peningkatan kinerja.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan diperkuat oleh pendapat Goetsch dan Davis dalam Astuti (2018) tentang unsur utama dalam penerapan TQM bahwa salah satu elemen *Total quality management* untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau nasabah adalah adanya pengukuran baik kinerja maupun pengukuran kepuasan pelanggan. Pengukuran memiliki peranan penting dalam menilai sejauh mana kebutuhan pelanggan terpenuhi dan sejauh mana pengetahuan pelanggan tentang hal ini. Pengukuran kepuasan pelanggan juga menjadi elemen yang sangat krusial bagi setiap perusahaan atau organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*. Ini karena tindakan ini memberikan umpan balik dan masukan yang sangat dibutuhkan untuk pengembangan dan pelaksanaan strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuinaya Gusnar dan Abdur Muttalib (2017), dengan penelitian yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng.” mendorong untuk melakukan pengukuran kinerja yang dibuktikan dengan hasil penelitian berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh $nilai_{hitung}$ adalah 8,174 sedangkan $nilai_{table}$ sebesar 1,98397. Hal ini membuktikan bahwa $nilai_{hitung}$ lebih besar dari pada t_{tabel} . Dengan demikian H_a diterima menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam hal meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Karena dengan adanya *Total Quality Management* melalui pengukuran kinerja yang tinggi akan memperbaiki kinerja dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Manajemen* melalui pengukuran kinerja pegawai sangat penting dan berdampak bagi para pegawai untuk meningkatkan kinerja agar

semakin berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

4. Keterlibatan Pegawai

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli melibatkan pegawai dari berbagai tingkatan dalam proses perbaikan kualitas. Implementasi TQM melibatkan pegawai dalam proses perbaikan terus-menerus melalui pelatihan, pendidikan, dan pemberian tanggung jawab yang jelas, PT. Pegadaian mendorong pegawai untuk berkontribusi dalam menemukan solusi dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan diperkuat oleh pendapat Goetsch dan Davis dalam Astuti (2018) tentang unsur utama dalam penerapan TQM mengatakan bahwa unsur melibatkan pegawai dan kerjasama tim dapat meningkatkan kapabilitas organisasi dalam memberikan nilai kepada pelanggan serta memperlancar semua kegiatan perusahaan.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Andi Rahma (2022), dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone.” menunjukkan bahwa pada pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan SMAN 2 Bone dapat memberikan kepada pemustaka baik dari segi pelayanan maupun etika dengan mengedepankan sikap sopan santun dan menanamkan sifat jujur dan rasa tanggung jawab serta berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan membuat perencanaan program kerja. Dengan pelaksanaan TQM perlu melibatkan pegawai dan kerjasama tim sehingga dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, khususnya dapat memberikan nilai-nilai yang positif karena dengan diterapkannya TQM proses manajemen di perpustakaan lebih terarah dengan melibatkan seluruh jajaran untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan unsur-unsur *Total Quality Management (TQM)*, salah satunya adanya keterlibatan dan pemberdayaan yaitu melibatkan dan memberdayakan karyawan dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tugas-tugas pegawai. Tujuan dari keterlibatan dan pemberdayaan ini adalah untuk meningkatkan kapabilitas organisasi dalam memberikan nilai kepada pelanggan.

5. Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli mendorong inovasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan beberapa cara yaitu:

- a. Mengimplementasikan sistem otomatisasi untuk mempercepat proses peminjaman atau layanan lainnya.
- b. Meningkatkan aksesibilitas pelanggan melalui aplikasi mobile untuk memudahkan transaksi dan pemantauan.
- c. Menyelenggarakan program pelatihan reguler untuk memperbarui keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mengimplementasikan *Total Quality Manajemen (TQM)* memberikan dampak yang dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau nasabah.

Hasil penelitian di atas diperkuat oleh pendapat Goetsch dan Davis dalam Astuti (2018) tentang unsur utama dalam penerapan TQM mengatakan bahwa yang mengatakan bahwa perlu perbaikan sistem secara berkesinambungan pendekatan manajemen ini terfokus pada peningkatan kualitas produk atau layanan, serta mempertahankan kepuasan pelanggan. TQM dianggap sebagai suatu pendekatan yang berkelanjutan dan mencakup seluruh organisasi, dari bagian produksi hingga manajemen puncak, yaitu (1) Semua individu terkait dengan

organisasi yang terlibat dalam upaya perbaikan berkelanjutan (2) TQM menyesuaikan produk atau layanan dengan permintaan yang telah ditentukan oleh konsumen (3) Manajemen: TQM adalah pendekatan manajemen yang melampaui pendekatan teknik pengendalian kualitas terbatas. Dalam artian ini, eksekutif perusahaan memiliki komitmen penuh terhadap kualitas.

Selanjutnya hasil penelitian ahli di atas, diperkuat oleh Nur Atri Annisa (2015), dengan penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Bulukumba.” Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan jasa dalam pemberian kredit oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba selama ini didasarkan pada pelayanan yang mudah, langsung dan aman. Pemberian kredit ini tidak hanya dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang sifatnya mendadak saja, akan tetapi juga untuk memenuhi keperluan modal usaha, sehingga pemberian kredit gadai menjadi alternatif lain yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum dengan kata lain perlu adanya inovasi dan perbaikan berkesinambungan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa menerapkan prinsip dan elemen yang terkandung dalam TQM ini secara berkesinambungan di Cabang Gunungsitoli, PT. Pegadaian dapat memperbaiki efisiensi operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat reputasi para pegawai sebagai penyedia layanan keuangan yang andal di wilayah Kota Gunungsitoli dan sekitarnya.