

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam industri jasa keuangan karena menjadi penentu tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Industri keuangan, seperti perbankan dan lembaga pembiayaan, tidak hanya menawarkan produk dan jasa, tetapi juga mengutamakan kualitas pelayanan dalam setiap interaksi dengan nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, akurat, dan profesional mampu memberikan pengalaman positif sehingga nasabah merasa nyaman dan yakin untuk terus menggunakan layanan yang diberikan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menurunkan kepercayaan nasabah serta berdampak pada citra dan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, setiap lembaga keuangan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat (Marpaung., 2023).

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam industri jasa keuangan karena berperan dalam menciptakan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan, PT Pegadaian terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan berbagai standar pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu standar yang diterapkan adalah *Customer Experience (CX) 100*, yaitu pedoman pelayanan yang dirancang untuk memastikan setiap nasabah

memperoleh pengalaman layanan yang cepat, ramah, profesional, dan sesuai dengan standar perusahaan. Penerapan prosedur pelayanan CX 100 tidak hanya bertujuan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga menjaga konsistensi kualitas pelayanan serta memperkuat citra positif Pegadaian di tengah persaingan industri jasa keuangan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pemahaman mengenai penerapan prosedur pelayanan CX 100 menjadi penting untuk dikaji karena merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari operasional pelayanan kepada nasabah (Mokodompit & Amaliyah, 2025).

Pelayanan *Customer Experience* (CX) 100 merupakan standar pelayanan yang diterapkan oleh PT Pegadaian untuk menciptakan pengalaman terbaik bagi setiap nasabah selama proses pelayanan berlangsung. Konsep CX 100 tidak hanya menekankan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga mengutamakan keramahan, kesopanan, profesionalisme, serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan nasabah. Melalui penerapan standar ini, setiap petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang konsisten mulai dari menyambut nasabah, memberikan informasi yang jelas, memproses transaksi secara akurat, hingga menutup pelayanan dengan baik. Penerapan CX 100 menjadi salah satu upaya Pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepuasan dan loyalitas nasabah, serta memperkuat citra perusahaan sebagai lembaga jasa keuangan yang terpercaya. Oleh karena itu, pelaksanaan prosedur pelayanan CX 100 perlu diterapkan secara optimal agar tujuan perusahaan dalam memberikan pengalaman layanan yang unggul kepada nasabah dapat tercapai ((Mokodompit & Amaliyah,

2025).

Prosedur pelayanan *Customer Experience* (CX) 100 memiliki peran penting dalam memastikan setiap nasabah memperoleh pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan sesuai dengan standar PT Pegadaian. Penerapan prosedur ini membantu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan, serta menjaga konsistensi kualitas pelayanan di setiap unit Pegadaian. Dengan demikian, CX 100 menjadi pedoman yang penting dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan memperkuat citra perusahaan di mata masyarakat (Purwanto, 2025; Mokodompit & Amaliyah, 2025).

Implementasi strategi CX100 diwujudkan melalui berbagai inovasi seperti Pegadaian *Digital Service*, pelayanan omnichannel, percepatan proses transaksi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan adanya strategi tersebut, PT Pegadaian berupaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di tengah perkembangan teknologi dan meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa keuangan ((Mokodompit & Amaliyah, 2025).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan nasabah CX100 yang diterapkan oleh PT Pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?
2. Apakah penerapan pelayanan CX100 mampu menciptakan pelayanan yang

cepat, ramah, dan profesional kepada nasabah?

3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi pelayanan nasabah CX100 serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui strategi pelayanan nasabah CX100 yang diterapkan oleh PT Pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui apakah penerapan pelayanan CX100 mampu menciptakan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional kepada nasabah.
3. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi pelayanan nasabah CX100 serta upaya penyelesaiannya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi mahasiswa mengenai penerapan prosedur pelayanan nasabah dalam dunia kerja, khususnya pada industri jasa keuangan seperti PT Pegadaian. Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat memahami bagaimana suatu perusahaan menerapkan standar pelayanan untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk menghubungkan teori yang telah diperoleh selama proses perkuliahan dengan praktik secara langsung di lapangan. Mahasiswa dapat memahami konsep

pelayanan prima (*service excellence*), *customer experience*, komunikasi pelayanan, serta pentingnya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional kepada nasabah.

Penelitian ini juga dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam melakukan observasi, mengumpulkan data, menganalisis permasalahan, serta menyusun laporan penelitian secara sistematis. Dengan adanya pengalaman tersebut, mahasiswa diharapkan memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

Selain itu, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya peran pegawai dalam menciptakan kepuasan nasabah melalui penerapan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan. Mahasiswa dapat mengetahui bahwa keberhasilan suatu perusahaan jasa tidak hanya bergantung pada produk yang ditawarkan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

2. Bagi PT Pegadaian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT Pegadaian khususnya PT Pegadaian UPC Lakarsantri, sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Hasil penelitian mengenai penerapan prosedur pelayanan CX100 dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan standar pelayanan yang telah diterapkan oleh perusahaan.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan bagi PT Pegadaian dalam mengetahui sejauh mana prosedur CX100 telah berjalan dalam mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Melalui hasil penelitian ini, perusahaan dapat mempertahankan aspek pelayanan yang sudah berjalan dengan baik serta melakukan perbaikan terhadap bagian yang masih membutuhkan peningkatan.

Penerapan CX100 sebagai salah satu upaya meningkatkan *customer experience* membutuhkan konsistensi dari seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memahami pentingnya keterlibatan pegawai, komunikasi yang baik, serta penerapan standar pelayanan yang sesuai dalam menciptakan hubungan positif dengan nasabah.

Selain sebagai bahan evaluasi internal, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mendukung pengembangan strategi pelayanan PT Pegadaian agar mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan pelayanan yang berkualitas, perusahaan dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat serta meningkatkan citra positif sebagai lembaga jasa keuangan yang memberikan pelayanan profesional.

3. Bagi Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas sebagai bahan referensi akademik bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian atau penyusunan Tugas Akhir dengan topik yang

berkaitan dengan pelayanan nasabah, *customer experience*, maupun industri jasa keuangan.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat menambah koleksi karya ilmiah di lingkungan kampus dan menjadi sumber informasi bagi mahasiswa dalam memahami penerapan teori pelayanan dalam dunia kerja secara nyata. Penelitian ini juga dapat menjadi contoh bagi mahasiswa lain mengenai penyusunan laporan penelitian yang berkaitan dengan kegiatan praktik kerja atau penelitian lapangan.

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat hubungan kerja sama antara Universitas Hayam Wuruk Perbanas dengan PT Pegadaian dalam bidang pendidikan, khususnya melalui kegiatan magang, penelitian, dan pengembangan kompetensi mahasiswa. Kerja sama tersebut dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung serta memahami kebutuhan dunia industri.

Dengan adanya hubungan yang baik antara perguruan tinggi dan perusahaan, diharapkan dapat tercipta sinergi dalam menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan akademik, keterampilan praktis, serta kemampuan profesional yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

1.5 Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjelaskan pentingnya pelayanan dalam

industri jasa keuangan serta penerapan prosedur pelayanan CX100 di PT Pegadaian sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan mengenai ruang lingkup penelitian yang menjadi batasan agar pembahasan lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini berfokus pada prosedur pelayanan nasabah melalui penerapan CX100 di PT Pegadaian UPC Lakarsantri, khususnya dalam memberikan pelayanan yang efektif, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar dalam pembahasan penelitian. Teori yang dibahas meliputi pengertian prosedur, pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan prima (*service excellence*), *Customer Experience* (CX100), kepuasan nasabah, serta penelitian terdahulu yang relevan. Bab ini juga menjelaskan konsep CX100 sebagai standar pelayanan PT Pegadaian yang bertujuan memberikan pengalaman terbaik kepada nasabah melalui pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Selain membahas landasan teori, bab ini juga memuat kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antara prosedur pelayanan, penerapan *Customer Experience* (CX100), kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Kerangka pemikiran tersebut digunakan sebagai dasar dalam menganalisis hasil penelitian mengenai penerapan CX100 pada PT Pegadaian UPC Lakarsantri.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, batasan penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik analisis data, serta objek penelitian yaitu PT Pegadaian UPC Lakarsantri. Penelitian difokuskan pada penerapan prosedur pelayanan nasabah CX100 dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Pada bab ini juga dijelaskan mengenai teknik pemilihan informan penelitian yang terdiri dari pihak pegawai PT Pegadaian UPC Lakarsantri dan nasabah sebagai sumber informasi terkait penerapan pelayanan CX100. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum PT Pegadaian UPC Lakarsantri, struktur organisasi, serta hasil penelitian mengenai penerapan prosedur pelayanan nasabah CX100. Pembahasan meliputi tahapan pelayanan kepada nasabah mulai dari penyambutan, identifikasi kebutuhan nasabah, pemberian informasi produk dan layanan, proses transaksi sesuai prosedur, hingga penutupan pelayanan. Selain itu, dibahas pula kesesuaian pelaksanaan prosedur dengan standar CX100, manfaat penerapannya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, serta kendala yang dihadapi beserta upaya penyelesaiannya.

Hasil penelitian dalam bab ini disajikan berdasarkan data yang diperoleh melalui

observasi, wawancara, dan dokumentasi selama penelitian berlangsung. Pembahasan dilakukan dengan membandingkan pelaksanaan pelayanan yang diterapkan oleh PT Pegadaian UPC Lakarsantri dengan konsep teori pelayanan dan standar CX100 yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, sehingga dapat diketahui tingkat kesesuaian penerapan prosedur pelayanan tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan prosedur pelayanan nasabah CX100 di PT Pegadaian UPC Lakarsantri. Selain itu, bab ini memuat saran yang dapat menjadi masukan bagi PT Pegadaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik serupa.

Kesimpulan yang disusun dalam bab ini merupakan hasil dari analisis terhadap permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Saran yang diberikan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Pegadaian UPC Lakarsantri dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjadi referensi bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan *Customer Experience* dan pelayanan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi seluruh sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir, baik berupa buku, jurnal ilmiah, peraturan perusahaan, maupun sumber lain yang relevan dengan prosedur pelayanan, kualitas pelayanan, *Customer Experience* (CX100), dan kepuasan nasabah.

Penyusunan daftar pustaka dilakukan berdasarkan format penulisan ilmiah yang

berlaku dengan mencantumkan identitas sumber secara lengkap untuk memudahkan proses penelusuran referensi yang digunakan dalam penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini memuat dokumen pendukung penelitian, seperti pedoman wawancara, hasil wawancara, dokumentasi kegiatan, formulir atau alur pelayanan CX100 apabila tersedia, surat izin penelitian, serta dokumen lain yang mendukung penyusunan Tugas Akhir.