

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pelayanan nasabah *Customer Experience* (CX100) pada PT Pegadaian UPC Lakarsantri, dapat disimpulkan bahwa penerapan CX100 telah menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah. Strategi pelayanan dimulai sejak nasabah memasuki area kantor, yaitu melalui penyambutan oleh satpam dengan salam, senyum, dan sapa, kemudian mengarahkan nasabah sesuai kebutuhannya. Selanjutnya, pegawai mengidentifikasi kebutuhan nasabah, memberikan informasi mengenai produk atau layanan yang sesuai, melaksanakan transaksi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta memastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi sebelum pelayanan selesai. Strategi tersebut bertujuan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan memberikan kenyamanan kepada setiap nasabah. Penerapan prosedur pelayanan yang dilakukan secara sistematis menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan saling mendukung dalam menciptakan kualitas pelayanan yang konsisten. Dengan adanya pedoman pelayanan yang jelas, pegawai mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih terarah, efektif, dan efisien.

Penerapan *Customer Experience* (CX100) juga mampu menciptakan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Adanya standar pelayanan yang jelas membuat pegawai lebih memahami alur pelayanan sehingga proses transaksi menjadi lebih efektif dan waktu tunggu nasabah dapat diminimalkan. Selain itu, sikap pegawai

yang ramah, komunikatif, serta mampu memberikan informasi yang mudah dipahami membuat nasabah merasa nyaman selama bertransaksi. Hasil wawancara dengan nasabah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan sehingga memberikan kepuasan dan mendorong kepercayaan nasabah terhadap PT Pegadaian UPC Lakarsantri. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan CX100 tidak hanya berfokus pada penyelesaian transaksi, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang baik dengan nasabah melalui pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan, komunikasi yang efektif, serta sikap profesional pegawai. Pengalaman pelayanan yang positif tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap PT Pegadaian UPC Lakarsantri.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala, yaitu meningkatnya jumlah nasabah pada waktu tertentu yang menyebabkan antrean menjadi lebih panjang serta masih adanya nasabah yang belum memahami persyaratan dan prosedur pelayanan. Untuk mengatasi kendala tersebut, PT Pegadaian UPC Lakarsantri melakukan koordinasi antar pegawai, memberikan pengarahan kepada nasabah sejak awal kedatangan melalui bantuan satpam, melaksanakan *briefing* dan pelatihan CX100 secara berkala, serta mengedukasi nasabah untuk memanfaatkan aplikasi Tring by Pegadaian dalam melakukan transaksi dan mengakses berbagai layanan secara digital. Upaya tersebut membantu menjaga kelancaran proses pelayanan serta mempertahankan kualitas pelayanan sesuai dengan standar *Customer Experience* (CX100).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan

Customer Experience (CX100) telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan di PT Pegadaian UPC Lakarsantri. Meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, perusahaan telah melakukan berbagai upaya perbaikan sehingga pelayanan kepada nasabah tetap dapat berlangsung sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, penerapan CX100 dapat menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap PT Pegadaian UPC Lakarsantri.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa implikasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi PT Pegadaian UPC Lakarsantri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan *Customer Experience* (CX100) terbukti memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima nasabah. Oleh karena itu, standar pelayanan tersebut perlu dipertahankan dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh pegawai agar pengalaman positif nasabah tetap terjaga.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, dan komunikatif dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, perusahaan perlu terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan, briefing, dan evaluasi pelayanan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap sesuai dengan standar perusahaan.

3. Adanya kendala berupa meningkatnya jumlah nasabah pada jam-jam tertentu menunjukkan perlunya pengelolaan antrean yang lebih efektif. Perusahaan dapat melakukan pengaturan pembagian tugas antarpegawai dan memanfaatkan layanan digital Pegadaian agar proses pelayanan menjadi lebih efisien dan waktu tunggu nasabah dapat dikurangi.
4. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat nasabah yang belum memahami persyaratan maupun prosedur pelayanan. Oleh karena itu, PT Pegadaian UPC Lakarsantri perlu meningkatkan kegiatan edukasi kepada nasabah melalui penyampaian informasi yang lebih jelas, pemasangan media informasi di area pelayanan, maupun pemanfaatan media digital agar nasabah lebih memahami alur pelayanan sebelum melakukan transaksi.
5. Pemanfaatan layanan digital melalui aplikasi Tring by Pegadaian perlu terus ditingkatkan sebagai salah satu alternatif pelayanan. Edukasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut dapat membantu nasabah melakukan berbagai transaksi secara mandiri sehingga dapat mengurangi kepadatan antrean di kantor sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan kepada nasabah.
6. Hasil penelitian ini juga memberikan implikasi bahwa keberhasilan penerapan *Customer Experience* (CX100) tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu pegawai, tetapi juga oleh kerja sama antarpegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, koordinasi, komunikasi, serta kerja sama tim perlu terus dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan mampu memberikan pengalaman pelayanan

yang positif kepada setiap nasabah.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi PT Pegadaian UPC Lakarsantri

PT Pegadaian UPC Lakarsantri diharapkan dapat terus mempertahankan penerapan *Customer Experience* (CX100) sebagai standar pelayanan kepada nasabah. Selain itu, perusahaan diharapkan meningkatkan efektivitas pelayanan pada saat jumlah nasabah meningkat, misalnya dengan mengoptimalkan pembagian tugas pegawai dan melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Perusahaan juga dapat terus mengedukasi nasabah mengenai penggunaan layanan digital Pegadaian sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai *Customer Experience* (CX100) dengan cakupan yang lebih luas, misalnya pada beberapa unit PT Pegadaian atau menggunakan metode penelitian yang berbeda. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji pengaruh penerapan CX100 terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Chitra, L. R. (2016). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, 16(1), 160–177.
- Asman, A., & Komala, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Klayan*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dalaiya, D., & Musdalifah. (2023). *Prosedur Kerja dan Penerapannya dalam Organisasi*.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi). PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Khaerunnisa, N., dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.
- Lestari, Eka, & Kemala Sari. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPS Karang Bedil*.
- Mandagi, Kalangi, & Walangitan. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian UPC Matali*.
- Mandagi, Kalangi, & Walangitan. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian UPC Malalayang Dua*.
- Marpaung, dkk. (2023). *Manajemen Pelayanan Prima*.
- Mokodompit, M., & Amaliyah, S. (2025). *Penerapan Customer Experience dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT Pegadaian*.
- Nurjanah, N., & Lestari, D. (2026). *Customer Experience dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan*.

- Ponggohong, dkk. (2023). *Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa Keuangan*.
- Purwanto. (2025). *Implementasi Customer Experience dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*.
- Ryanto, dkk. (2026). *Customer Experience sebagai Strategi Peningkatan Loyalitas Pelanggan*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2, Cetakan ke-5). Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Syafurudin, Bahri, & Hidayati. (2023). *Transformasi Pelayanan Digital pada PT Pegadaian melalui Customer Experience*.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Worek, & Sepang. (2021). *Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Karombasan*.
- PT Pegadaian. (t.t.). *Informasi Produk*. Diakses pada 03 Agustus 2026, dari <https://digital.pegadaian.co.id/informasi-produk>
- PT Pegadaian. (2026). *Sejarah Pegadaian*. Diakses pada 03 Agustus 2026, dari <https://pegadaian.co.id/tentang-kami/sejarah-pegadaian>
- PT Pegadaian. (2026). *Budaya Perusahaan*. Diakses pada 03 Agustus 2026, dari <https://pegadaian.co.id/tentang-kami/budaya-perusahaan>
- Universitas Hayam Wuruk Perbanas. (2022). *Buku pedoman penulisan dan penilaian tugas akhir Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas.