
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN UPC CIJERAH KOTA BANDUNG

Aliya Rahmasari¹, Iwan Kurniawan², Eris Yustiono³, Anggi Syahadat Harahap⁴

Email: 22110064@poltek.stialanbandung.ac.id, iwan.kurniawan@poltek.stialanbandung.ac.id,
eris.yustiono@poltek.stialanbandung.ac.id, anggi@poltek.stialanbandung.ac.id

Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Bandung

ABSTRACT

Complaint handling is one of the measures that can be taken to improve service quality. However, the implementation of complaint handling at PT Pegadaian UPC Cijerah still faces challenges, particularly in documenting complaints submitted directly by customers. This study aims to describe the implementation of customer complaint handling, identify the obstacles encountered, examine its relationship with service quality, and formulate recommendations for optimizing complaint handling at PT Pegadaian UPC Cijerah in Bandung City. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving three internal informants and ten customers selected through purposive sampling. The results indicate that complaint handling has been carried out fairly well through the stages of receiving, recording, processing, responding to and resolving, and evaluating complaints. However, several obstacles remain, including suboptimal recording of direct complaints, changes in customer contact information, and increased customer volume during certain periods. Prompt, responsive, and communicative complaint handling contributes to better service quality. The research output is a digital PEKA (Customer Complaint Recording) form based on Google Forms to support more systematic complaint documentation, monitoring, and evaluation. Thus, complaint handling at PT Pegadaian UPC Cijerah has been implemented fairly well but still needs optimization, particularly in complaint recording and documentation.

Keywords: complaint handling, service quality, customers.

ABSTRAK

Penanganan keluhan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, penerapan penanganan keluhan pada PT Pegadaian UPC Cijerah masih menghadapi beberapa kendala, khususnya dalam pencatatan keluhan yang disampaikan secara langsung oleh nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan penanganan keluhan nasabah, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, mendeskripsikan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan, serta merumuskan rekomendasi untuk mengoptimalkan penanganan keluhan pada PT Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan tiga informan internal dan sepuluh nasabah yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan telah dilaksanakan dengan cukup baik melalui tahapan penerimaan, pencatatan, pemrosesan, pemberian tanggapan dan penyelesaian, serta evaluasi keluhan. Namun, masih terdapat kendala berupa pencatatan keluhan secara langsung yang belum optimal, perubahan informasi kontak nasabah, dan peningkatan antrian pelayanan pada waktu tertentu. Penanganan keluhan yang cepat, responsif, dan komunikatif mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik. Output penelitian berupa formulir digital PEKA (Pencatatan Keluhan Nasabah) berbasis *Google Forms* yang dirancang untuk mendukung dokumentasi, pemantauan, dan evaluasi keluhan secara lebih sistematis. Dengan demikian, penanganan keluhan pada PT Pegadaian UPC Cijerah telah berjalan cukup baik, tetapi masih perlu dioptimalkan terutama dalam aspek pencatatan dan dokumentasi keluhan.

Kata kunci: penanganan keluhan, kualitas pelayanan, nasabah.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, terutama di bidang jasa keuangan. Perubahan-perubahan ini tidak hanya mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan keuangan, tetapi juga secara signifikan meningkatkan ekspektasi dan standar masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan yang mereka terima. Kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi mencakup faktor-faktor seperti kecepatan, transparansi dan kemudahan akses terhadap layanan (Prayogi, 2024). Fenomena ini menciptakan tantangan baru bagi sektor jasa keuangan dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai kunci utama keberlangsungan usaha. Lembaga keuangan, baik swasta maupun publik dituntut untuk berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan inovasi produk dan mengoptimalkan pengelolaan keluhan agar tetap mengikuti perkembangan zaman (Kurniawan, 2023)

Keluhan pelanggan merupakan bentuk ketidakpuasan atau kekecewaan yang dialami pelanggan terhadap produk maupun jasa yang diterima. Menurut Tjiptono (2019), keluhan dapat menjadi sumber informasi penting bagi organisasi dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan. Namun, masih terdapat organisasi yang belum memiliki sistem pencatatan yang memadai sehingga keluhan hanya diselesaikan secara lisan. Kondisi tersebut menyebabkan pola keluhan berulang sulit diidentifikasi dan proses perbaikan pelayanan menjadi terhambat (Asriani & Putrawan, 2025). Implementasi penanganan keluhan pelanggan yang terstruktur menjadi sangat penting bagi lembaga jasa keuangan yang bergantung pada kepercayaan masyarakat, salah satunya yaitu PT Pegadaian. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang jasa keuangan *non-bank*, PT Pegadaian memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pembiayaan masyarakat melalui sistem gadai maupun produk keuangan lainnya (Sopiah & Novianti, 2025).

Salah satu unit pelayanan PT Pegadaian yang berhubungan langsung dengan nasabah di Kota Bandung adalah Pegadaian UPC Cijerah. Pemilihan Pegadaian UPC Cijerah sebagai lokasi penelitian didasarkan pada penelusuran awal melalui ulasan pelanggan pada platform digital yang menunjukkan rating sebesar 3,7 dari 5. PT Pegadaian juga telah memiliki pedoman internal mengenai penanganan keluhan nasabah yang tertuang dalam Standar Kompetensi Kerja (SKK) dengan Kode Unit K.649210.049.1 berjudul Menangani Keluhan Nasabah Kategori Low (Rendah), yang memuat tahapan penanganan keluhan mulai dari penyediaan sarana pengaduan, penerimaan keluhan, pencatatan, tindak lanjut penyelesaian, hingga pelaporan secara berkala. Namun, berdasarkan hasil penelaahan dokumen dan kondisi pelayanan di lapangan, pelaksanaan penanganan keluhan nasabah masih belum berjalan secara optimal. Peneliti belum menemukan adanya media khusus penyampaian maupun pencatatan keluhan nasabah, seperti kotak saran atau formulir pengaduan tertulis, sehingga penyampaian keluhan masih dilakukan secara langsung kepada petugas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur penanganan keluhan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di tingkat unit pelayanan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tanpa adanya pencatatan terstruktur, organisasi akan kehilangan data historis keluhan pelanggan guna untuk melakukan perbaikan layanan (Munawaroh & Wulandari, 2023). Sementara itu, penanganan keluhan yang masih

bersifat manual dan tidak terintegrasi seringkali membuat data tersebut tidak dapat dimanfaatkan untuk bahan evaluasi untuk periode mendatang (Fuada et al., 2022). Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan meskipun penanganan keluhan pada tingkat operasional telah dilakukan secara responsif, masih terdapat keterbatasan dalam aspek pencatatan, pengelolaan, serta pemanfaatan data keluhan secara sistematis, khususnya pada lembaga jasa keuangan publik seperti PT Pegadaian. Hal tersebut menunjukkan adanya celah penelitian mengenai pelaksanaan penanganan keluhan nasabah secara menyeluruh berdasarkan tahapan penanganan keluhan, khususnya pada tingkat unit pelayanan PT Pegadaian.

Penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi SERVQUAL. SERVQUAL digunakan sebagai landasan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang berpotensi menimbulkan keluhan nasabah. Fokus utama penelitian ini adalah penerapan penanganan keluhan nasabah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis dilakukan dengan menggunakan tahapan penanganan keluhan yang diuraikan oleh *Queensland's Public Sector Agencies* (2006), yang meliputi penerimaan keluhan, pencatatan keluhan, pemrosesan keluhan, pemberian tanggapan dan penyelesaian, serta pelaporan dan evaluasi keluhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan penanganan keluhan nasabah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORETIK

1. Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Keluhan biasanya muncul ketika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, kebutuhan, atau standar yang diinginkan pelanggan. Menurut Tjiptono (2019), keluhan dapat dipahami sebagai ekspresi ketidakpuasan atau kekecewaan yang dialami oleh pelanggan mengenai suatu produk maupun layanan yang diterimanya. Keluhan pelanggan seringkali dijadikan sebagai tolak ukur penting dalam mengukur efektivitas layanan bisnis, karena menunjukkan perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual yang dibagikan (Mufarikuddin & Agung Surianto, 2022). Dengan demikian, keluhan tidak hanya menjadi indikator kegagalan pelayanan sementara waktu, tetapi juga menjadi sumber data yang berharga untuk perbaikan berkelanjutan (Indriyani & Mardiana, 2016).

2. Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan merupakan upaya perusahaan untuk menangani dan menyelesaikan ketidakpuasan pelanggan secara efektif. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan dan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan masukan, komentar, atau keluhan. Menurut Tjiptono (2014), penanganan keluhan yang efektif mencakup penyampaian permintaan maaf, empati terhadap pelanggan, kecepatan dalam menangani keluhan, keadilan dalam penyelesaian, serta kemudahan komunikasi antara pelanggan dan perusahaan. Penerapan aspek tersebut diperlukan agar keluhan dapat diselesaikan secara tepat dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan.

3. Tahapan Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan pada dasarnya merupakan proses sistematis yang dimulai sejak penerimaan keluhan dan berlanjut hingga evaluasi penyelesaiannya. Menurut *Queensland's Public Sector Agencies* (2006), pengelolaan keluhan mencakup tahap penerimaan, pencatatan, pemrosesan, pemberian tanggapan dan penyelesaian, serta pelaporan dan evaluasi keluhan. Setiap keluhan yang diterima perlu didokumentasikan secara lengkap untuk memudahkan proses penelusuran, tindak lanjut, dan evaluasi di kemudian hari. Hasil penanganan keluhan selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem pelayanan agar keluhan serupa tidak terulang kembali. Tahapan tersebut digunakan sebagai landasan analisis dalam penelitian untuk mengkaji pelaksanaan penanganan keluhan nasabah pada PT Pegadaian UPC Cijerah.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam kesuksesan suatu organisasi karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Tjiptono (2012) menafsirkan kualitas pelayanan sebagai tolak ukur keunggulan suatu layanan yang disediakan, yang mencerminkan sejauh mana layanan yang diterima pelanggan dengan harapan yang mereka miliki. Kualitas pelayanan tidak hanya sebatas pemenuhan standar internal, melainkan proses evaluasi yang bersifat subjektif berdasarkan persepsi pelanggan, sehingga ketidaksesuaian antara harapan dan realitas dapat menimbulkan ketidakpuasan (Gulo et al., 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk dapat menjawab harapan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan maupun keinginan mereka secara efektif, akurat dan berorientasi pada perspektif pelanggan (Gulo et al., 2022).

5. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan terbentuk dengan membandingkan dua faktor utama yaitu pandangan pelanggan terhadap jasa yang sebenarnya mereka terima atau *perceived service* dengan jasa yang sebelumnya mereka harapkan atau *expected service*. Parasuraman et al. (1988) mengembangkan metode SERVQUAL (*Service Quality*) sebagai alat pengukuran standar untuk mengetahui sejauh mana kesenjangan antara pengalaman nyata pelanggan dan ekspektasi mereka terkait layanan yang mereka terima atau alami (Jazuli et al., 2020). Meskipun penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi SERVQUAL, kelima dimensi tersebut tetap digunakan sebagai landasan teoritis untuk memahami berbagai aspek pelayanan yang berpotensi memicu keluhan nasabah. Dengan demikian, SERVQUAL berfungsi sebagai teori pendukung dalam menjelaskan keterkaitan antara kualitas pelayanan dan terjadinya keluhan pelanggan, sementara fokus utama penelitian ini adalah penerapan penanganan keluhan.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Studi ini dilengkapi dengan hasil dari penelitian terdahulu yang berfungsi sebagai acuan dan landasan teoretis untuk memvalidasi posisi penelitian saat ini:

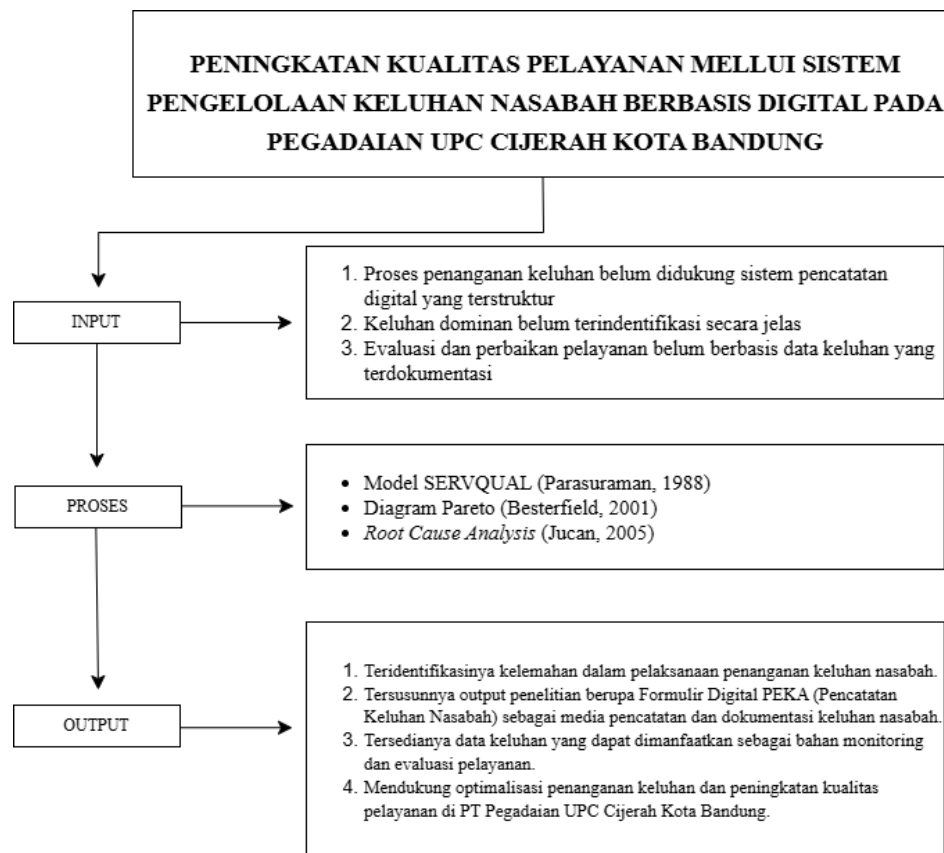
Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1	Munawaroh & Wulandari (2023)	Analisis Strategi Penanganan Keluhan dan Kepuasan Konsumen pada Toko Lantikya Store Jombang	Kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi menggunakan Google Form. Data dianalisis secara tematik tanpa uji statistik.	Penanganan keluhan pelanggan dan kepuasan konsumen	Keluhan pelanggan meliputi kualitas produk, perbedaan warna, ukuran, bahan, serta perilaku pelayanan karyawan. Penanganan dilakukan secara lisan melalui penjelasan langsung dan pemberian kompensasi tertentu. Strategi berfokus pada menjaga hubungan baik dan mencegah penurunan loyalitas. Namun, keluhan belum dicatat secara sistematis sehingga evaluasi masih berdasarkan pengalaman karyawan.
2	Hendriyani et al. (2022)	Strategi Peningkatan Standar Layanan Customer Support dalam Upaya Menurunkan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus PT. Enerren Technologies)	Kualitatif melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Analisis menggunakan <i>framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3</i> dan evaluasi tren keluhan melalui KPI tanpa uji statistik.	Standar layanan customer support, penanganan keluhan, dan jumlah keluhan pelanggan	Implementasi <i>ITIL Version 3</i> menunjukkan penurunan jumlah keluhan pelanggan setelah penerapan standar pelayanan dan KPI. Prosedur operasional keluhan meningkatkan efisiensi dan responsivitas <i>customer support</i> . Keluhan didominasi masalah teknis terkait jaringan, aplikasi, dan sistem operasional serta telah dicatat melalui sistem internal.
3	Fuada et al. (2022)	Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok	Kualitatif deskriptif melalui wawancara dengan pejabat struktural dan observasi terhadap prosedur penanganan keluhan. Analisis dilakukan secara tematik tanpa pengujian kuantitatif.	Pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan, media pengaduan, dan prosedur penanganan keluhan	RSUD M. Natsir Solok menggunakan media keluhan secara lisan, tulisan, dan elektronik. Penanganan masih bersifat manual dan bergantung pada koordinasi antarbagian. Pencatatan keluhan belum dimanfaatkan sebagai data evaluatif jangka panjang. Keluhan terutama berkaitan dengan fasilitas, pelayanan, dan proses administrasi rumah sakit.

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
4	Ahmad et al. (2024)	Peran <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang)	Kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi langsung terhadap interaksi pelayanan, dan dokumentasi berupa arsip serta kebijakan internal perusahaan.	Peran <i>customer service</i> dan kualitas pelayanan pelanggan	<i>Customer service</i> berperan penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap positif, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, komunikasi efektif, penanganan konflik dan keluhan secara solutif, penampilan profesional, serta pemberian informasi secara real-time. <i>Customer service</i> juga menjadi perantara komunikasi yang membangun kepercayaan, kepuasan, dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
5	Rohimah et al. (2021)	Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Keluhan Pelanggan pada Toko Kain Flanel Jakarta Timur	Kualitatif deskriptif teknikal dengan tahapan waterfall, meliputi analisis, desain, implementasi, dan pengujian. Pengujian sistem dilakukan secara fungsional menggunakan black box tanpa pengukuran kinerja layanan atau kepuasan pelanggan.	Sistem informasi pengelolaan keluhan pelanggan dan pengelolaan data keluhan	Berhasil mengembangkan sistem informasi pencatatan keluhan menggunakan model <i>waterfall</i> yang membantu perusahaan mencatat keluhan, memberikan solusi, dan menyimpan data pelanggan. Sistem telah diuji secara fungsional dan berjalan sesuai kebutuhan internal, tetapi belum mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan pelanggan maupun kinerja layanan.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disajikan, penelitian ini disusun sebagai landasan konseptual untuk menjelaskan alur penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan melalui optimalisasi penanganan keluhan nasabah pada Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung. Kerangka pemikiran tersebut menggunakan pendekatan *Input, Process, Output* (IPO) agar permasalahan yang diteliti, proses analisis, serta hasil yang diharapkan dapat dipaparkan secara logis, sistematis, dan terarah.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Pada aspek *input*, penelitian ini didasarkan pada beberapa permasalahan yang ditemukan di lapangan, yaitu pelaksanaan penanganan keluhan nasabah yang masih menghadapi beberapa kendala, seperti adanya antrean pada waktu-waktu tertentu, hambatan sistem dan jaringan, serta belum optimalnya pemanfaatan data keluhan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan masih perlu dioptimalkan agar dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di PT Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung.

Selanjutnya, pada aspek *process*, penelitian ini dianalisis menggunakan teori penanganan keluhan menurut *Queensland's Public Sector Agencies* (2006) yang meliputi tahapan menerima keluhan, mencatat keluhan, memproses keluhan, memberikan respons dan penyelesaian, serta melaporkan dan mengevaluasi keluhan. Melalui tahapan tersebut, penelitian bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan penanganan keluhan nasabah di PT Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung secara menyeluruh sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.

Adapun pada aspek *output*, penelitian ini diharapkan menghasilkan identifikasi terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penanganan keluhan nasabah serta output penelitian berupa Formulir Digital PEKA (Pencatatan Keluhan Nasabah) sebagai media pencatatan dan dokumentasi keluhan yang disampaikan secara langsung oleh nasabah. Melalui penerapan formulir tersebut, data keluhan diharapkan dapat terdokumentasi secara lebih sistematis dan dimanfaatkan sebagai bahan monitoring serta evaluasi pelayanan. Dengan demikian, output penelitian ini diharapkan dapat mendukung optimalisasi penanganan keluhan dan peningkatan kualitas pelayanan di PT Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung. Dengan demikian, penanganan

keluhan tidak hanya diposisikan sebagai respon terhadap ketidakpuasan nasabah, tetapi juga sebagai bagian penting dalam mendukung peningkatannya kualitas pelayanan.

METODE

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pelaksanaan penanganan keluhan nasabah pada PT Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung, termasuk hambatan yang dihadapi dan upaya optimalisasi yang dapat dilakukan.

Informan Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung. Informan penelitian terdiri atas tiga informan internal, yaitu Pimpinan Cabang PT Pegadaian Cimindi, Pengelola PT Pegadaian UPC Cijerah, dan petugas keamanan, serta sepuluh nasabah. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan pengalaman mereka dalam proses pelayanan dan penanganan keluhan.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan penanganan keluhan nasabah di PT Pegadaian UPC Cijerah. Wawancara mendalam dilakukan kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan penanganan keluhan, hambatan yang dihadapi, pengalaman nasabah, serta keterkaitan penanganan keluhan dengan kualitas pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan berdasarkan lima tahapan penanganan keluhan menurut *Queensland's Public Sector Agencies* (2006), yaitu menerima keluhan, mencatat keluhan, memproses keluhan, memberikan respons dan penyelesaian, serta melaporkan dan mengevaluasi keluhan. Hasil analisis kemudian digunakan untuk mengidentifikasi hambatan dan merumuskan alternatif optimalisasi penanganan keluhan.

HASIL PENELITIAN

Pelaksanaan Penanganan Keluhan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penanganan keluhan nasabah pada PT Pegadaian UPC Cijerah secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Penanganan keluhan dianalisis berdasarkan lima tahapan menurut *Queensland Public Sector Agencies* (2006), yaitu menerima keluhan, mencatat keluhan, memproses keluhan, memberikan respons dan penyelesaian, serta melaporkan dan mengevaluasi keluhan.

Pada tahap menerima keluhan, PT Pegadaian telah menyediakan beberapa saluran yang

dapat digunakan nasabah, baik secara langsung melalui outlet maupun melalui media digital perusahaan seperti PEVITA dan saluran pengaduan lainnya. Penyampaian keluhan secara langsung masih menjadi pilihan utama nasabah karena komunikasi tatap muka dinilai lebih mudah. Petugas keamanan juga berperan sebagai titik kontak awal dengan menerima pertanyaan atau keluhan sederhana dan mengarahkan nasabah kepada petugas yang memiliki kewenangan.

Pada tahap mencatat keluhan, keluhan melalui sistem digital perusahaan telah terdokumentasi dalam sistem. Sebaliknya, keluhan yang disampaikan secara langsung di outlet belum dicatat secara sistematis. Tidak ditemukan buku register, formulir, maupun media pencatatan khusus untuk mendokumentasikan keluhan langsung. Keluhan yang dapat diselesaikan pada saat itu umumnya langsung diberikan solusi tanpa dilakukan pencatatan.

Pada tahap memproses keluhan, keluhan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis permasalahan dan kewenangan petugas. Keluhan yang dapat diselesaikan di tingkat outlet ditangani secara langsung, sedangkan permasalahan yang membutuhkan kewenangan lebih lanjut dikoordinasikan dengan pihak terkait. PT Pegadaian memiliki *Service Level Agreement (SLA)* dengan penyelesaian keluhan maksimal tiga hari, meskipun petugas berupaya menyelesaikan keluhan lebih cepat apabila memungkinkan.

Pada tahap memberikan respons dan penyelesaian, petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, responsif, dan komunikatif. Petugas mendengarkan permasalahan nasabah kemudian memberikan penjelasan serta solusi sesuai dengan kewenangannya. Sebagian besar keluhan telah memperoleh tindak lanjut hingga penyelesaian, meskipun beberapa permasalahan membutuhkan waktu karena proses koordinasi.

Pada tahap melaporkan dan mengevaluasi keluhan, terdapat perbedaan antara keluhan digital dan keluhan yang disampaikan secara langsung. Keluhan melalui sistem digital telah terdokumentasi dan dapat digunakan untuk monitoring serta evaluasi. Sementara itu, keluhan langsung belum memiliki dokumentasi yang sistematis. Keluhan tertentu yang membutuhkan tindak lanjut lebih lanjut dapat dibuatkan laporan atau kronologi, sedangkan keluhan sederhana umumnya tidak memiliki catatan khusus.

Hambatan dalam Penanganan Keluhan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi pelaksanaan penanganan keluhan nasabah. Hambatan tersebut meliputi perubahan data kontak nasabah yang tidak diperbarui, belum optimalnya dokumentasi keluhan yang disampaikan secara langsung, serta peningkatan volume pelayanan pada waktu tertentu.

Perubahan nomor telepon yang sudah tidak aktif atau perubahan alamat menyebabkan petugas mengalami kesulitan ketika harus menyampaikan informasi maupun melakukan tindak lanjut. Tidak adanya media pencatatan khusus juga menyebabkan riwayat keluhan yang telah diselesaikan secara langsung tidak tersedia secara sistematis. Selain itu, ketika jumlah nasabah meningkat, petugas harus membagi perhatian antara transaksi, pertanyaan, dan keluhan nasabah sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama.

Keterkaitan Penanganan Keluhan dengan Kualitas Pelayanan

Penanganan keluhan memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan karena proses tersebut menjadi salah satu bentuk interaksi langsung antara organisasi dan nasabah ketika terjadi

ketidakpuasan. Penanganan yang cepat, responsif, dan komunikatif dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah, sedangkan penanganan yang lambat atau tidak memberikan kepastian dapat memengaruhi kepercayaan nasabah.

Hasil wawancara dengan pihak PT Pegadaian menunjukkan bahwa penanganan keluhan dipandang berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Keluhan yang ditanggapi dengan cepat dapat memberikan kepastian kepada nasabah bahwa permasalahan mereka diperhatikan dan ditindaklanjuti. Sebaliknya, apabila keluhan tidak ditangani dengan baik, kepercayaan nasabah dapat berkurang.

Hasil wawancara dengan nasabah juga menunjukkan adanya keterkaitan tersebut. Nasabah menilai bahwa kecepatan dalam menangani permasalahan, kemampuan petugas memberikan respons, keramahan, serta komunikasi yang jelas menjadi bagian penting dalam pengalaman pelayanan. Nasabah cenderung merasa lebih nyaman ketika petugas mendengarkan permasalahan dengan baik dan memberikan penjelasan yang dapat dipahami.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan. Proses penanganan keluhan menjadi kesempatan bagi organisasi untuk memperbaiki pengalaman nasabah setelah terjadi permasalahan pelayanan. Oleh karena itu, penanganan keluhan yang baik dapat mendukung terciptanya persepsi pelayanan yang lebih positif.

Namun, penelitian ini tidak mengukur peningkatan kualitas pelayanan secara kuantitatif. Keterkaitan tersebut didasarkan pada hasil wawancara, observasi, dan pengalaman informan. Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan secara kualitatif antara kualitas penanganan keluhan dan persepsi nasabah terhadap pelayanan, bukan membuktikan peningkatan kualitas pelayanan melalui pengukuran sebelum dan sesudah.

Optimalisasi Penanganan Keluhan melalui Formulir Digital PEKA

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa aspek yang paling perlu dioptimalkan adalah pencatatan dan dokumentasi keluhan yang disampaikan secara langsung. Ketika keluhan tidak dicatat, informasi mengenai jenis permasalahan, frekuensi keluhan, waktu penyampaian, serta tindak lanjut tidak tersedia secara sistematis.

Sebagai tindak lanjut terhadap permasalahan tersebut, penelitian ini menghasilkan Formulir Digital PEKA (Pencatatan Keluhan Nasabah) berbasis *Google Form*. Formulir tersebut dirancang sebagai media pencatatan yang dapat digunakan petugas setelah menerima keluhan langsung dari nasabah. Data yang dimasukkan melalui formulir dapat tersimpan secara otomatis pada *Google Spreadsheet* sehingga informasi keluhan dapat dikumpulkan dalam satu media.

The image shows a digital form for recording customer complaints (PEKA) for PT Pegadaian. The form is organized into several sections:

- Header:** Features a logo with three overlapping circles (green, yellow, and blue) and the title "FORMULIR PENCATATAN KELUHAN NASABAH PT PEGADAIAN". Below the title is a brief description of the form's purpose.
- Form Fields:**
 - Nama Nasabah:** A text input field for the customer's name.
 - Nomor Telepon:** A text input field for the customer's phone number.
 - Tanggal Keluhan:** A date picker field for the date of the complaint.
 - Nomor CII:** A text input field for the customer's ID number.
 - Jenis Transaksi yang Dilakukan:** A list of radio button options: Gadai (Pengajuan Kredit), Pelunasan Gadai, Perpanjangan Gadai, Pembayaran Gajian, Tabungan Emas, Gici Emas, Pencarian Informasi, and Yang lain.
 - Jenis Keluhan:** A list of radio button options: Pelayanan petugas, Waktu tunggu/antrean, Sistem/aplikasi, Informasi kurang jelas, Proses transaksi, Penarikan barang, Pembayaran, Lelang, and Yang lain.
 - Urutan Keluhan:** A text input field for the complaint order.
 - Petugas yang Menertima Keluhan:** A text input field for the employee who received the complaint.
 - Tindak Lanjut:** A list of radio button options: Langsung diselesaikan, Ditentukan ke Cabang, and Ditentukan ke Kantor Pusat.
 - Status Penyelesaian:** A list of radio button options: Selesai, Dalam Proses, and Belum Selesai.
 - Tanggal Penyelesaian:** A date picker field for the completion date.
 - Keterangan/Selesai:** A text input field for additional notes or the final status.

Gambar 1. 2 Tampilan Formulir Digital PEKA (Pencatatan Keluhan Nasabah)

PEKA dirancang untuk menjawab kesenjangan antara keluhan digital yang telah terdokumentasi dan keluhan langsung yang sebelumnya belum memiliki pencatatan sistematis. Melalui pencatatan tersebut, informasi mengenai jenis keluhan, waktu penyampaian, identitas atau informasi yang diperlukan, status penyelesaian, serta tindak lanjut dapat dikumpulkan secara lebih terstruktur sesuai kebutuhan unit pelayanan.

Data yang terkumpul selanjutnya dapat digunakan untuk monitoring dan evaluasi secara berkala. Petugas dapat mengetahui keluhan yang sering muncul, melihat status penyelesaian, dan mengidentifikasi permasalahan yang membutuhkan perhatian lebih lanjut. Dengan demikian, PEKA tidak hanya berfungsi sebagai media pencatatan, tetapi juga sebagai alternatif pendukung proses evaluasi pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Rohimah et al. (2021) yang menunjukkan bahwa sistem pengelolaan keluhan dapat membantu organisasi dalam mencatat keluhan, memberikan solusi, dan menyimpan data pelanggan. Penelitian Munawaroh dan Wulandari (2023) juga menunjukkan bahwa pencatatan keluhan yang belum sistematis dapat menyebabkan evaluasi masih bergantung pada pengalaman karyawan. Dengan demikian, kebutuhan pencatatan keluhan pada PT Pegadaian UPC Cijerah memiliki relevansi dengan temuan penelitian terdahulu mengenai pentingnya dokumentasi dalam pengelolaan keluhan.

PEKA dalam penelitian ini merupakan output perancangan berdasarkan kondisi aktual yang ditemukan di lapangan. Penelitian belum mengukur efektivitas implementasi PEKA setelah digunakan dalam pelayanan. Oleh karena itu, manfaat PEKA dalam penelitian ini diposisikan sebagai potensi atau alternatif optimalisasi yang dapat digunakan untuk memperkuat pencatatan, monitoring, dan evaluasi keluhan.

Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tidak hanya berkaitan dengan penerimaan dan penyelesaian permasalahan, tetapi juga mencakup pencatatan, dokumentasi, pelaporan, dan evaluasi. Lima tahapan penanganan keluhan yang digunakan dalam penelitian membantu melihat proses penanganan keluhan secara menyeluruh pada tingkat unit

pelayanan.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa tahap menerima, memproses, serta memberikan respons dan penyelesaian telah berjalan cukup baik, sedangkan tahap pencatatan serta pelaporan dan evaluasi masih menghadapi keterbatasan untuk keluhan yang disampaikan secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya dokumentasi sebagai penghubung antara penyelesaian keluhan dan pemanfaatan data keluhan untuk perbaikan pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dipahami melalui pengalaman dan persepsi informan. Kecepatan, responsivitas, keramahan, dan komunikasi petugas menjadi aspek yang muncul dalam pengalaman nasabah ketika menyampaikan keluhan. Dengan demikian, penanganan keluhan dapat dipandang sebagai salah satu bagian dari proses pelayanan yang dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Implikasi Praktis

Bagi PT Pegadaian UPC Cijerah, hasil penelitian menunjukkan perlunya optimalisasi pencatatan keluhan yang disampaikan secara langsung. Formulir Digital PEKA dapat digunakan sebagai alternatif media pencatatan untuk membantu petugas mendokumentasikan keluhan yang sebelumnya langsung diselesaikan tanpa catatan.

Data yang terkumpul melalui PEKA dapat direkapitulasi dan dimonitor secara berkala untuk mengetahui jenis keluhan yang sering terjadi, status penyelesaian, serta permasalahan yang membutuhkan perhatian. Hasil monitoring dapat digunakan sebagai bahan evaluasi internal dan dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

Selain pencatatan keluhan, pembaruan informasi kontak nasabah juga perlu diperhatikan agar komunikasi tindak lanjut dapat dilakukan secara efektif. Pada waktu dengan volume nasabah tinggi, penyampaian informasi yang lebih jelas kepada nasabah juga dapat membantu mengurangi ketidakpastian selama proses pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penanganan keluhan nasabah pada PT Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung secara umum telah berjalan cukup baik. Proses penanganan telah mencakup lima tahapan, yaitu menerima keluhan, mencatat keluhan, memproses keluhan, memberikan respons dan penyelesaian, serta melaporkan dan mengevaluasi keluhan. Tahap penerimaan, pemrosesan, serta pemberian respons dan penyelesaian telah berjalan cukup baik. Petugas menunjukkan sikap ramah, responsif, dan komunikatif dalam menangani keluhan nasabah.

Kelemahan utama ditemukan pada tahap pencatatan dan dokumentasi keluhan yang disampaikan secara langsung. Keluhan digital telah terdokumentasi melalui sistem perusahaan, sedangkan keluhan langsung yang dapat diselesaikan pada saat itu umumnya tidak memiliki catatan khusus. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian data keluhan belum dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Penanganan keluhan juga menunjukkan keterkaitan secara kualitatif dengan kualitas pelayanan. Nasabah menilai kecepatan respons, keramahan, komunikasi, dan kepastian penyelesaian sebagai bagian penting dari pengalaman pelayanan. Penanganan keluhan yang cepat, responsif, dan komunikatif dapat mendukung persepsi pelayanan yang lebih positif serta

membantu mempertahankan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Sebagai upaya optimalisasi, penelitian ini menghasilkan Formulir Digital PEKA (Pencatatan Keluhan Nasabah) berbasis *Google Form* yang terintegrasi dengan *Google Spreadsheet*. PEKA dirancang untuk mendukung pencatatan, monitoring, dan evaluasi keluhan langsung secara lebih sistematis. Namun, efektivitas implementasi PEKA belum diukur dalam penelitian ini sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk menguji penerapannya.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan objek yang hanya dilakukan pada satu unit pelayanan, yaitu PT Pegadaian UPC Cijerah Kota Bandung. Selain itu, penelitian berfokus pada proses penanganan keluhan dan perancangan media pencatatan digital sehingga belum mengukur efektivitas implementasi Formulir Digital PEKA setelah digunakan dalam kegiatan pelayanan.

Keterbatasan tersebut menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh unit pelayanan PT Pegadaian. Temuan penelitian lebih menggambarkan kondisi penanganan keluhan pada objek penelitian dan dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

Saran Penelitian Lanjutan

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada unit pelayanan atau kantor cabang PT Pegadaian lainnya sehingga dapat dilakukan perbandingan pelaksanaan penanganan keluhan pada kondisi yang berbeda.

Penelitian berikutnya juga disarankan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem pencatatan keluhan digital, termasuk Formulir Digital PEKA, dengan mengukur perubahan dalam kelengkapan dokumentasi, kecepatan tindak lanjut, pemanfaatan data keluhan, serta persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian lanjutan dapat memberikan bukti yang lebih kuat mengenai manfaat penerapan sistem pencatatan keluhan digital dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriani, A., & Putrawan, A. (2025). Manajemen Komplain Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Teknologi Dan Sains Modern*, 2(1), 39–47. <https://doi.org/10.69930/Jtsm.V2i1.313>
- Fuada, N., Susanti, E., & Oktarini, S. (2022). Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. *Jurnal Menara Medika*.
- Gulo, M., Zai, K. S., & Lase, N. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cv. Golden Mart Kota Gunungsitoli. *Jurnal Emba*, 10(4).
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1).
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. Xyz. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1).
- Kurniawan, Z. (2023). Fisheries Business Management In The Globalization Era. *Barakuda 45: Jurnal Ilmu Perikanan Dan Kelautan*, 5(1), 114–122. <https://doi.org/10.47685/Barakuda45.V5i1.371>

-
- Mufarikuddin, A., & Agung Suriyanto, M. (2022). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia Surabaya 60000. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1).
- Munawaroh, S., & Wulandari, S. Y. (2023). Analisis Strategi Penanganan Keluhan Dan Kepuasan Konsumen Pada Toko Lantikya Store Jombang. *Jurnal Bisnis Manajemen*, 6(2).
<https://docs.google.com/forms/d/1jggrdowwtc4humohzm7hjdmlwapbjxzm>
- Prayogi, R. (2024). Transformasi Perilaku Konsumen Di Era Transaksi Digital. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 4(1), 519–519.
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/psm/index>
- Sopiah, S., & Novianti, L. (2025). Strategi Pemasaran Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Daan Penerapan Sistem Pelayanan Di Pt Pegadaian Cabang Ciparay Unit Maruyung. *Jurnal Pengabdian, Inovasi, Sosial Dan Ekonomi*, 2(3).
<https://jurnal.line.or.id/index.php/jpisi/article/view/293>