

## ABSTRAKSI

REZA BASOFI, Program Sarjana 1 (S1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep, PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS APPLICATION SUPPORT SYSTEM INTEGRATED AND ONLINE (Studi di PT Pegadaian Persero Cabang Panglegur Sumenep), dengan Pembimbing I. IRMA IRAWATI P. dan ABD. KAHIR sebagai Pembimbing II.

Dalam persaingan bisnis jasa keuangan pelayanan yang berkualitas yang diterima oleh nasabah merupakan harga mati yang tak bisa disepelekan begitu saja. PT. Pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan usaha menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Untuk dapat bersaing dalam bisnis jasa keuangan maka PT. Pegadaian (Persero) melakukan transformasi dibidang TI dengan mengganti SISCADU dengan PASSION. Hal ini berlaku juga di Pegadaian Cabang Panglegur Sumenep. Sejak lebih tiga tahun yang lalu kantor Pegadaian Cabang Panglegur beralih menggunakan PASSION. Dengan adanya perubahan tersebut diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan. Akan tetapi karena alasan-alasan tertentu kegiatan pelayanan masih berkuat pada kegiatan menggadaikan barang sedangkan produk baru belum begitu diminati. Hal ini bisa jadi karena sistem yang belum siap, pemberi layanan yang belum siap atau kurangnya informasi kepada masyarakat. Dengan melihat realita yang seperti ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkenaan dengan bagaimana peningkatan kualitas pelayanan berbasis Application Support System Integrated and Online yang ada di Kantor Pegadaian Cabang Panglegur Sumenep.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan berbasis Application Support System Integrated and Online yang ada di Kantor Pegadaian Cabang Panglegur Sumenep.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, yang menjadi fokus kajian dalam penulisan dan penelitian ini, pada dasarnya hendak menjawab permasalahan yang diteliti secara mendalam dan tuntas. Bungin (2003:41).

Dari hasil penelitian di Kantor Pegadaian Cabang Panglegur Sumenep menunjukkan bahwa pelayanan berbasis PASSION berjalan dengan baik hal ini dikarenakan adanya peningkatan yaitu dari segi OS yang up to date, meskipun komputer lama tetapi spesifikasinya masih baik, jaringan yang digunakan berupa jaringan VPN, adanya alat cetak berupa printer, pegawai yang ada mampu mengoperasikan PASSION dengan baik sehingga pelayanan berjalan cepat, adanya respon yang baik kepada pelanggan dalam melayani dan memberikan informasi adanya empati yang baik yang ditunjukkan oleh pegawai dan adanya jaminan bahwa PASSION aman digunakan, penampilan pegawai yang selalu rapi dan bersih. Serta didukung oleh fasilitas lain seperti lokasi yang strategis, lahan parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman dan tempat duduk yang cukup.