

ABSTRAK

ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP MOTTO DAN SISTEM AKUNTANSI PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN Studi Kasus pada Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta

Chatarina Novi Eko Siwi Handayani
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) penilaian nasabah terhadap motto pegadaian “Mengatasi Masalah tanpa Masalah”, bila dikaitkan dengan produk dan pelayanan pemberian kredit, (2) untuk mengetahui apakah prosedur pelayanan sudah efektif sesuai motto pegadaian, dan (3) untuk mengetahui apakah ada perbedaan penilaian antara nasabah yang berpendidikan SLTA ke bawah dengan nasabah yang berpendidikan akademi atau universitas mengenai kebenaran pelaksanaan motto pegadaian dalam hal kebijakan produk, pelayanan dan prosedur pelayanan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner pada para nasabah yang ditemui di lapangan, dengan ketentuan nasabah sudah lebih dari dua kali memanfaatkan jasa pegadaian. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase dan analisis kuantitatif dengan uji statistik Kolmogorov-Smirnov.

Hasil penelitian dari 50 responden menunjukkan bahwa motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” sudah terbukti kebenarannya, dan hasil pengujian dengan uji statistik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa baik nasabah yang berpendidikan SLTA ke bawah maupun yang berpendidikan akademik maupun Universitas merasa bahwa kebijakan produk, pelayanan dan prosedur pelayanan yang dilaksanakan pegadaian sudah sesuai dengan motto pegadaian.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON CUSTOMER ASSESSMENT TOWARD SERVICE MOTTO AND PROCEDURE OF PAWN-SHOP PUBLIC COMPANY A Case Study at Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta

**Chatarina Novi Eko Siwi Handayani
Sanata Dharma University
Yogyakarta**

This research aimed at finding out : (1) the assessment of the customer toward the motto of the pawn-shop “Overcoming Problem Without Any Problem”, if related with the product and the service of giving credit, (2) whether the procedure of the service had been effective as the motto of the company, and (3) whether there was a different assessment between SLTA-graduate customers and under it, and College-graduate customers about the realization of the pawn shop’s motto in terms of product policy, service and service procedure.

This research was an experimental research. The data was collected by distributing questionnaire to the customers which have been using the pawn shop service twice or more. The technique of the data analysis used were percentage analysis and quantitative analysis by using Kolmogorov-Smirnov statistic testing.

The result of the research of 50 respondents showed that the motto of the pawn shop “Overcoming Problem Without Any Problem” had been proven right, and the result of testing using Kolmogorov-Smirnov statistic showed that either SLTA-graduate and College graduate customers felt that the product policy, the service and the procedure of the service carried out had been suitable with the motto of the pawn shop.