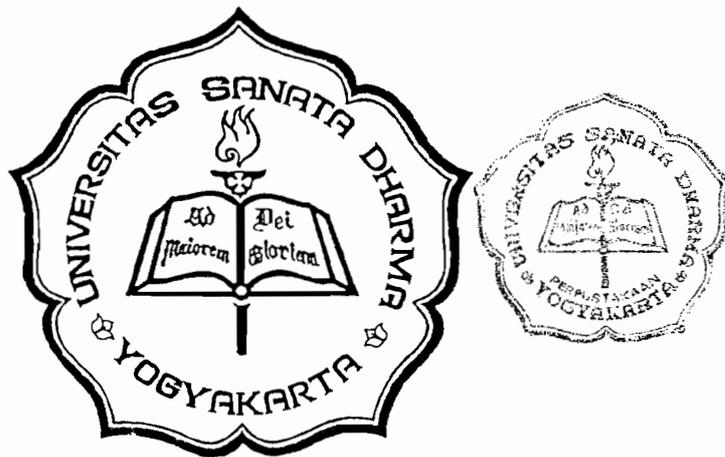


**ANALISIS PENILAIAN NASABAH
TERHADAP MOTTO DAN PROSEDUR PELAYANAN
PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN**

**STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN
KODYA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi**



Oleh :

Chatarina Novi Eko Siwi Handayani

NIM : 962114060

NIRM : 960051121303120056

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA**

2001

**ANALISIS PENILAIAN NASABAH
TERHADAP MOTTO DAN PROSEDUR PELAYANAN
PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN**

**STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN
KODYA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi**



Oleh :

Chatarina Novi Eko Siwi Handayani

NIM : 962114060

NIRM : 960051121303120056

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA**

2001

Skripsi

**ANALISIS PENILAIAN NASABAH
TERHADAP MOTTO DAN PROSEDUR PELAYANAN
PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN
STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN
KODYA YOGYAKARTA**

Oleh :

Chatarina Novi Eko Siwi Handayani

NIM : 962114060

NIRM : 960051121303120056

Telah disetujui oleh:

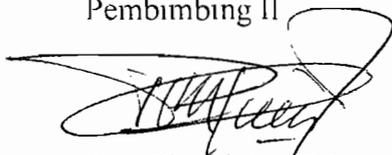
Pembimbing I



Drs. Hg. Suseno TW., M.S.

Tanggal 14 Desember 2000

Pembimbing II



Drs. Th. Gieles, S.J.

Tanggal 21 Desember 2000

Skripsi

**ANALISIS PENILAIAN NASABAH
TERHADAP MOTTO DAN PROSEDUR PELAYANAN
PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN
STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN UMUM PEGADAIAN
KODYA YOGYAKARTA**

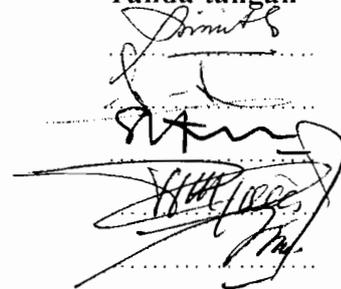
Dipersiapkan dan ditulis oleh :
Chatarina Novi Eko Siwi Handayani
NIM : 962114060
NIRM : 960051121303120056

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
Pada tanggal 26 Januari 2001
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Panitia Penguji

	Nama Lengkap
Ketua	Dra. Fr. Ninik Yudianti, M.Acc.
Sekretaris	Drs. E. Sumardjono, M.B.A.
Anggota	Drs. Hg. Suseno TW., M.S.
Anggota	Drs. Th. Gieles, S.J.
Anggota	Drs. H. Herry Maridjo, M.Si.

Tanda tangan



Yogyakarta, 27 Januari 2001
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma



Dekan
Drs. Hg. Suseno TW., M.S.

"Karena itu Aku berkata kepadamu: 'apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu'."

(Markus 11:24)

Never say: "I can't!" Just do it and it will be done.

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

*Abu-ku tersayang
Keluarga Besar Probo Suhardjo
Rm. Ardi dan Rm. Adji
Sahabat-sahabat-ku terkasih
Dia yang kelak menjadi bagian dari
hidup-ku*

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Yogyakarta, 27 Januari 2001

Penulis



Chatarina Novi Eko Siwi Handayani

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.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Bapa Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat yang diberikan sehingga dengan segala keterbatasan yang ada, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan disusunnya skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Skripsi ini berjudul Analisis Penilaian Nasabah terhadap Motto dan Sistem Akuntansi Pelayanan Perum Pegadaian. Studi kasus pada Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini atas bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Suseno TW., MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
2. Bapak Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Akt., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
3. Bapak Daniel Alvin Simanjuntak, SE., Akt., selaku Dosen Pembimbing Akademik Akuntansi A angkatan 1996.
4. Bapak Drs. Hg. Suseno TW., M.S., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Th. Gieles, S.J., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. A. Triwanggono, M.S., yang telah memberi masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/ Ibu dosen dan karyawan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta,

8. Bapak R. Sukijo yang telah banyak membantu dalam perijinan penelitian.
9. Semua staff dan karyawan Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data-data penelitian.
10. Semua nasabah Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga penulis memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian.
11. Ibuku yang telah memberikan doa dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terwujud.
12. Babe Tanto, Mamah Diah, Adit dan Dita yang telah mendukung dan memberi tempat tinggal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuanganku: Wiwid, Unik, Dini, Susi, Ari, Mas Indra.
14. Sahabat-sahabatku : Menik, Indarti-Untari, Lukman, Agung, Mudika Kebumen yang banyak membantu dan mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat terwujud.
15. Mas Edi yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
16. Teman-teman Akuntansi A Angkatan '96.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya penulis mengharapkan saran dan masukan yang berguna bagi penyempurnaan lebih lanjut.

Semoga hasil penulisan tugas akhir ini memberikan manfaat bagi kita semua, khususnya penulis.

Yogyakarta, 27 Januari 2001

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	5
B. Pembatasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II: LANDASAN TEORI.....	10
A. Lembaga Keuangan.....	10
1. Pengertian Lembaga Keuangan.....	10
2. Pengelompokkan Lembaga Keuangan	10
B. Pegadaian.....	11
1. Pengertian Pegadaian	11
2. Sifat dan Tujuan Usaha Perum Pegadaian	12
C. Pengertian Pelayanan.....	14

D. Sistem Akuntansi.....	15
1. Pengertian Sistem Akuntansi	15
2. Tujuan Sistem Akuntansi	17
E. Pengertian Pemasaran.....	18
F. Pengertian Manajemen Pemasaran	19
G. Konsep Pemasaran	19
H. Perilaku Konsumen	21
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	21
2. Teori Perilaku Konsumen	21
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	23
I. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	26
1. Pengertian Konsep Kepuasan Pelanggan	26
2. Faktor-faktor dalam Mengevaluasi Kepuasan terhadap Produk	26
J. Harapan Pelanggan	27
K. Uji Statistik Nonparametrik	28
1. Statistik Non Parametrik	28
2. Uji Kolmogorov-Smirnov	29
L. Perumusan Hipotesis.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Subyek dan Obyek Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel	31
E. Variabel Penelitian	32
F. Data yang Dibutuhkan.....	34
G. Teknik Pengambilan Data	34
H. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	39
A. Sejarah Timbulnya Pegadaian.....	39

1. Sejarah Perkembangan Perum Pegadaian.....	40
B. Struktur Organisasi dan Tata Kerja.....	47
1. Organisasi Tingkat Pusat.....	47
2. Organisasi Tingkat Daerah.....	55
C. Perkembangan Pegadaian.....	64
1. Sumber Dana Perum Pegadaian.....	66
2. Jenis Jasa.....	68
D. Operasional Kantor Cabang.....	79
BAB V: DESKRIPSI, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	102
A. Deskripsi Data.....	102
B. Analisis Data.....	112
1. Analisis Kuantitatif.....	112
2. Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov.....	124
C. Pembahasan.....	126
1. Profil Nasabah Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta.....	127
2. Penilaian Nasabah terhadap Motto Pegadaian bila Dikaitkan dengan Produk dan Pelayanan Pemberian Kredit.....	129
3. Keefektifan Prosedur Pelayanan bila Dikaitkan dengan Motto Pegadaian.....	130
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN.....	134
A. Kesimpulan.....	134
B. Keterbatasan Penelitian.....	135
C. Saran-saran.....	136
1. Produk Pegadaian.....	136
2. Pelayanan Pegadaian dan Sistem Akuntansi Pelayanan.....	137

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV-1 Tarif Jasa Titipan.....	75
Tabel IV-2 Besar Uang Pinjaman	77
Tabel IV-3 Persentase Taksiran menurut Jenis Barang Bergerak.....	90
Tabel IV-4 Persentase Uang Pinjaman terhadap Taksiran	91
Tabel V-1 Nasabah Berdasar Jenis Kelamin.....	103
Tabel V-2 Nasabah Berdasar Usia	103
Tabel V-3 Nasabah Berdasar Pendidikan Terakhir	104
Tabel V-4 Nasabah Berdasar Pekerjaan.....	104
Tabel V-5 Nasabah Berdasar Belum atau Sudah Berpenghasilan.....	105
Tabel V-6 Nasabah Berdasar Besar Penghasilan.....	105
Tabel V-7 Nasabah Berdasar Uang Saku/Kiriman Orang Tua	106
Tabel V-8 Nasabah Berdasar Keperluan Menggadaikan	107
Tabel V-9 Nasabah Berdasar Pernah atau Tidak Menggadaikan di Luar Pegadaian.....	107
Tabel V-10 Nasabah Berdasar Golongan Pinjaman.....	108
Tabel V-11 Nasabah Berdasar Sudah atau Belum Mengetahui Motto Pegadaian.....	109
Tabel V-12 Nasabah Berdasar Dari Mana Mengetahui Motto Pegadaian.....	109
Tabel V-13 Nasabah Berdasar Sudah atau Belum Membuktikan Kebenaran Motto Pegadaian.....	110
Tabel V-14 Jumlah Skor Mengenai Produk, Pelayanan dan Sistem Akuntansi Pelayanan	112
Tabel V-15 Penilaian Kebenaran Motto Pegadaian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	124
Tabel V-16 Data Pengujian Kolmogorov-Smirnov.....	125

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dilihat dari perkembangan perekonomian Indonesia yang saat ini sedang dilanda krisis ekonomi, banyak pihak yang kehidupannya masih di bawah standar hidup yang layak. Pemenuhan kebutuhan dasar masih sangat sulit didapatkan karena pendapatan mereka yang masih rendah. Hal ini tergambar pada kurang layakannya perumahan yang mereka tempati, tingkat gizi yang rendah, kesehatan yang buruk, tingkat pendidikan yang masih kurang memadai, dan juga dalam banyak hal mereka terpojok dalam kemiskinan yang dialami.

Perbedaan kesempatan dalam ikut serta dan menikmati pembangunan sangat mencolok antara masyarakat golongan atas dengan masyarakat golongan menengah ke bawah. Akibatnya masyarakat golongan tertentu saja yang diuntungkan dari hasil pembangunan. Gambaran tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian dari pemerintah agar tidak hanya memikirkan aspek pertumbuhan, tapi juga pemerataannya. Bila tidak, dikhawatirkan kesenjangan dan kemiskinan akan terus merajalela pada kehidupan masyarakat kecil di Indonesia.

Memberikan perhatian untuk mempersiapkan masyarakat lapisan bawah justru akan mempercepat proses pembangunan dalam bidang kesejahteraan rakyat

secara keseluruhan. Hal yang diperlukan antara lain adalah meningkatkan kemampuan pelaksanaan prinsip ekonomi yang mandiri, yaitu kemampuan untuk menolong diri sendiri melalui kemampuan menghasilkan pendapatan. Pendapatan berasal dari nilai tambah atau nilai yang ditambahkan karena suatu kegiatan, jadi sasaran yang ingin dicapai adalah peningkatan kemampuan diri untuk menghasilkan nilai tambah yang lebih besar serta untuk melakukan kegiatan-kegiatan produktif.

Salah satu kendala dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan produktif adalah modal usaha. Modal usaha sangat penting karena merupakan hal yang pertama kali dibutuhkan untuk melakukan dan mendorong kegiatan usaha. Modal tersebut dapat dihimpun dari tabungan yang diperoleh dari surplus pendapatan, setelah dikurangi konsumsi jangka pendek, yaitu konsumsi sehari-hari. Namun demikian, yang menjadi masalah bagi masyarakat lapisan bawah adalah mereka tidak mampu menciptakan tabungan karena keterbatasan pendapatan yang mereka terima.

Peran kredit atau pinjaman dari luar dapat menggantikan tabungan yang semestinya dihimpun dari kemampuan sendiri. Kredit merupakan bantuan sementara untuk membantu meningkatkan kegiatan ekonomi. Tetapi kredit yang berkepanjangan dan tidak mampu menciptakan modal sendiri untuk satu kegiatan

ekonomi tertentu justru akan menimbulkan ketergantungan dan suatu saat menjadi beban yang semakin memberatkan bagi penerima kredit itu sendiri.

Peran lembaga keuangan bank dan non bank sangat membantu dalam melayani kebutuhan kredit masyarakat. Hal ini karena mereka melaksanakan kegiatan sebagai lembaga transmisi (*Transmission Role*) dan lembaga intermediasi (*Intermediation Role*) yang dapat meningkatkan kegiatan produksi, konsumsi dan pertukaran serta meningkatkan efisiensi dalam bidang perekonomian. Peningkatan kegiatan perekonomian tersebut ditunjang oleh fungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana, pemberi informasi dan pengetahuan serta jaminan dan likuiditas.

Salah satu kenyataan menunjukkan bahwa orang yang membutuhkan kredit menghendaki menerima kredit secepat mungkin, prosedur yang cepat dan mudah dan juga tanpa syarat yang sulit dipenuhi, terutama untuk kredit skala kecil dan bunga yang rendah.

Adanya pelayanan khusus yang memadai, prosedur yang cepat dan mudah, dan dapat menjangkau masyarakat lapisan menengah ke bawah dalam perkreditan sangat diperlukan. Ketersediaan kredit yang memadai diharapkan dapat menciptakan pembentukan modal, sehingga dapat meningkatkan produksi, pendapatan dan menciptakan surplus yang dapat digunakan untuk membayar kembali kreditnya dan melakukan pemupukan modal.

Lembaga keuangan yang dapat melayani kebutuhan akan uang pinjaman dalam waktu relatif singkat, prosedur yang mudah dan cepat adalah Perusahaan Umum Pegadaian. Pelayanan yang diberikan pegadaian tujuan utamanya tidak lain adalah memberikan kepuasan kepada nasabah, tetapi bukan berarti Perusahaan Umum Pegadaian tidak memikirkan laba perusahaan, karena dengan laba yang diperoleh pegadaian dapat mengembangkan usahanya. Untuk mengembangkan tujuan sosial dan tujuan mendapatkan laba maka diperlukan suatu konsep pemasaran untuk memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah.

Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen (dalam hal ini nasabah), perusahaan harus mengerti arti penting perilaku konsumen, karena dengan memahami perilaku konsumen, perusahaan dapat mengetahui dan mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan pemasaran, khususnya untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku konsumen sendiri dapat mempengaruhi sikap yang akhirnya berakibat pada perilaku pembelian mereka.

Dari sikap yang ditunjukkan konsumen maka mereka pasti bisa memberikan tanggapan dan penilaian terhadap produk atau hasil dari suatu perusahaan. Untuk dapat mengetahui penilaian konsumen maka diperlukan penelitian tentang sikap konsumen baik berupa sikap positif maupun sikap negatif, dan dari hasil

penelitian tersebut dapat digunakan sebagai bahan penentuan kebijakan perusahaan. Berdasar uraian tersebut, penulis tertarik meneliti sikap para konsumen, yaitu nasabah Perusahaan Umum Pegadaian untuk mengetahui bagaimana penilaian mereka terhadap motto Perusahaan Umum Pegadaian dan mengambil judul **“Analisis Penilaian Nasabah terhadap Motto dan Prosedur Pelayanan Perusahaan Umum Pegadaian”**, studi kasus pada Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta.

B. Pembatasan Masalah

Banyaknya nasabah dari Perusahaan Umum Pegadaian menunjukkan bahwa masyarakat sangat berminat akan sistem perkreditan yang diberikan dengan prosedur yang mudah dengan tidak banyak menimbulkan masalah, untuk itu dalam penelitian ini penulis membatasi masalah mengenai apakah motto “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” yang dijanjikan Perum Pegadaian itu terbukti kebenarannya.

C. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang dan batasan masalah yang ada, maka penulis merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan, sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian nasabah terhadap kebenaran motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, bila dikaitkan dengan produk dan pelayanan pemberian kredit ?
2. Apakah prosedur pelayanan pada Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta sudah efektif sesuai dengan motto pegadaian?
3. Apakah ada perbedaan penilaian antara nasabah yang berpendidikan SMTA ke bawah dan nasabah yang berpendidikan akademi/universitas mengenai kebenaran pelaksanaan motto pegadaian dalam hal kebijakan produk, pelayanan dan prosedur pelayanan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap kebenaran motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, bila dikaitkan dengan produk dan pelayanan pemberian kredit.
2. Untuk mengetahui apakah prosedur pelayanan pada Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta sudah efektif sesuai dengan motto pegadaian.
3. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan penilaian antara nasabah yang berpendidikan SMTA ke bawah dan nasabah yang berpendidikan akademi/universitas mengenai kebenaran pelaksanaan motto pegadaian dalam hal kebijakan produk, pelayanan dan prosedur pelayanan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas Sanata Dharma

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat menambah perbendaharaan bacaan khususnya mengenai pegadaian.

2. Bagi perusahaan (Perusahaan Umum Pegadaian)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta khususnya sebagai pertimbangan kebijaksanaan perusahaan untuk melakukan pembenahan pelayanan Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta agar nasabah dapat terpuaskan dan menjaga citra pegadaian itu sendiri.

3. Bagi penulis

Penelitian ini sebagai sarana berlatih untuk menambah wawasan dari praktek sebenarnya untuk disesuaikan dengan pengetahuan teori-teori di bangku kuliah dan buku-buku literatur yang ada.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan dikemukakan : latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini akan diuraikan pengertian lembaga keuangan, pengelompokan lembaga keuangan, pengertian pegadaian, sifat dan tujuan usaha Perusahaan Umum Pegadaian, pengertian sistem akuntansi, tujuan sistem akuntansi, pengertian pelayanan, pengertian pemasaran, pengertian manajemen pemasaran, konsep pemasaran dan orientasi pada masyarakat, pengertian perilaku konsumen, teori-teori perilaku konsumen, faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, pengertian konsep kepuasan pelanggan, faktor-faktor dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk, harapan pelanggan, statistik non parametrik, uji Kolmogorov-Smirnov, perumusan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam penelitian dikemukakan : jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek dan obyek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai sejarah timbulnya pegadaian, sejarah perkembangan pegadaian, struktur organisasi dan tata kerja perum pegadaian, sumber dana pegadaian, jasa pegadaian, operasional kantor cabang.

BAB V : Deskripsi, Analisis data dan Pembahasan

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian, pengolahan data, dan penafsiran hasil analisis dengan teknik yang ditetapkan.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini akan dikemukakan kesimpulan hasil penulisan, keterbatasan penelitian dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Lembaga Keuangan

1. Pengertian Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*). Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 14 tahun 1967, pasal 1 ,ayat b, yang dimaksud dengan Lembaga Keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan menarik uang dari dan menyalurkannya ke dalam masyarakat.

2. Pengelompokan Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan di Indonesia dikelompokkan menjadi dua yaitu Lembaga Keuangan Bank (LKB) dan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB). Perbedaan Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank adalah:

- a) Kewajiban finansial LKB dan LKBB, yaitu pada liabilitas atau pasiva LKB berupa uang, sedang liabilitas atau pasiva LKBB tidak dapat diklasifikasikan sebagai uang.
- b) Kemampuan kedua lembaga keuangan dalam menciptakan kredit dan uang, yaitu LKB mempunyai kemampuan menciptakan kredit, mengedarkan uang

dan menambah jumlah uang beredar (melalui efek pengganda uang), sedang LKBB menyalurkan dana kepada masyarakat terutama melalui penyertaan modal atau membiayai investasi perusahaan.

Tetapi LKB dan LKBB juga mempunyai persamaan, yaitu:

- a) Melancarkan pertukaran produk dengan menggunakan uang dan instrumen kredit
- b) Membantu menyalurkan dana penabung (masyarakat yang kelebihan dana) kepada pengusaha (masyarakat yang memerlukan dana).

B. Pegadaian

1. Pengertian Pegadaian

Pegadaian adalah merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan bukan bank yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat, karena sistem kredit yang diberikan. Pegadaian adalah suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corak khusus, yaitu secara hukum gadai. Gadai menurut KUH Perdata adalah suatu hak yang diperoleh seseorang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang berhutang, atau oleh orang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang berpiutang

lainnya dengan kekecualian dikeluarkan, biaya-biaya mana harus didahulukan. Atau dengan kata lain hukum gadai adalah kewajiban calon peminjam untuk menyerahkan harta geraknya (sebagai agunan) kepada kantor cabang pegadaian, disertai dengan pemberian hak kepada pegadaian untuk melakukan penjualan (lelang). Selanjutnya pengertian pelelangan adalah penjualan barang agunan oleh perusahaan pegadaian apabila setelah batas waktu perjanjian kredit habis, nasabah tidak menebus barang yang digunakan sebagai agunan tersebut atau tidak memperpanjang kredit.

Perusahaan pegadaian adalah perusahaan milik pemerintah (BUMN), yang berada dibawah wewenang Departemen Keuangan. Badan usaha ini berstatus Perusahaan Umum (Perum), dengan nama Perusahaan Umum Pegadaian. Kegiatan usaha Perum Pegadaian diatur oleh PP No.10 Tahun 1990. Usaha Perum Pegadaian ini terutama adalah memberikan kredit gadai pada masyarakat dengan prosedur yang sederhana dan cepat, ditambah dengan kegiatan lain yang masih erat kaitannya dengan usaha gadai, misalnya adalah kegiatan jasa titipan, jasa taksiran dan *gold counter*.

2. Sifat dan Tujuan Usaha Perum Pegadaian

Perum Pegadaian adalah badan usaha milik negara yang memiliki sifat menyediakan layanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan atas prinsip pengelolaan perusahaan. Lembaga ini

memiliki tujuan pokok seperti dicantumkan dalam PP No.10 Tahun 1990, yaitu:

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Dari sifat dan tujuan usaha tersebut, Perum Pegadaian adalah lembaga kredit yang melayani hampir semua jenis kebutuhan dana. Kredit tersebut dapat berupa kredit untuk kebutuhan konsumsi, atau terlebih untuk tujuan produksi (misal biaya pengolahan sawah, tambahan modal kerja, biaya operasional/usaha, pendidikan, dan sebagainya). Sifat lain adalah lembaga ini hanya memberi pinjaman untuk jangka waktu pendek, yaitu berkisar antara 3 sampai 6 bulan, serta dalam jumlah yang relatif kecil. Pinjaman jangka menengah dan panjang tidak diberikan oleh Perum Pegadaian.

Usaha-usaha yang dilakukan oleh Perum Pegadaian sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam pengelolaan BUMN untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan juga untuk lebih memasyarakatkan pegadaian perlu dilakukan. Profesionalisme pegadaian dalam segala aspek perlu diusahakan, terutama dalam hal peningkatan pelayanan, seperti (Brosur Pegadaian Tahun 1991) :

1. Menambah jumlah cabang yang menyangkut kota/kecamatan di seluruh Indonesia.
2. Meningkatkan arus informasi, komunikasi dan promosi.
3. Meningkatkan kualitas SDM, sarana dan prasarana.
4. Peningkatan plafon kredit sesuai dengan kebutuhan masyarakat golongan ekonomi lemah.

Pemberian kredit yang merupakan bidang usaha utama pegadaian dilayani dengan waktu yang relatif singkat, prosedur yang tidak berbelit-belit dan cepat, juga syarat yang mudah. Hal ini selalu diusahakan agar masyarakat yang benar-benar membutuhkan uang (kredit) dapat terpenuhi tanpa banyak mendapat kesulitan. Dengan sistem pemberian kredit yang relatif mudah itu, diharapkan pegadaian dapat membantu kesulitan-kesulitan keuangan yang dihadapi masyarakat tanpa memberikan beban yang terlalu berat bagi masyarakat (nasabah). Oleh karena itu pegadaian mempunyai motto “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, yang berarti bahwa Pegadaian berusaha membantu mengatasi masalah nasabah tanpa menimbulkan masalah baru yang justru akan membebani nasabah.

C. Pengertian Pelayanan

Salah satu unsur strategi produk adalah pelayanan kepada pelanggan. Perusahaan harus mengetahui tingkat pelayanan yang mana yang harus ditawarkan

kepada konsumen atau calon konsumen, karena konsumen tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu saja, tetapi juga dalam tingkat dan kualitas yang memadai. Misalnya, bila nasabah harus antri yang begitu banyak, mungkin mereka akan lari ke pegadaian lain. Jadi jelas bahwa perusahaan harus meneliti tingkat pelayanan sendiri, sehingga mengetahui apa yang telah dilakukannya selama ini telah memenuhi harapan konsumen atau belum.

D. Sistem Akuntansi

1. Pengertian Sistem Akuntansi

Yang dimaksud sistem akuntansi menurut Mulyadi (1993 : 3) adalah organisasi catatan, formulir, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Unsur-unsur sistem akuntansi pokok adalah formulir, catatan yang terdiri dari jurnal, buku besar dan buku pembantu, serta laporan.

a. Formulir

Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Formulir berguna sebagai media untuk mencatat peristiwa yang terjadi pada organisasi ke dalam catatan dan selanjutnya untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari sistem akuntansi yang telah digunakan. Contoh formulir adalah faktur penjualan, bukti kas keluar dan cek.

b. Jurnal

Jurnal merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat dan mengklasifikasikan data keuangan secara lengkap menurut tanggal terjadinya suatu transaksi. Sumber informasi pencatatan dalam jurnal ini adalah formulir.

Contoh jurnal adalah jurnal penerimaan kas, jurnal pembelian, jurnal penjualan dan jurnal umum.

c. Buku Besar

Buku besar (*general ledger*) terdiri dari rekening-rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal. Rekening-rekening dalam buku besar ini disediakan sesuai dengan unsur-unsur informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan.

d. Buku Pembantu

Buku pembantu (*subsidiary ledger*) terdiri dari rekening-rekening pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar.

Buku besar dan buku pembantu adalah sebagai catatan akuntansi akhir (*books of final entry*) karena setelah data keuangan dicatat dalam buku tersebut, proses akuntansi selanjutnya adalah penyajian laporan keuangan, bukan pencatatan lagi ke dalam catatan akuntansi.

e. Laporan

Laporan keuangan dapat berupa neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan laba ditahan, laporan harga pokok produksi, laporan biaya pemasaran, laporan harga pokok penjualan, daftar umur piutang, daftar utang yang akan dibayar, daftar saldo persediaan yang lambat penjualannya.

Laporan berisi informasi yang merupakan keluaran sistem akuntansi.

2. Tujuan Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi mempunyai tujuan sebagai berikut :

a) Menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha baru.

Hal ini dibutuhkan bagi perusahaan yang baru didirikan atau bagi usaha baru yang berbeda dari usaha yang telah dijalankan oleh perusahaan.

b) Memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada.

Hal tersebut diperlukan untuk mengatasi kekurangan dari sistem yang sudah ada, misal dalam hal mutu, ketepatan waktu, penyajian dan struktur informasi yang ada dalam laporan.

c) Memperbaiki pengawasan akuntansi dan pengecekan intern.

Hal ini ditujukan untuk memperbaiki perlindungan dan pengawasan terhadap kekayaan organisasi sehingga pertanggungjawaban terhadap penggunaan kekayaan dapat dilakukan dengan baik.

d) Mengurangi biaya klerikal dalam menyelenggarakan catatan akuntansi.

Hal ini berguna bagi pihak manajemen untuk mengetahui besarnya manfaat yang didapat dibanding dengan pengorbanan yang terjadi.

E. Pengertian Pemasaran

Kegiatan pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan perusahaan dan merupakan kegiatan yang sangat menentukan perkembangan suatu perusahaan. Tujuan dari kegiatan pemasaran sebenarnya adalah untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen atas barang dan jasa. Adapun pengertian pemasaran menurut Philip Kotler adalah kegiatan-kegiatan atau manusia yang diarahkan pada usaha memuaskan kebutuhan melalui proses pertukaran.

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa manusia selalu berusaha untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan hidupnya. Pendapat dari ahli lain yaitu William J. Stanton (Basu Swastha, DH dan Irawan, 1985 : 5), yaitu sebagai berikut:

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli yang potensial.

Dilihat dari kedua definisi tersebut, tergambar bahwa kegiatan pemasaran merupakan kegiatan yang sangat penting untuk menentukan kelangsungan hidup suatu perusahaan karena cakupan pemasaran yang sangat luas.

F. Pengertian Manajemen Pemasaran

Setiap perusahaan pasti menginginkan agar tujuan perusahaan dapat tercapai, maka perlu adanya pengelolaan atau manajemen yang baik dalam seluruh kegiatan pemasaran. Untuk merealisasikan tujuan perusahaan maka dikenal istilah manajemen pemasaran. Manajemen pemasaran didefinisikan oleh Philip Kotler adalah sebagai berikut :

Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membentuk dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran (*target buyer*) dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

Jadi kegiatan dalam manajemen pemasaran bertujuan untuk menimbulkan pertukaran yang diinginkan baik barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan, yang dapat dilakukan baik penjual maupun pembeli untuk dapat saling menguntungkan.

G. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi harus dilakukan

dengan berbagai cara sesuai dengan keadaan dan perkembangan pada masyarakat secara umum dan konsumen pada khususnya. Konsep pemasaran didefinisikan oleh William J. Stanton (1985 : 7) adalah sebuah falsafah bisnis yang mengatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Perusahaan yang ingin menguasai pasar atau menjadi pemimpin pasar harus berorientasi pada pasar yang ada. Orientasi terhadap pasar dapat dilakukan dengan memperhatikan tiga unsur pokok konsep pemasaran (Basu Swastha, DH dan T. Hani Handoko, 1987 : 5-7), yaitu :

1. Orientasi pada konsumen
 - a. Menentukan kebutuhan pokok (*basic need*) dari pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi oleh perusahaan.
 - b. Menentukan kelompok pembeli yang akan dijadikan sasaran penjualan.
 - c. Menentukan produk dan program pemasaran.
 - d. Mengadakan penelitian terhadap konsumen untuk mengukur, menilai dan menafsirkan keinginan, sikap serta tingkah laku mereka.
 - e. Menentukan serta melaksanakan strategi pemasaran yang paling baik, apakah menitik beratkan pada mutu yang tinggi, harga yang murah atau model yang baik.
2. Penyusunan kegiatan pemasaran yang integral (*integrated marketing*).
3. Mendapatkan laba melalui pemuasan konsumen.

Jadi pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta masyarakat dalam jangka panjang harus diperhatikan oleh perusahaan agar mampu mendapatkan laba yang lebih banyak dan mampu bersaing dengan perusahaan lain.

H. Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Pentingnya penelitian tentang perilaku konsumen adalah untuk mengetahui dan memahami perubahan-perubahan maupun perkembangan perilaku konsumen, sehingga dapat diambil suatu kebijakan yang tepat untuk dapat mencapai sasaran perusahaan yang telah ditetapkan. Dengan perkembangan tata kehidupan maupun perekonomian, maka perilaku konsumen juga akan terpengaruhi. Basu Swastha dan T. Hani Handoko (1982:9) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai berikut :

Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

2. Teori-teori Perilaku Konsumen

Teori-teori perilaku konsumen pada dasarnya digunakan untuk mengetahui dan memahami secara lebih mendalam apa sebenarnya motivasi pembelian atau apa yang mendasari dan mengarahkan sehingga konsumen

melakukan pembelian untuk membantu penelitian. Di sini akan diuraikan secara singkat teori-teori perilaku konsumen menurut Basu Swastha, DH dan T. Hani Handoko (1982 : 26), yaitu sebagai berikut :

a. Teori Ekonomi Mikro

Menurut teori ini keputusan konsumen untuk membeli suatu produk merupakan keputusan ekonomi rasional yang dilakukan secara sadar. Teori ini mengatakan bahwa konsumen akan melanjutkan pembeliannya terhadap suatu produk yang sama dalam jangka waktu yang lama jika ia telah mendapatkan kepuasan dari produk yang dikonsumsinya.

b. Teori Psikologis

Teori ini merupakan penerapan dari teori-teori bidang psikologis yang berguna untuk menganalisis perilaku konsumen. Secara garis besar teori ini dapat dibagi lagi menjadi 2 bagian, yaitu

1) Teori Belajar (*Learning Theory*)

Pada pokoknya teori ini digunakan untuk mengetahui perilaku pembelian konsumen dengan cara menafsirkan dan meramalkan terhadap proses belajar konsumen.

2) Teori Psikoanalitis

Menurut Sigmend Freud, teori ini menyatakan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh adanya keinginan yang terpaksa dan motif yang tersembunyi. Perilaku manusia adalah selalu merupakan hasil kerja sama

dari tiga aspek dalam struktur kepribadian manusia yaitu : id, ego, dan super ego. Jadi perilaku manusia tidaklah sederhana sehingga sumber motif seseorang sulit dipahami.

c. Teori Sosiologis

Teori ini mengarahkan analisa perilaku pada kegiatan yang bersifat kelompok seperti teman sekerja, keluarga, perkumpulan-perkumpulan tertentu dan sebagainya atau lebih mengutamakan perilaku kelompok. Jadi dari teori ini diharapkan perusahaan akan mampu memilih kelompok-kelompok manusia yang paling besar pengaruhnya terhadap permintaan akan barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

d. Teori Anthropologi

Teori ini juga menekankan pada perilaku pembelian kelompok masyarakat, tapi kelompok masyarakat di sini lebih luas ruang lingkupnya, seperti : kebudayaan dan kelas-kelas sosial. Dari teori ini diharapkan bidang pemasaran akan dapat dipelajari akibat-akibat yang ditimbulkan oleh perilaku kelompok-kelompok tersebut, karena walau bagaimanapun konsumen sebagai individu akan dipengaruhi oleh lingkungan tersebut.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.

Konsumen sebagai bagian dari lingkungan, perilakunya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya adalah dibentuk oleh faktor lingkungan, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Adapun

faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memenuhi kebutuhannya adalah :

a. Lingkungan eksternal

1. Budaya, mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, huku, adat istiadat dan kemampuan-kemampuan lain dalam segala aspek kehidupan manusia. Budaya disini bermakna membantu individu untuk berkomunikasi, melakukan penafsiran dan evaluasi sebagai anggota masyarakat.
2. Kelas sosial, yaitu pembagian didalam masyarakat yang terjadi baik dengan sendirinya maupun yang sengaja dirancang untuk mencapai tujuan-tujuan individu atau kelompok. Mereka dibedakan oleh perbedaan status sosial ekonomi yang berjajar dari yang rendah hingga yang tinggi.
3. Kelompok referensi, yaitu kelompok sosial yang mempengaruhi seseorang dalam pembeliannya, dan sering dijadikan pedoman oleh konsumen dalam bertingkah laku. Masing-masing kelompok referensi biasanya mempunyai *Opinion Leader* dan karakteristik yang berbeda. Termasuk dalam kelompok ini adalah perkumpulan-perkumpulan tertentu seperti kesenian, olahraga, pendidikan, dan lain-lain.
4. Keluarga, yaitu merupakan unit pengambilan keputusan utama, tentu saja dengan pola peranan dan fungsi yang kompleks dan bervariasi.
5. Situasi, yaitu bahwa perilaku konsumen berubah ketika situasi berubah.



b. Lingkungan internal

Faktor-faktor lingkungan yang merupakan faktor psikologis individu (Basu Swastha, DH dan T. Hani Handoko., Op. Cit., hal 75) adalah :

1. Motivasi

Motivasi adalah dorongan dalam diri seseorang atau individualitas suatu keinginan dan kebutuhan yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan.

2. Pengamatan

Perilaku konsumen dipengaruhi pula oleh pengamatan yang merupakan hasil proses akal manusia secara sadar.

3. Belajar

Belajar dapat didefinisikan sebagai perubahan-perubahan perilaku yang terjadi sebagai hasil dari pengalaman. Dengan pengalaman ini akan memberi tanggapan tertentu yang cocok dengan rangsangan-rangsangan dan mempunyai tujuan tertentu.

4. Kepribadian dan konsep diri

Kepribadian merupakan sifat khas yang menentukan perilaku tiap-tiap individu, dan yang berkembang apabila berhubungan dengan orang lain. Konsep diri menurut Theodore M. New Combe dalam bukunya "*Social Psychology*" sebagai individu yang diterima oleh individu itu sendiri dalam kerangka kehidupannya dalam suatu masyarakat yang menentukan.

Selain dua faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen tersebut, ada faktor lain yang juga sangat berpengaruh pada pola konsumsi seseorang, yaitu faktor pendidikan. Pengaruh pendidikan sangat besar pada kehidupan pribadi seseorang. Ia akan berusaha berpikir ke arah yang lebih dalam setiap tindakannya, dan mencari yang lebih mudah atau berhasil guna agar jangan banyak membuang tenaga dan biaya yang lebih murah.

I. Konsep Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian konsep kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan rasa puas bagi para pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

2. Faktor-faktor dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor, antara lain meliputi:

- a. Kinerja (*performance*). Karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.

- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal digunakan.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.
- e. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

J. Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi, pelanggan akan menggunakan harapan-harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat

dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya.

K. Uji Statistik Nonparametrik

1. Statistik Nonparametrik

Data penelitian di bidang ilmu-ilmu sosial kebanyakan hanya berupa kategori yang hanya dapat dihitung frekuensinya atau berupa data yang hanya dapat dibedakan berdasarkan tingkatan atau rankingnya. Kasus data kategorikal atau data ordinal seperti tersebut di atas dapat diselesaikan dengan metode statistik nonparametrik.

Metode statistik nonparametrik sering juga disebut metode bebas sebaran (*distribution free methods*) karena model uji statistiknya tidak menetapkan syarat-syarat tertentu tentang bentuk distribusi parameter populasinya. Dalam sejumlah uji statistik nonparametrik hanya menetapkan asumsi atau persyaratan bahwa observasi-observasinya harus independen dan bahwa variabel yang diteliti pada dasarnya harus memiliki kontinuitas. Banyak di antara uji-uji statistik nonparametrik kadangkala disebut sebagai “uji ranking”, karena teknik-teknik nonparametrik ini dapat digunakan untuk skor yang bukan skor eksak dalam pengertian keangkaan, melainkan berupa skor yang semata-mata berupa jenjang-jenjang (*ranks*).

2. Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji Kolmogorov Smirnov adalah salah satu uji statistik nonparametrik. Uji Kolmogorov-Smirnov ini digunakan untuk menguji apakah dua sampel independen tersebut berasal dari populasi yang sama atau dari populasi-populasi yang memiliki distribusi yang sama. Pengujian didasarkan dengan memperhatikan kesesuaian antara dua distribusi frekuensi kumulatif yang disusun dari dua sampel independen tersebut. Jika distribusi frekuensi kumulatif dari dua sampel independen tersebut cenderung berdekatan atau sama, maka hipotesis nihil yang mengatakan bahwa dua sampel independen diambil dari populasi-populasi yang berdistribusi sama, bisa diterima. Oleh karena itu uji ini didasarkan pada nilai selisih maksimum dari dua distribusi frekuensi kumulatifnya. Apabila nilai selisih maksimum ini lebih besar daripada nilai selisih yang diharapkan, berarti bahwa kesenjangan antara dua distribusi tersebut cukup besar sehingga hipotesis nihil ditolak. Sampel-sampel penelitian dapat didasarkan pada sampel kecil (bila besar sampel lebih kecil atau sama dengan 40) atau didasarkan sampel besar (bila besar sampel lebih besar dari 40).

L. Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu proporsi, kondisi dan prinsip yang untuk sementara waktu dianggap benar dan barangkali tanpa keyakinan, agar bisa ditarik suatu

konsekuensi yang logis dan kemudian diadakan pengujian tentang kebenaran dengan menggunakan data hasil penelitian. Untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan, penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :tidak ada perbedaan penilaian antara nasabah yang berpendidikan SLTA ke bawah dan nasabah yang berpendidikan akademi atau universitas mengenai kebenaran pelaksanaan motto pegadaian dalam hal kebijakan produk, pelayanan dan sistem akuntansi pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah studi kasus, yakni penelitian dilakukan terhadap obyek tertentu dengan populasi yang terbatas, sehingga kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian ini hanya berlaku terhadap obyek yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian : Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta

Waktu Penelitian : Data tahun 2000

C. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek Penelitian : Pimpinan, karyawan dan nasabah Perusahaan Umum
Pegadaian Kodya Yogyakarta

Obyek penelitian : Profil nasabah, pelaksanaan motto dan sistem akuntansi
pelayanan pegadaian

D. Populasi dan Sampel

Populasi diberi definisi sebagai keseluruhan dari obyek yang akan diteliti.

Dalam hal ini, populasi adalah semua nasabah pegadaian, yaitu orang (individu)

yang sedang atau pernah menggadaikan barangnya di Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta. Sedang sampel diberi definisi sebagai bagian dari populasi, dan sampling adalah cara mengumpulkan data yang sifatnya tidak menyeluruh, artinya tidak mencakup obyek penelitian secara keseluruhan, melainkan sebagian dari populasi saja. Sampel yang dipilih adalah rang-orang atau individu-individu yang ditemui di lokasi penelitian (Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta), dengan ketentuan sampel yang diambil tersebut telah lebih dari dua kali memanfaatkan jasa pegadaian (menggadaikan) di Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta. Adapun sampel yang diambil sebanyak 50 responden dan secara konkret 50 responden akan diberi kuesioner yang berisi pertanyaan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, pelayanan dan prosedur menggadaikan pada Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta. Metode pengambilan sampel seperti yang telah terurai di atas adalah *accidental* sampling.

E. Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini untuk masing-masing masalah adalah sebagai berikut :

1. Penilaian nasabah terhadap motto pegadaian, yaitu penilaian nasabah terhadap motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Dalam penelitian ini yang diteliti adalah : kesesuaian antara motto pegadaian dengan kebenarannya, dilihat dari produk (jasa) yang dihasilkan dan pelayanan kredit yang diberikan.

2. Prosedur pelayanan yaitu tahap-tahap yang harus dilalui oleh nasabah untuk mendapatkan pinjaman. Dalam penelitian ini yang diteliti adalah apakah prosedur pelayanan pemberian kredit yang diterapkan oleh pegadaian dari bagian penaksir sampai bagian pengeluaran barang benar-benar tidak menimbulkan masalah bagi calon nasabah.
3. Penilaian nasabah terhadap pelaksanaan motto pegadaian berdasar perbedaan tingkat pendidikan yaitu penilaian nasabah yang berbeda tingkat pendidikannya terhadap motto pegadaian. Dalam penelitian ini yang diteliti adalah apakah ada perbedaan penilaian nasabah yang berpendidikan SLTA ke bawah dan nasabah yang berpendidikan akademi atau universitas terhadap motto pegadaian.

Pengukuran variabel-variabel dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi yang diambil dari hasil isian kuesioner, terdiri dari dua kelompok, yaitu :

Kelompok I: digunakan untuk memperoleh data mengenai profil nasabah Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta. Pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan tentang latar belakang nasabah, juga mengenai apakah nasabah sudah mengetahui motto pegadaian dan dari mana nasabah mengetahui motto pegadaian tersebut.

Kelompok II: digunakan untuk memperoleh data tentang tanggapan atau penilaian nasabah terhadap motto pegadaian dilihat dari produk (jasa) yang dihasilkan pegadaian, pelayanan yang diberikan pegadaian, dan

prosedur pelayanan pegadaian. Data yang diperoleh dari kelompok ini digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara motto pegadaian dengan kenyataannya.

F. Data yang Dibutuhkan

Dalam penelitian ini dibutuhkan data-data sebagai berikut :

1. Gambaran umum perusahaan
2. Profil atau latar belakang nasabah
3. Tanggapan atau penilaian nasabah terhadap kesesuaian motto pegadaian dengan kebenarannya.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Yaitu cara memperoleh data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan dan dijawab secara lisan pula, kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan pegadaian, khususnya pimpinan dan karyawan pegadaian Kodya Yogyakarta. Pertanyaan ini untuk mengetahui gambaran umum dan latar belakang Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta

2. Kuesioner

Yaitu cara memperoleh data dengan menghubungi langsung responden melalui pertanyaan-pertanyaan tertulis, di mana responden memilih jawaban yang sudah tersedia, tetapi tidak tertutup pula jika responden ingin mengungkapkan

jawaban secara langsung. Pertanyaan dalam kuesioner untuk mengetahui profil nasabah dan penilaian nasabah tentang motto Pegadaian.

3. Observasi

Yaitu cara memperoleh data dengan mengamati secara langsung keadaan Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta, serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

4. Dokumentasi

Yaitu memperoleh data dan informasi melalui catatan perusahaan mengenai prosedur administrasi pelayanan yang diterapkan Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta.

H. Teknik Analisis Data

1. Pembahasan masalah pertama dan kedua menggunakan Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif ini digunakan untuk menganalisis data yang dapat dinyatakan dengan angka. Cara yang dilakukan untuk mengetahui penilaian atau tanggapan nasabah terhadap kebenaran motto pegadaian adalah sebagai berikut :

- a. Jawaban responden tentang produk (jasa-jasa), pelayanan dan sistem akuntansi pertama kali dihitung dari pemberian skor.

Penilaian	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Setuju	3
Sangat setuju	4

- 1) Item pertanyaan produk dan pelayanan ada 14, sehingga kemungkinan skor jawaban yang diperoleh tiap reponden adalah 14 sampai dengan 70.

$$\begin{aligned} \text{Range} &= \text{Skor terbesar} - \text{Skor terkecil} \\ &= 56 - 14 \\ &= 42 \end{aligned}$$

Skor jawaban dikelompokkan menjadi tiga ($k = 3$), sebagai berikut :

$$\begin{aligned} 14 - 28 &= \text{kurang sesuai antara motto dan realisasi} \\ 29 - 42 &= \text{sesuai antara motto dan realisasi} \\ 43 - 56 &= \text{sangat sesuai antara motto dan realisasi} \end{aligned}$$

Penghitungan intervalnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{k} \\ i &= \frac{42}{3} \\ &= 14 \end{aligned}$$

- 2) Item pertanyaan tentang prosedur pelayanan ada 24, sehingga kemungkinan skor jawaban yang diperoleh tiap responden adalah 24 sampai dengan 96.

$$\begin{aligned} \text{Range} &= \text{Skor terbesar} - \text{Skor terkecil} \\ &= 96 - 24 \\ &= 72 \end{aligned}$$

Skor jawaban dikelompokkan menjadi 3 ($k = 3$) sebagai berikut :

24 - 48 = kurang efektif

49 - 72 = efektif

73 - 96 = sangat efektif

Perhitungan intervalnya adalah sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{k}$$

$$i = \frac{72}{3}$$

$$= 24$$

2. Pembahasan masalah ketiga menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov berlaku untuk dua sampel independen dengan pengukuran variabel yang berskala ordinal. Langkah-langkah uji Kolmogorov-Smirnov dua sampel independen adalah sebagai berikut :

a. H_0 = Tidak 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.

H_1 = 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.

- b. Menyusun masing-masing kelompok skor dalam suatu distribusi frekuensi kumulatif, menggunakan interval-interval atau klasifikasi yang sama untuk kedua kelompok.
- c. Menghitung selisih frekuensi kumulatif dari kedua kelompok tersebut untuk tiap-tiap interval atau klasifikasi yang ada.
- d. Menentukan selisih frekuensi kumulatif yang terbesar (maksimum) dan dinotasikan dengan D.

$$D \text{ maksimum} = [S_{n_1}(X) - S_{n_2}(X)]$$

- e. Tingkat signifikansi ditetapkan $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas 2. Ukuran n_1 dan n_2 ditentukan baru setelah data terkumpul.
- f. Distribusi sampling

$$X^2 = \frac{4D^2(n_1 n_2)}{(n_1 + n_2)}$$

Dimana :

X^2 = harga uji statistik

D = selisih frekuensi komulatif

n_1 = sampel kelompok I

n_2 = sampel kelompok II

H_0 ditolak apabila $X^2 > X^2_{0,05; db. 2}$

H_0 diterima apabila $X^2 < X^2_{0,05; db. 2}$

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Timbulnya Pegadaian

Awal mulanya praktek gadai muncul pada abad pertengahan, di Lombardia, Italia Utara. Pada saat itu terjadi perbedaan yang sangat menyolok antara yang kaya dengan kaum buruh yang sangat miskin. Para buruh yang kekurangan uang meminjam kepada mereka dengan tanggungan barang yang dikenai bunga yang sangat tinggi. Kemudian pada abad ke-10 dan ke-11 lembaga-lembaga pinjaman uang ini menyebar ke negara-negara Eropa yang dibawa oleh orang-orang Yahudi. Dalam memberikan pinjaman uang, keuntungan yang sebesar-besarnya merupakan tujuan mereka sehingga terlihat adanya unsur pemerasan. Melihat kenyataan demikian timbul pemikiran baru oleh para ahli keuangan untuk memelopori peminjaman uang tanpa adanya bunga, dengan maksud meringankan beban rakyat. Hal ini diikuti oleh pihak-pihak lain, sehingga banyak lembaga-lembaga serupa yang berdiri meskipun dalam perkembangan selanjutnya mereka memungut bunga juga.

Pada tahun 1250 kredit gadai ini meluas masuk ke negeri Belanda, dan dikenal dengan nama "Lombarde" atau "Lommerds" yang berasal dari kata "Lombardon". Di dalam perkembangannya, setelah dilakukan penyempurnaan menjadi lembaga kredit yang lebih baik dengan nama **Bank Van Leening**.

Lembaga inilah merupakan cikal bakal lembaga perkreditan dengan cara gadai tertua.

1. Sejarah Perkembangan PERUM Pegadaian

Pada waktu Indonesia dibawah kekuasaan VOC (*Verenigde Oost Indische Compagnie*), *Bank Van Leening* ikut dikembangkan di Indonesia yaitu pada tahun 1746. Dalam perkembangannya sejarah pegadaian di Indonesia dapat dibagi menjadi 5 (lima) periode yaitu :

a. Masa Pemerintahan VOC (1748-1811)

Atas prakarsa Gubernur Jenderal Van Imhoff dengan surat keputusannya tanggal 20 Agustus 1778, dengan resmi didirikan *Bank Van Leening* untuk pertama kalinya di Batavia. Bank ini didirikan dalam bentuk kerjasama antara VOC dengan pihak swasta lainnya, yaitu dengan 2/3 modalnya berasal dari VOC sedangkan 1/3 dari pihak swasta.

Disamping memberikan pinjaman gadai, *Bank Van Leening* ini juga berfungsi sebagai Bank wesel yaitu menerima simpanan dari masyarakat. Karena dapat berjalan dengan lancar dan menguntungkan maka timbul kehendak agar *Bank Van Leening* sepenuhnya dikuasai oleh VOC, maka pada tahun 1794 dikeluarkan keputusan untuk membubarkan *Bank Van Leening*. Sebagai gantinya didirikan lembaga kredit yang sama dengan tugas khusus hanya memberikan kredit saja, modal seluruhnya adalah milik VOC. Modal pertama sebesar 7,5 juta gulden dapat dikelola lembaga perkreditan

tersebut dengan lancar. Lembaga tersebut diambil alih menjadi milik pemerintah dan memberikan pinjaman modal kepada *Bank Van Leening* dengan suku bunga 6% pertahun, sedangkan *Bank Van Leening* memungut bunga dari para debitur/peminjam sebesar 9% pertahun.

Tahun 1800 atau tepatnya 31 Desember 1799 VOC dibubarkan pemerintah Belanda dengan akibat penguasaan Indonesia beralih ketangan Hindia Belanda namun peralihan ini tidak mempengaruhi pertumbuhan *Bank Van Leening*. Bahkan Gubernur Jenderal Daendels membuat ketentuan tentang barang-barang yang dapat digadaikan seperti, emas, perak, permata, sebagian kecil perabotan rumah tangga dan sejenisnya yang dapat disimpan selama 13,5 bulan.

b. Masa Penjajahan Inggris (1811-1816)

Pada tahun 1811 Belanda kalah perang melawan Inggris, kemudian Indonesia diduduki oleh bangsa Inggris. Gubernur Jenderal Raffles tidak setuju apabila *Bank Van Leening* dikelola oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan faham ekonomi yang dianut oleh pemerintah Inggris, yaitu sistem liberal. Sebagai gantinya Pemerintah Inggris mengeluarkan *Licentie Stelsel*, artinya setiap orang diperbolehkan menerima gadai dengan syarat telah merndapatkan ijin dari pemerintah. Dalam prakteknya ternyata para pemegang licentie telah menggunakan kesempatan ini untuk melakukan praktek riba yang merugikan rakyat. Melihat kondisi tersebut maka pada

tahun 1814 semua licentie dicabut dan sebagai gantinya dikeluarkan *Pacht Stelsel*, artinya setiap orang diperbolehkan menerima gadai asal sanggup dan juga mampu membayar sejumlah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah.

c. Masa Penjajahan Belanda (1816-1942)

Pada tahun 1816 Inggris meninggalkan Indonesia dan Pemerintah Kolonial Belanda kembali menjajah Indonesia. Pada tahun 1843 *Pacht stelsel* tetap dijalankan dan dikembangkan keseluruh wilayah Indonesia, kecuali didaerah Priangan dan *Versten Landen* (Yogyakarta dan Surakarta). Pada tahun 1848 pemerintah Belanda kembali memonopoli hak menerima gadai dan *Pacht Stelsel* sepenuhnya dikuasai oleh pemerintah Belanda. Demikian pula besarnya gadai yang dapat diberikan dibatasi, artinya selain pemegang *Pacht Stelsel* tidak boleh menerima gadai melebihi 100 gulden.

Pada tahun 1850 pemerintah mengadakan penelitian untuk mengetahui sejauh mana dapat membuktikan bahwa *Pacht Stelsel* dalam prakteknya banyak sekali terjadi penyimpangan-penyimpangan yang merugikan kepentingan rakyat, antara lain:

- 1) Suku bunga dinaikkan lebih dari ketentuan yang berlaku.
- 2) Barang yang tidak ditebus pada saat jatuh tempo, tidak dijual atau dilelang dimuka umum, melainkan dimiliki sendiri.
- 3) Uang kelebihan yang menjadi hak pemilik barang jaminan dari hasil lelang atau jual setelah dikurangi pelunasan (pokok pinjaman dan bunga)

tidak diberikan kepada orang yang berhak menerima.

4) Tata-usahanya tidak teratur.

Sehubungan dengan hal diatas maka pada tahun 1870 *Pacht Stelsel* diganti dengan *Licentie Stelsel*, akan tetapi hasilnya tidak memenuhi sasaran yang diharapkan oleh pemerintah, antara lain :

- 1) Jumlah pegadaian dengan *Licentie Stelsel* di Jawa dan Madura meningkat lebih dari 4 kali lipat menjadi 986 buah, dibanding tahun 1869 pegadaian dengan *Pacht Stelsel* hanya 242 buah.
- 2) Penerimaan pemerintah menjadi menurun, yang semula 375.000 menjadi 56.000 gulden.

Dengan demikian secara moral maupun material penggantian *Pacht Stelsel* menjadi *Licentie Stelsel* tidak menguntungkan rakyat dan pemerintah Hindia Belanda. Oleh karena itu dengan Ordonansi tanggal 22 Januari 1880 Staatsblad Nomor 17, *Pacht Stelsel* dihidupkan kembali dengan usaha-usaha mencegah kecurangan yang masih ada dan berjalan terus. Untuk menghapuskan hal-hal yang merugikan rakyat, maka pada saat itu timbul keinginan pemerintah Belanda untuk mengelola sendiri usaha dibidang gadai.

Dengan mempertimbangkan berbagai pendapat terutama dari Parlemen Belanda, maka pada tahun 1890 pemerintah memberi tugas kepada *NVD De Wolf Van Westerrode*, Asisten Residen di Purwokerto dan

beberapa pejabat lainnya untuk mengadakan penelitian tentang kemungkinan bagaimana cara memperbaiki pemberian kredit kepada masyarakat. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan dan disarankan bahwa kredit untuk membrantas lintah darat, pemberian kredit harus dilakukan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil tersebut maka pemerintah dengan Ordonansi tanggal 12 Maret 1901 Staatsblad Nomor 131 mendirikan sebuah pegadaian Negara yang pertama kali di Sukabumi, Jawa-Barat pada 01 April 1901. Kemudian oleh Kantor Pusat PERUM Pegadaian tanggal 01 April ditetapkan sebagai hari lahirnya pegadaian yang diperingati setiap tahunnya. Pembukaan pegadaian yang merupakan percobaan ternyata berhasil dengan baik pada tahun 1902 didirikan cabang-cabang lain di Cianjur, Tasikmalaya, Cimahi, Bogor dan Cikakak. Dan dengan Staatsblad tahun 1903 ditetapkan bahwa untuk pegadain di wilayah Madura dan Jawa diselenggarakan dan dikuasai oleh pemerintah Belanda sepenuhnya kecuali daerah Vorsten Landen, yaitu Surakarta dan Yogyakarta.

Tahun-tahun berikutnya lembaga perkreditan gadai yang dikelola oleh pemerintah Belanda berkembang dengan pesat, baik mengenai modal maupun luas daerah operasinya. Untuk kepentingan tersebut maka dikeluarkan beberapa peraturan yang mengatur pelaksanaan administrasi pegadaian. Berdasarkan Staatsblad Nomor 133 Tahun 1920 lelang barang

jaminan yang telah jatuh tempo, tidak lagi dilakukan oleh Balai Lelang, akan tetapi dilakukan oleh Pegadaian sendiri. Pertimbangannya bahwa pada umumnya para Kepala Rumah gadai lebih mengetahui tentang harga barang jaminan yang dilelang di pegadaian daripada Kepala Balai lelang.

d. Masa Penjajahan Jepang (1842-1945)

Di masa kekuasaan Jepang ini terdapat perubahan penting, yaitu barang-barang milik rakyat tersebut harus dijual kepada balatentara Jepang. Demikian pula barang-barang jaminan yang terbuat dari tembaga, besi, kuningan, perunggu yang tidak ditebus menjadi milik pemerintah Jepang untuk keperluan perang. Pada 1943 pegadaian tidak lagi berfungsi sebagaimana mestinya, dikarenakan barang-barang selain logam tidak dilelangkan. Tetapi akhirnya dengan pertimbangan proses produksi, alat-alat pertanian yang terbuat dari besi atau logam boleh dilelangkan dan tidak dijadikan besi tua seperti sebelumnya.

e. Masa Kemerdekaan (1945 - Sekarang)

Pada Agustus 1945, pimpinan pegadaian yang dipegang oleh orang Jepang (Ohno) diserahkan kepada Mr. Saubari dengan wakilnya Mr. Prayitno Suwondo. Struktur organisasi mengalami perubahan kembali sebagaimana diatur dalam Staatsblad Nomor 81 tahun 1928 sebagai Jawatan dalam Kementrian Keuangan dan barang jaminan logam dilelangkan kembali. Kemudian berdasarkan Undang-undang Nomor 12/Prp/1960 dan

PP Nomor 178 tahun 1961, Pegadaian mulai 01 Januari 1961 menjadi Perusahaan Negara dalam lingkungan Kementrian Keuangan. Dalam masa Kabinet Dwikora, Perusahaan Negara berada di dalam lingkungan Kompartemen Keuangan, sedangkan pelaksanaan tugas sehari-hari mengenai masalah yang menyangkut pegadaian didelegasikan kepada Departemen Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan (UP3).

Selanjutnya Perusahaan Negara Pegadaian diintegrasikan kedalam Urusan Bank Sentral, sedangkan urusan pembiayaan yang selama ini dimasukkan kedalam UP3 disatukan ke dalam Departemen Urusan Anggaran Negara.

Pada tahun 1965 inflasi di Indonesia mencapai $\pm 600\%$ kemudian pemerintah mengambil kebijakan moneter berupa sanering, seribu rupiah dikurs menjadi satu rupiah. Secara otomatis modal Perusahaan Negara Pegadaian menjadi susut dengan kelipatan 1000 : 1 sehingga secara praktis pegadaian tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik dan lancar karena kesulitan keuangan. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 76 tahun 1967 pegadaian diupayakan agar dapat menjalankan fungsi dan kedudukannya maka dipindahkan menjadi urusan pemerintah dalam lingkungan Departemen Keuangan, status ini berlaku sampai dengan sekarang.

Pegadaian sebagai salah satu lembaga kredit di Indonesia ikut memberikan jasa kepada bangsa dan negara dengan memberikan alternatif

kepada masyarakat dalam memperoleh kredit, agar tidak terjebak kepada renternir dan lain-lain. Pegadaian secara tidak langsung membantu memberantas renternir, ijon dan praktek riba lainnya yang jelas sangat merugikan masyarakat terutama yang berekonomi lemah.

Untuk dapat memenuhi tugas, dan agar manfaat pegadaian benar-benar dapat dirasakan oleh rakyat banyak sesuai dengan fungsinya, maka berdasarkan Keppres Nomor 76 tahun 1967 kedudukan Perusahaan Jawatan Pegadaian di ubah menjadi urusan pemerintahan dalam lingkungan Departemen Keuangan. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1990 tanggal 10 April 1990 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (PERJAN) Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian dengan kedudukannya tetap dalam Departemen Keuangan.

B. Struktur Organisasi dan Tata Kerja

Sebagai Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Pegadaian dalam perjalannya sampai dengan sekarang sudah 97 tahun. Dalam masa tersebut telah mengalami beberapa kali pergantian bentuk, namun tidak merubah misinya membantu masyarakat kecil memperoleh kredit guna meningkatkan kesejahteraannya. Kemudian yang terakhir dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 10 tahun 1990, Pegadaian dari Perusahaan Jawatan (PERJAN) menjadi

Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian yang bernaung di bawah Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian dikelola dan dipimpin oleh suatu Direksi yang berada dan bertanggung jawab kepada Menteri.

Berdasarkan Keputusan Direksi PERUM Pegadaian Nomor Sm. 2/1/29 Tanggal 27 Oktober 1990, Organisasi dan Tata Kerja PERUM Pegadaian disusun dalam dua tingkat yaitu :

1. Tingkat Pusat
2. Tingkat Daerah

1. Organisasi Tingkat Pusat

Organisasi tingkat pusat Perum Pegadaian terdiri dari : (lihat lampiran 7)

- a. Direksi
- b. Direktorat Keuangan
- c. Direktorat Operasi dan Pengembangan
- d. Direktorat Umum
- e. Balai Pendidikan dan Pelatihan
- f. Satuan Pengawasan Intern
- g. Tehnologi Informasi (awal 1999 mulai diberdayakan namun belum masuk dalam struktur organisasi, sehingga dalam lampiran 7 tidak ada, masih seperti aslinya).

Perusahaan dipimpin dan dikelola oleh Direksi yang mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Memimpin, mengurus, dan mengelola perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan.
- b. Menguasai dan mengurus kekayaan perusahaan, serta menyelenggarakan dan memelihara tata buku dan administrasi.
- c. Mewakili perusahaan di dalam dan luar pengadilan.
- d. Melaksanakan kebijakan umum pengelolaan yang digariskan oleh menteri dan menetapkan kebijakan perusahaan sesuai dengan kebijakan menteri tersebut.
- e. Menyiapkan rencana kerja tahunan dan anggaran keuangan.
- f. Menyiapkan susunan organisasi perusahaan lengkap sesuai dengan kebijakan menteri tersebut.
- g. Mengangkat dan memberhentikan pegawai serta menetapkan semua hal kepegawaian lainnya sesuai peraturan kepegawaian dan perundang-undangan yang berlaku.
- h. Melaporkan keadaan dan jalannya perusahaan menurut cara dan waktu yang ditentukan dalam peraturan yang berlaku serta setiap kali diminta oleh menteri.
- i. Kewajiban-kewajiban lainnya berdasarkan petunjuk menteri.



Direksi sebagai pimpinan perusahaan merupakan satu kesatuan yang terdiri dari :

a. Direktur Utama sebagai Ketua.

Direktur Utama ini atas nama Direksi menerima petunjuk-petunjuk dari dan bertanggung jawab kepada Menteri tentang kebijaksanaan umum untuk menjalankan tugas pokok perusahaan dan hal-hal lain yang dianggap perlu. Mengkoordinasikan pelaksanaan kerja para Direktur, Kepala Satuan Pengawasan Intern, para Kepala Sub Direktorat, dan Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan serta para Kepala Kantor Daerah.

Untuk menjamin lancarnya tugas-tugas yang dibebankan Menteri Keuangan kepada Direksi dibentuk Dewan Pengawas yang bertugas melakukan pengawasan umum terhadap Direksi. Hasil kerja Dewan Pengawas harus disampaikan kepada Menteri Keuangan. Pengawasan yang dilakukan meliputi :

1. Pengelolaan perusahaan.
2. Pelaksanaan rencana kerja.
3. Pelaksanaan anggaran perusahaan.
4. Pelaksanaan kebijaksanaan yang telah ditentukan oleh Menteri Keuangan.

b. Direktur Keuangan sebagai anggota.

Direktur Keuangan mempunyai tugas membina dan mengelola sebagian tugas pokok perusahaan di bidang keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijaksanaan Direksi, antara lain mengelola anggaran dan permodalan, akuntansi dan perbendaharaan. Direktur Keuangan membawahi Kasubdit Anggaran dan Permodalan; Kasubdit Akuntansi, serta Kasubdit Perbendaharaan.

Kasubdit Anggaran dan Permodalan melaksanakan penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan, mengalokasikan dana, mengevaluasi realisasi anggaran dan membuat laporan pelaksanaannya, memantau kebutuhan modal kerja, serta mencari dan mengalokasikan modal kerja dan investasi secara efisien dan efektif. Adapun **Kasubdit Akuntansi** melaksanakan evaluasi dan verifikasi dokumen keuangan, menyelenggarakan pembukuan dan menyajikan laporan keuangan perusahaan. **Kasubdit Perbendaharaan** melaksanakan pengelolaan kas, bank, surat berharga, perpajakan dan gaji, tunjangan, perjalanan dinas serta melakukan penagihan piutang perusahaan.

c. Direktur Operasi dan Pengembangan sebagai anggota.

Mempunyai tugas membina dan melaksanakan pengelolaan rencana serta pengembangan operasional dan organisasi perusahaan, seperti operasi jasa pegadaian, penelitian dan pengembangan usaha, dan kesekretariatan.

Direktur Operasi dan pengembangan membawahi Kasubdit Operasi dan Pemasaran, Kasubdit Penelitian dan Pengembangan Usaha, Kasubdit Kesekretariatan.

Kasubdit Operasi dan Pemasaran melaksanakan pembinaan penyaluran kredit gadai dan jasa lainnya, serta mengembangkan kegiatan pemasaran, mengevaluasi, dan menyajikan statistik kegiatan usaha Pegadaian. **Kasubdit Penelitian dan Pengembangan** melaksanakan penelitian dan pengembangan jenis, sistem, prosedur pelayanan, pembukaan cabang-cabang baru, wilayah operasi dan bentuk usaha lain. **Kasubdit Kesekretariatan Perusahaan** melaksanakan kesekretariatan pimpinan, kehumasan, kepustakaan dan masalah hukum.

d. Direktur Umum sebagai anggota.

Mempunyai tugas membina dan melaksanakan urusan kepegawaian, bangunan, tata-usaha dan rumah tangga yang menunjang seluruh kegiatan pelaksanaan tugas Perum Pegadaian. Direktur umum membawahi Subdit Kepegawaian, Subdit Bangunan, dan Subdit Tata-usaha dan Rumahtangga.

Subdit Kepegawaian memiliki tugas menyiapkan SDM, dan mengembangkan secara terorganisir, pengangkatan dan kepangkatan, mutasi, promosi, pensiun dan kesejahteraan pegawai. **Subdit Bangunan** menyelenggarakan urusan teknik dan tata usaha tanah dan bangunan serta persewaan. **Subdit Tata-usaha dan Rumahtangga** mengurus tata-usaha

surat menyurat, rumahtangga dan keamanan serta perlengkapan Kantor Pusat.

e. Satuan Pengawasan Intern (SPI)

Selain keempat anggota Direksi di atas masih ada unsur organisasi lain yang disebut **Satuan Pengawasan Intern (SPI)** yang membantu tugas Direktur Utama dalam mengadakan penilaian atas sistem pengendalian pengelolaan (manajemen) dan pelaksanaannya, serta memberikan saran-saran perbaikan atau penindakan agar dapat berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijaksanaan yang ditetapkan.

Satuan Pengawasan Intern dalam melaksanakan tugasnya dibantu Inspektorat Wilayah I yang mempunyai tugas melakukan penilaian atas sistem pengendalian pengelolaan Perusahaan dan pelaksanaannya di Wilayah I, yang terdiri dari Kanda I Medan, Kanda II Padang, Kanda III Jakarta dan Kanda IV Bandung; Inspektorat Wilayah II yang mempunyai tugas melakukan penilaian atas sistem pengendalian pengelolaan Perusahaan dan pelaksanaannya di Wilayah II, yang terdiri dari Kanda VI Semarang, Kanda VII Yogyakarta, Kanda VIII Surakarta, Kanda X Malang, dan Kanda XI Jember; Inspektorat Wilayah III yang mempunyai tugas melakukan penilaian atas sistem pengendalian pengelolaan Perusahaan dan pelaksanaannya di Wilayah III, yang terdiri Kanda V Ujung Pandang, Kanda

IX Surabaya, Kanda XII Denpasar, Kanda XIII Kupang, dan Kanda XIV Balikpapan.

f. Balai Pendidikan dan Latihan

Balai Pendidikan dan Latihan mempunyai tugas membina dan mengelola kegiatan pendidikan dan pelatihan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Direksi. Balai Diklat berfungsi merencanakan, menyusun dan mengembangkan program pendidikan dan pelatihan serta mengatur administrasinya. Mengadakan evaluasi pelaksanaan diklat dan menyusun laporannya.

Balai Pendidikan dan Pelatihan terdiri atas Seksi Bina Program dan Evaluasi yang mempunyai tugas menyusun dan menyiapkan program pendidikan dan pelatihan, pengembangan serta evaluasinya; Seksi Pendidikan dan Pelatihan Jakarta yang mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan di Jakarta sesuai dengan program yang telah ditetapkan; Seksi Pendidikan dan Pelatihan Surakarta yang mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan di Surakarta sesuai dengan program yang telah ditetapkan; Seksi Pendidikan dan Pelatihan Surabaya yang mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan di Surabaya sesuai dengan program yang telah ditetapkan. Sejak 1996 Diklat Surakarta oleh Direksi ditutup sementara sampai waktu yang tidak ditentukan.

2. Organisasi Tingkat Daerah

Struktur organisasi tingkat daerah terdiri dari Kantor Daerah dan Kantor Cabang.

a. Kantor Daerah

Perum Pegadaian di daerah di pimpin oleh seorang Kepala Kantor Daerah yang di angkat dan bertanggung jawab kepada Direksi melalui Direktur Utama. Kantor Daerah mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan kegiatan perusahaan di daerah serta membantu tugas-tugas Kantor Pusat sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan oleh Direksi. Sehubungan dengan pelaksanaan tugasnya Kantor Daerah mempunyai fungsi:

1. Mengurus mengelola dan mengawasi kekayaan perusahaan yang ada di cabang.
2. Mengurus dan memelihara kekayaan perusahaan yang ada di daerah dan cabang.
3. Mewakli kepentingan perusahaan di daerah dan cabang baik kedalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang dilimpahkan Direksi.
4. Menyelenggarakan pembukuan, penyusunan anggaran, pembinaan pegawai serta pelaporan kegiatan perusahaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Direksi.

Kantor Daerah (Kanda) pegadaian diseluruh Indonesia ada 14 buah yang sebagian besar berkantor di Ibukota Propinsi. Kantor Daerah (Kanda) terdiri dari :

1. Seksi Operasional dan Pemasaran
2. Seksi Keuangan
3. Seksi Kepegawaian
4. Seksi Umum
5. Inspektorat Daerah

Untuk lebih jelasnya lihat Lampiran 8 .

Seksi Operasional dan Pemasaran, bertugas mengawasi dan memantau kegiatan operasi jasa Pegadaian dan usaha lain serta melakukan pemasaran. Untuk pelaksanaannya dibantu oleh Subseksi Bina Usaha yang mempunyai tugas mengurus dan memantau pelaksanaan pemberian kredit gadai dan jasa lain di Cabang; Subseksi Pemasaran bertugas melaksanakan dan mengembangkan kegiatan pemasaran untuk kepentingan cabang; dan Subseksi Statistik dan Laporan mempunyai tugas mengolah dan menyusun statistik kegiatan usaha cabang dan membuat laporannya.

Seksi Keuangan, bertugas melaksanakan dan mengatur penganggaran, pembukuan dan perbendaharaan di Kantor Daerah dan Cabang. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh Subseksi Anggaran yang mempunyai tugas

menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Daerah dan Cabang, mengatur alokasi dan memantau realisasinya; Subseksi Verifikasi dan Pembukuan bertugas melakukan verifikasi dokumen keuangan dan menyelenggarakan pembukuan serta menyajikan laporan keuangan Kantor Daerah dan Cabang; dan Subseksi Perbendaharaan mempunyai tugas mengurus perbendaharaan, penagihan dan perpajakan Kantor Daerah dan Cabang.

Seksi Kepegawaian, mempunyai tugas mengurus administrasi kepegawaian, gaji, dan kesejahteraan pegawai Kantor Daerah dan Cabang. Untuk kelancaran tugas dibantu oleh Subseksi Pengangkatan dan Kepangkatan yang bertugas menyiapkan dan memproses pengangkatan pegawai, kepangkatan dan kenaikan gaji berkala pegawai yang ada di Kantor Daerah dan Cabang; Subseksi Mutasi, Promosi dan Pemberhentian, mempunyai tugas menyiapkan dan memproses usul mutasi, promosi, penindakan, pemberhentian dan pemensiunan pegawai di Kantor Daerah dan Cabang; dan Subseksi Gaji dan Kesejahteraan bertugas menyiapkan dan memproses pembayaran gaji dan tunjangan serta kesejahteraan pegawai di Kantor Daerah dan Cabang.

Seksi Umum, mempunyai tugas mengurus tata-usaha dan rumahtangga, bangunan dan sarana serta kehumasan di Kantor Daerah dan Cabang. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh Subseksi Tata-usaha dan Rumahtangga yang bertugas mengurus tata usaha kantor, kebutuhan rumah

tangga, perlengkapan dan keamanan serta keamanan kendaraan dinas dan pool; Subseksi Bangunan mempunyai tugas mengurus tanah, bangunan dan prasarananya di Kantor Daerah dan Cabang; dan Subseksi Hubungan Masyarakat yang mempunyai tugas mengurus kegiatan kehumasan, protokol dan hukum di Kantor Daerah dan Cabang.

Inspektur Daerah, mempunyai tugas membantu Kepala Kantor Daerah dalam mengadakan penilaian atas sistem pengendalian (manajemen) yang telah diterapkan oleh Direksi/Kepala Kantor Daerah, pelaksanaannya serta memberikan saran perbaikan/perbaikan. Irda dibantu oleh beberapa Pemeriksa dan Pemeriksa Pembantu yang mempunyai tugas melakukan pemeriksaan dan penilaian pelaksanaan kegiatan operasi dan keuangan di Cabang dan unit kerja yang berada di bawah kewenangan Kantor Daerah; dan Subseksi Tata-usaha yang bertugas mengurus dan melaksanakan tata usaha untuk kepentingan seluruh kegiatan Inspektorat Daerah.

Kemudian berdasarkan Keputusan Direksi Perum Pegadaian Nomor Kp.2/50/28 tanggal 16 Mei 1994 tentang penggabungan Kantor-kantor Cabang eks Wilayah Kerja Kanda VI Purwekerto dan Kanda X Madiun serta Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perwakilan Daerah di Balikpapan dan Kupang, sebagian besar cabang-cabang dari Kanda VI Purwokerto yang dibubarkan masuk ke Kanda VIII Yogyakarta. Sedang Kanda VIII Yogyakarta dirubah menjadi Kanda VII Yogyakarta dengan

keseluruhan cabang termasuk dari yang direlokasi menjadi 57 buah yang tersebar di wilayah DI. Yogyakarta dan Jawa-Tengah selatan.

Terakhir berdasarkan Surat Keputusan Direksi Nomor Kp.2/16/46,47, dan 48 tanggal 27 Mei 1998 Kantor Daerah yang ada disesuaikan selaras dengan perkembangan perusahaan. Kantor Daerah dibagi menjadi 2 Type, Type A sebanyak 11 Kanda, yaitu Kanda I Medan, Kanda II Padang, Kanda III Jakarta, Kanda IV Bandung, Kanda V Ujung Pandang, Kanda VI Semarang, Kanda VII Yogyakarta, Kanda VIII Surakarta, Kanda IX Surabaya, Kanda X Malang, Kanda XII Denpasar, dan Type B ada 3 Kanda yaitu Kanda XI Jember, Kanda XIII Balikpapan serta Kanda XIV Kupang. Untuk Kanda Type B, Kantor Daerah membawahi yaitu :

1. Seksi Operasi dan Keuangan
2. Seksi Umum dan SDM
3. Pemeriksa
4. Sub Seksi Hukum dan Kehumasan

Untuk jelasnya lihat Lampiran 9

Kantor Daerah Type B mempunyai tugas membantu Direksi dalam menyelenggarakan kegiatan pembinaan operasional dan pemasaran, pengelolaan keuangan, kepegawaian dan asset perusahaan serta pengawasan operasional di Wilayahnya dengan menggunakan prinsip-prinsip manajerial

yang sehat dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk kelancaran tugasnya dibantu Seksi Operasi dan Keuangan, yang mempunyai tugas membina kegiatan operasional usaha gadai dan usaha lain, melaksanakan pemasaran, pengelolaan keuangan perusahaan serta tugas-tugas lainnya yang mendukung. Dalam melaksanakan dibantu Subseksi Bina Usaha dan Pemasaran yang bertugas melaksanakan pembinaan operasional, kegiatan pelaksanaan pemberian kredit gadai dan usaha lain serta menyelenggarakan dan mengevaluasi pemasaran produk perusahaan; Subseksi Anggaran dan Perbendaharaan mempunyai tugas menyediakan anggaran dan pembayaran operasional perusahaan; Subseksi Verifikasi dan Pembukuan mempunyai tugas yang berkenaan dengan verifikasi terhadap keabsahan transaksi keuangan serta membuat laporan keuangan; dan Subseksi Statistik dan Pelaporan mempunyai tugas mengolah dan menyusun statistik kegiatan perkembangan usaha cabang dan membuat pelaporannya.

Seksi Umum dan Sumber Daya Manusia, bertugas mengelola SDM, sarana dan prasarana perusahaan dan menyelenggarakan administrasi perusahaan serta pengadaan ketertiban dan keamanan kantor. Untuk pelaksanaannya dibantu oleh Subseksi Administrasi Kepegawaian yang bertugas melakukan perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pendidikan dan pelatihan, pengembangan dan mengelola administrasi kepegawaian pegawai di lingkungan Kantor Daerah Type B; Subseksi Gaji dan Kesejahteraan

bertugas mempersiapkan dan memproses pembayaran gaji dan tunjangan serta kesejahteraan pegawai di Kantor Daerah Type B dan Cabang; dan Subseksi Sarana dan Prasarana bertugas dalam merencanakan menyusun dan memproses kebutuhan operasional perusahaan serta mengevaluasi pelaksanaan penatausahaan, pembangunan Kantor Cabang dan Kantor Daerah Type B.

Subseksi Hukum dan Kehumasan, mempunyai tugas membantu Kepala Kantor Daerah Type B dalam kegiatan yang berkaitan dengan masalah hukum, tuntutan ganti rugi dan publikasi perusahaan. Pembinaan dan pertanggungjawaban tugas-tugasnya langsung kepada Kepala Kantor Daerah Type B.

Pemeriksa, mempunyai tugas membantu melakukan pengawasan umum meliputi pemeriksaan dan penilaian atas pelaksanaan sistem dan prosedur serta kegiatan pengelolaan bidang operasional, bidang kepegawaian, bidang keuangan dan perlengkapan, sarana dan prasarana perusahaan. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh beberapa Pemeriksa Muda yang mempunyai tugas melakukan pemeriksaan yang meliputi, mengumpulkan, meneliti, mengkaji, menganalisis, memeriksa, menguji serta melakukan penilaian pada bidang taksiran, operasional, keuangan, prasarana dan sarana.

b. Kantor Cabang.

Kantor Cabang di pimpin oleh seorang Kepala yang di angkat oleh Direksi dan bertanggung jawab kepada Direksi melalui Kepala Kantor Daerah. Kantor Cabang mempunyai tugas melakukan kegiatan usaha perusahaan yang langsung berhubungan dengan masyarakat (nasabah) dalam rangka pemberian kredit gadai atau usaha lain sesuai dengan peraturan yang berlaku dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direksi atau Kepala Kantor Daerah. Jumlah Kantor Cabang di seluruh Indonesia sampai dengan Juni 1999 sebanyak 634 Cabang yang tersebar sampai ke Irian Jaya.

Kantor cabang dapat diklasifikasikan ke dalam tiga tingkatan kelas, yaitu :

- 1) Cabang kelas I
- 2) Cabang kelas II
- 3) Cabang kelas III

Dalam menentukan klasifikasi kelas cabang, sesuai dengan SK. Direksi No. OPP.4/8/6, tanggal 27 Mei 1998, ditetapkan berdasarkan atas faktor-faktor sbb:

- 1) Besarnya omzet usaha, dengan bobot nilai = 40
- 2) Formasi pegawai berdasarkan SE No.26 tahun 1994, dengan bobot nilai = 10

- 3) Jumlah bobot nilai barang jaminan, bobot nilai = 20
- 4) Perhitungan surplus/laba-rugi sebelum pajak dan biaya penyusutan selama periode tahun jalan dikurangi biaya bunga dan provisi (COC), bobot nilai = 40

Dari hasil perhitungan tersebut akan ditentukan apakah Cabang termasuk dalam urutan Klas berapa dan ranking berapa, berdasarkan hasil nilai perolehan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Nilai perolehan $\geq 25,00$, masuk klas I
- b) Nilai perolehan $\geq 14,00$, masuk klas II
- c) Nilai perolehan $< 14,00$, masuk klas III

Penilaian ini ditetapkan setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan Direksi dan pengisian jabatan sebagai akibat perubahan kelas ditetapkan setiap dua tahun sekali.

Kantor Cabang yang berada dibawah Kantor Daerah VII Yogyakarta ada 57 Kantor Cabang, yang Klas I ada 3 buah, yaitu Lempuyangan dan Sentul, Ngupasan, Tugukulon, yang berada di Kotamadya Yogyakarta. Kantor Cabang Klas II yaitu Purwokerto, sedangkan Kantor lainnya Klas III.(lihat Lampiran 10)

C. Perkembangan Pegadaian

Perubahan bentuk pegadaian tidak menghilangkan misi utamanya yaitu membantu masyarakat utamanya golongan menengah ke bawah dalam memenuhi kebutuhan uang secara cepat, mudah dan aman. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa banyak para kalangan menengah keatas yang juga memanfaatkan jasa pegadaian. Dapat dilihat dari jenis barang yang menjadi jaminan, seperti mobil, berlian yang pinjamannya sampai puluhan juta rupiah.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1990 Perusahaan Umum Pegadaian bertujuan untuk :

1. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program Pemerintahan dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjamn atas dasar hukum gadai.
2. Mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Sedang tugas pokok pegadaian, menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai dan usaha lain yang berhubungan dengan tujuan perusahaan atas persetujuan Menteri.

Hukum gadai disini sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) atau Burgelijk Wet Book (BW) pasal 1150 sampai dengan 1160. Ditentukan bahwa jenis yang dapat diterima sebagai agunan adalah barang bergerak berwujud dan tak berwujud. Dalam pelaksanaannya yang dapat

diterima di Pegadaian hanyalah barang **bergerak yang berwujud**, yang tak berwujud seperti piutang dsb, masih dalam pengkajian Kantor Pusat Perum Pegadaian. Perum Pegadaian tidak diperbolehkan memberikan kredit dengan jaminan efek, dokumen pengangkutan, dokumen penyimpanan, atau sejenisnya. Usaha-usaha lain di luar pemberian kredit dengan hukum gadai hanya dapat dilakukan atas persetujuan Menteri Keuangan.

Dalam perubahan bentuk pegadaian, dari PERJAN menjadi PERUM, pemerintah bermaksud agar perusahaan atau BUMN tersebut dapat dikelola secara lebih baik, efektif dan efisien yang sesuai dengan prinsip-prinsip pengelolaan usaha. Pegadaian sejak menjadi PERUM sudah jauh berbeda penampilannya dibandingkan sewaktu masih menjadi PERJAN. Kenyataan ini memang dapat dirasakan dengan berhasilnya Pegadaian mengembangkan usaha yang tidak hanya gadai saja, dengan diversifikasi jasa layanan lain. Juga dengan dibukanya beberapa pegadaian baru terutama di Kawasan Timur Indonesia, yang ternyata berkembang dengan cepat.

Untuk mengendalikan kegiatan tersebut, maka Kantor Pusat yang berkedudukan di Jakarta dibantu oleh 14 Kantor Daerah yang berkedudukan di Kota Propinsi atau Kotamadya. Setiap Kantor Daerah membawahi 21 dengan 56 Cabang Pegadaian. Sampai dengan 01 April 2000, jumlah pegadaian ada 645 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk Irian Jaya, sebagian besar ada di pulau Jawa dan Sumatra.

1. Sumber Dana PERUM Pegadaian

Sebagai sebuah Perusahaan Umum, modal PERUM Pegadaian adalah kekayaan negara yang dipisahkan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, serta tidak terbagi atas saham-saham. Modal PERUM Pegadaian saat ini terutama adalah pelimpahan kekayaan Perjan Pegadaian yang telah dinyatakan bubar sejak berlakunya PP Nomor 10 tahun 1990 (terutama tanah, bangunan, dan nilai uang pinjaman yang terikat pada nasabah), sedangkan setiap penambahan modal pemerintah dilakukan melalui Peraturan Pemerintah.

Dalam memenuhi kebutuhan dana untuk menunjang kegiatan usahanya Pegadaian menggunakan sumber-sumber dana yang berasal dari :

1. Sumber dana intern, yaitu berupa laba ditahan, cadangan-cadangan dan penyusutan;
2. Sumber dana ekstern, yaitu berupa :
 - a. Penyertaan modal pemerintah (PMP) sebagai modal awal yang terdiri dari modal dan cadangan umum yang merupakan selisih antara harta setelah dikurangi hutang)
 - b. Pinjaman-pinjaman dari bank (BI, BRI, BPD, BBD)

Khusus untuk Kantor Cabang pemenuhan kebutuhan dana berasal dari Kantor Pusat, yaitu berupa :

- a). Droping dana, sebagai modal dasar dalam bentuk modal tunai/kas dengan ketentuan batas maksimum

- b). Rekening giro, jumlahnya dihitung dari prestasi pengeluaran dana setiap triwulan (laporan triwulanan) agar dapat menghemat waktu dan melancarkan pekerjaan (dipergunakan sewaktu-waktu bila terjadi kekurangan dana)
- c). Transfer antar Kantor Cabang, dilakukan apabila masih terjadi kekurangan dana. Kepala cabang dapat melakukan pergeseran uang antar cabang atau Rekening Antar Kantor (RAK) baik didalam satu Kantor Daerah maupun diluar Kantor Daerah, dengan ketentuan sebagai berikut :
- Antar Cabang dalam satu Kanda tidak perlu ijin, hanya melaporkan;
 - Antar Cabang antar Kantor Daerah, harus seijin Kepala Kantor Daerah dan melaporkan ke Kantor Cabang dan Daerah terkait.
- d). Apabila masih terjadi kekurangan modal maka Kepala Cabang dapat meminta tambahan ke Kantor Pusat melalui Kepala Kantor Daerahnya.

a. Sumber Dana

Usaha pemupukan modal intern dilakukan antara lain dengan menerbitkan obligasi atau alat-alat sah lainnya, serta menyisihkan sejumlah tertentu laba bersih, yang diatur dalam pasal 52 PP Nomor 10 tahun 1990. Sampai dengan sekarang obligasi yang dikeluarkan oleh Pegadaian sebesar ± 300 milyar rupiah, sedangkan sumber dana lain adalah pinjaman dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) atau bank lainnya dengan jaminan Menteri

Keuangan. Perum Pegadaian tidak dibenarkan menarik dana dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito, atau bentuk tabungan lainnya.

b. Laba Perum Pegadaian

Keuntungan usaha Perum Pegadaian adalah penghasilan dari sewa-modal atas pinjaman yang diberikan, ditambah penghasilan dari produk jasa lainnya, setelah dikurangi dengan biaya operasional dan gaji pegawai. Pemanfaatan keuntungan ini diatur lebih lanjut dalam pasal 52 PP No. 10 tahun 1990 sebagai berikut:

- a) Dana Pembangunan Semesta sebesar 55% (lima puluh lima persen);
- b) Cadangan Umum sebesar 20% (dua puluh persen) sehingga cadangan umum tersebut mencapai jumlah dua kali modal perusahaan;
- c) Cadangan Tujuan sebesar 5% (lima persen)
- d) Sisanya sebesar 20% (dua puluh persen) digunakan untuk daa sosial, pendidikan, jasa produksi, dan sumbangan dan pensiun yang perincian perbandingan pembagiannya ditetapkan lebih lanjut oleh Menteri Keuangan.

2. Jenis Jasa

Sebagai bentuk untuk lebih memantapkan eksistensi pegadaian sebagai suatu perusahaan maka perusahaan menggunakan logo baru. Tanpa meninggalkan sejarahnya, pegadaian menggunakan logo perusahaan yang bergambar pohon

rindang dan timbangan yang dibawahnya tertulis **MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH** mengandung makna :



1. Pohon rindang berwarna hijau artinya :
 - a) melindungi dan membantu masyarakat.
 - b) senantiasa tumbuh berkembang.
 - c) warna hijau melambangkan keteduhan.
2. Timbangan warna hitam artinya :
 - a) keseimbangan dan keterbukaan dalam pekerjaan.
 - b) kejujuran
3. Posisi huruf "*PEGADAIAN*" miring bermakna :
 - a) sederhana; pelayanan praktis dan mudah.
 - b) dinamis, terus bergerak maju.
 - c) jenis huruf "BLOCK" melambangkan keteguhan dan kekokohan.

Motto "**MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH**" artinya setiap nasabah yang datang ke Pegadaian sudah membawa masalah, yaitu masalah keuangan yang sangat mendesak untuk segera diselesaikan. Solusinya datang ke Pegadaian dengan hanya membawa barang jaminan dan identitas pribadi maka dalam tempo

hanya 15 menit kesulitan keuangan tersebut dapat segera diatasi tanpa melalui prosedur yang berbelit-belit atau dengan kata lain mudah, murah, cepat dan aman.

Keberhasilan yang telah dicapai untuk saat ini walau belum memuaskan, namun semua tidak lepas dari kerja keras para insan pegadaian dalam upaya memajukan perusahaan. Terutama kerja keras dari pimpinan manajemen pegadaian yang telah berhasil merubah sikap kerja dari perilaku pegawai Ambtenaar menjadi pelayan masyarakat dari semua kalangan.

I-NOVATIF; penuh gagasan, kreatif, aktif, menyukai tantangan.

N-ILAI MORAL TINGGI; taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, jujur, berbudi luhur, dan loyal.

T-ERAMPIL; menguasai bidang pekerjaan, tanggap, cepat, dan akurat.

A-DI LAYANAN; sopan, ramah, berkepribadian simpatik.

N-UANSA CITRA; *bussiness oriented, customers satisfaction*, selalu berusaha mengembangkan diri.

Untuk mendukung pelaksanaan SI INTAN dan Etos Budaya Kerja tersebut, telah ditetapkan sebuah filosofi dari beberapa pemikiran filosofi yang disusun sebagai berikut :

1. **SI INTAN** selalu berkilau dan bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat;
2. **SI INTAN** berkembang dan profesional dalam pelayanan;

3. **SI INTAN** profesional dalam pelayanan dan berperan mensejahterakan masyarakat;
4. Profesionalisme **SI-INTAN** menjamin kepuasan pelanggan;
5. **SI INTAN** mengutamakan kepuasan pelanggan dan memprioritaskan kesejahteraan masyarakat;
6. **SI INTAN** simbol keberhasilan;
7. **SI INTAN** cermin budaya kerja pegawai;

Dengan nilai-nilai **SI INTAN**, kita mengatasi masalah tanpa masalah.

Pegadaian dalam mendekati pasarnya telah meluncurkan beberapa produknya yang diharapkan dapat lebih memasyarakatkan pegadaian di semua kalangan, termasuk kalangan menengah keatas. Produk jasa layanan pegadaian sekarang terdiri dari :

a. Jasa gadai

Pegadaian adalah suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corak khusus, yaitu secara hukum gadai. Pengertian hukum gadai adalah kewajiban calon peminjam untuk menyerahkan harta geraknya (sebagai agunan) kepada kantor cabang pegadaian disertai dengan pemberian hak kepada pegadaian untuk melakukan penjualan (lelang). Harta gerak meliputi hampir seluruh jenis barang bergerak, misalnya :

- 1) Emas, perhiasan emas dan berlian

- 2) Elektronika, seperti TV, Tape-deck, VCD, DVD, Kulkas, Komputer, Kipas angin, AC, dan lain-lain
- 3) Sepeda, sepeda motor
- 4) Mobil, untuk sepeda motor dan mobil selain persyaratan formal (BPKB, STNK dan lain-lain) juga harus memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 5) Kain dan gerabah, untuk sebagian cabang masih menerima sebagai barang jaminan.

Adapun barang yang tidak boleh diterima sebagai barang jaminan sesuai dengan Keputusan Perjan Pegadaian Nomor Pr.2/4/45, BTP juncto psl 6 Staatslaad tahun 1928 No.81 ADP yaitu :

- a) Barang milik Pemerintah; semua senjata, pakaian dinas dan alat perlengkapan ABRI, meskipun yang menggadaikan orang sipil, juga perlengkapan yang diberikan kepada pegawai sebagai pinjaman.
- b) Bahan makanan dan bahan yang sudah busuk atau rusak termasuk makanan dan minuman dalam kaleng, botol atau peti juga segala macam obat, tembakau dan lain-lain.
- c) Barang yang amat kotor; barang yang tidak termasuk dalam salah satu larangan untuk diterima sebagai barang jaminan, tetapi keadaannya terlalu kotor.

- d) Barang yang memerlukan surat ijin atau dilarang penjualannya kalau di lelang, seperti api dan bagian-bagiannya, mesiu atau peluru, senapan angin, uang palsu atau tiruan dan candu, kecuali sepeda motor, mobil dan lain-lain.
- e) Barang yang dapat menimbulkan kebakaran atau letusan, seperti korek api, petasan, bensin, minyak tanah dan lain-lain.
- f) Barang yang tidak tetap harganya atau sukar ditetapkan taksirannya, seperti barang purbakala, buku-buku, tustel, takaran dan timbangan dan lain-lain.
- g) Juga barang-barang lain seperti berikut :
 - Barang yang disewa-belikan
 - Reng-rengan kain batik yang ada cap pemiliknya
 - Barang dagangan dalam jumlah besar seperti kain atau sarung, arloji dan lain-lain.
 - Berlian dan paset yang terlepas dan emas pasir.

Dari sifat dan tujuan usaha Pegadaian adalah lembaga kredit yang melayani hampir semua jenis kebutuhan dana. Kredit tersebut dapat berupa kredit kebutuhan konsumsi, atau terlebih untuk tujuan produksi (misalnya biaya pengolahan sawah, tambahan modal kerja, biaya operasional/ usaha, pendidikan, dan sebagainya). Pegadaian memberi pinjaman untuk jangka waktu pendek, yaitu sekitar 4 bulan atau 120 hari serta dalam jumlah yang relatif kecil. Pinjaman jangka menengah dan panjang tidak diberikan oleh PERUM Pegadaian.

Jangka waktu kredit yang jatuh tempo dapat diperpanjang oleh nasabah dengan cara membayar sewa-modal saja atau dengan mencicil uang pinjaman. Dengan mencicil, sewa-modal yang dikenakan pada berikutnya adalah pada sisa uang pinjaman yang terakhir atau selalu berdasarkan pada sisa pinjaman yang terbaru.

b. Jasa Taksiran:

Layanan uji taksir barang perhiasan untuk membantu masyarakat dalam memperoleh kepastian keaslian barang perhiasannya, seperti karatase emas atau berlian serta berapa perkiraan harga pasarnya. Biaya yang dipungut oleh pegadaian sangat murah yaitu satu permil dari perkiraan harga barang (HPS) dengan ketentuan minimal Rp500,00 dan maksimal Rp5.000,00.

c. Jasa Titipan

Layanan untuk anggota masyarakat yang sering meninggalkan rumah untuk beberapa lama dengan meninggalkan barang-barang berharga dirumah.



Tabel IV.1

Tarif Jasa Titipan

Waktu	Dokumen dan surat Berharga (K-1)	Perhiasan dan lain-lain Barang kecil Lainnya (K-2)	Barang ukuran besar sepeda motor, TV 24 inc, ke atas,dan sebagainya (G-1)	Barang ukuran Medium, TV di bawah 24 inc,barang elektronik lain (G-2)	Barang jaminan uk. kecil, barang elektronik mesin tik, dsb (G-3)
2 minggu	1.500,-	2.000,-	2.500,-	2.000,-	1.000,-
1 bulan	2.000,-	2.500,-	3.000,-	2.500,-	1.500,-
2 bulan	3.900,-	4.900,-	5.900,-	4.900,-	2.900,-
3 bulan	5.800,-	7.200,-	3.700,-	7.200,-	4.300,-
4 bulan	7.600,-	9.500,-	11.400,-	9.500,-	5.700,-
5 bulan	9.400,-	11.700,-	14.100,-	11.700,-	7.000,-
6 bulan	11.100,-	13.900,-	16.700,-	13.900,-	8.300,-
7 bulan	12.800,-	16.000,-	19.200,-	16.000,-	9.600,-
8 bulan	14.400,-	18.000,-	21.600,-	18.000,-	10.800,-
9 bulan	15.900,-	19.900,-	23.900,-	19.900,-	11.900,-
10 bulan	17.500,-	21.300,-	26.200,-	21.800,-	13.100,-
11 bulan	18.400,-	23.700,-	28.400,-	23.700,-	14.200,-
12 bulan	20.000,-	25.500,-	30.000,-	25.500,-	15.000,-

d. Unit Toko Emas “Galeri 24”,

Suatu layanan pegadaian yang baru. Pegadaian menawarkan kepada masyarakat untuk memiliki perhiasan emas yang karatase-nya standar serta bentuk perhiasan menggunakan *design yang exclusive dan up to date*, yang

memiliki nilai seni. Kepada setiap pembeli juga diberikan Sertifikat merangkap kuitansi yang dapat digunakan sebagai bukti apabila ada keperluan di Pegadaian, baik untuk menukarkan atau kepentingan lainnya di seluruh Indonesia. Produk ini juga dimaksudkan untuk mendekatkan masyarakat kepada pegadaian, bahwa yang datang ke Cabang Pegadaian bukan berarti mereka mau menggadai, bisa jadi mau membeli perhiasan emas di Toko Emas Pegadaian “Galeri 24”.

e. Koin Emas ONH

Pengertian Koin emas ONH adalah program penyelenggaraan penerimaan tabungan koin emas ONH dari masyarakat umum untuk tujuan pembiayaan haji maupun umroh. Hal ini terkait erat budaya masyarakat Indonesia yang pada umumnya menabung dalam bentuk emas atau perhiasan. Disamping sebagai perhiasan yang bersifat sosial, juga sebagai investasi atau tabungan yang setiap saat dapat diubah dalam bentuk uang.

Gadai yang merupakan bisnis inti Pegadaian mengalami perkembangan dalam besarnya uang pinjaman yang diberikan kepada masyarakat. Besarnya pinjaman dikelompokkan kedalam 4 kelompok yaitu :

Tabel IV. 2
Tabel Besar Uang Pinjaman Berdasar Golongan

Golongan A dengan UP	Rp	5.000,00	s.d	Rp	40.000,00
Golongan B dengan UP	Rp	40.500,00	s.d	Rp	150.000,00
Golongan C dengan UP	Rp	151.000,00	s.d	Rp	500.000,00
Golongan D dengan UP	Rp	510.000,00	s.d	Rp	2.500.000,00
Golongan D dengan UP	Rp	2.510.000,00	s.d	Rp	5.000.000,00
Golongan D dengan UP	Rp	5.010.000,00	s.d	Rp	20 Juta lebih

Suku bunga atau Sewa-Modal (S.M) yang dipungut oleh pegadaian-pun telah disesuaikan dengan perkembangan. Sewa-Modal (S.M) dipungut per 15 hari, dengan jangka waktu kredit maksimal 120 hari dari tanggal kredit. Berdasarkan Surat Edaran Kantor Pusat PERUM Pegadaian Nomor 25-OPP.1/1/15 tanggal 9 Juli 1999, Sewa-Modal berubah sebagai berikut:

- 1) Golongan A, S.M. sebesar 1,25% per 15 hari maksimal 10%
- 2) Golongan B, S.M. sebesar 1,25% per 15 hari maksimal 10%
- 3) Golongan C, S.M. sebesar 1,50% per 15 hari maksimal 12%
- 4) Golongan D > 20 Juta, S.M. sebesar 1,75% per 15 hari maksimal 14%

Dalam perhitungan Sewa-Modal sering hasilnya berupa pecahan, maka sesuai dengan Surat Edaran Nomor 17 tahun 1993, hasilnya harus dibulatkan. Untuk hasil >Rp50,00 dibulatkan menjadi Rp100,00 sedangkan <Rp50,00 dibulatkan menjadi Rp50,00.

Sebagai upaya pelayanan yang semakin baik maka, untuk menjamin keamanan barang agunan milik nasabah, oleh pegadaian barang jaminan tersebut diasuransikan kepada PT. ASURANSI JASINDO dengan mengenakan Biaya Penyimpanan dan Asuransi (P.A) yang dicantumkan pada setiap Surat Bukti Kredit (SBK). Biaya P.A. ini dikelompokkan dalam dua jenis yaitu :

- 1) Barang Kantong (BK), barang agunan berupa perhiasan.
- 2) Barang Gudang (BG), barang agunan selain perhiasan yang untuk menyimpannya membutuhkan ruang dan tempat yang besar sehingga biaya PA-nya di pungut lebih banyak daripada barang kantong.

Adapun rincian biaya P.A untuk masing-masing golongan sebagai berikut :

- a) Golongan A kain biaya PA-nya sebesar Rp 200,00
- b) Golongan AK biaya PA-nya sebesar Rp 200,00
- c) Golongan AG biaya PA-nya sebesar Rp 400,00
- d) Golongan BK biaya PA-nya sebesar Rp1.000,00
- e) Golongan BG biaya PA-nya sebesar Rp2.000,00
- f) Golongan CK biaya PA-nya sebesar Rp2.000,00

- g) Golongan CG biaya PA-nya sebesar Rp4.000,00
- h) Golongan DK biaya PA-nya sebesar Rp5.000,00
- i) Golongan DG biaya PA-nya sebesar Rp6.000,00
- j) Golongan DK, UP>1,5 juta, PA-nya sebesar 0,5% dari UP minimal Rp8.000,00
- k) Golongan DG, Non Mobil UP>1,5 juta PA-nya sebesar 0,5% dari UP minimal Rp10.000,00
- l) Golongan DG, Mobil UP>1,5 juta PA-nya 0,5% dari UP minimal Rp25.000,00
- m) Golongan DK yang UP-nya >1,5 juta pembulatan biaya PA-nya ke 500-an, misalnya, 6000, 6500, 7000,7500 sedang untuk DG-nya pembulatannya ke 1000-an, misalnya 10000, 11000,12000 dan seterusnya.

D. Operasional Kantor Cabang

Kantor Cabang merupakan ujung tombak perusahaan, atau dengan kata lain maju mundurnya perusahaan Pegadaian sangat ditentukan oleh keberhasilan operasioanal cabang. Kantor Cabang di pimpin oleh seorang Kepala yang bertanggungjawab langsung kepada Direksi melalui Kepala Kantor Daerah masing-masing. Kantor Cabang dibagi dalam tiga klas, yaitu Klas I, Klas II, dan Klas III (lihat Lampiran 10).

1. Kepala Cabang

2. Wakil Kepala Cabang
3. Kepala Sub Seksi Operasi
4. Kepala Sub Seksi Tata Usaha

Dalam melaksanakan pekerjaan dibantu oleh karyawan yang terdiri atas petugas fungsional dan pelaksana, yaitu :

5. Penaksir
6. Kasir dibantu Penghitung bunga/sewa-modal
7. Pemegang Gudang
8. Penyimpan
9. Penulis SBK/Operator
10. Satpam
11. Pesuruh

1. Kepala Cabang

a). Tugas Pokok

Mengelola operasional cabang dengan menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai dan melaksanakan usaha-usaha lainnya serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain/masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka melaksanakan misi perusahaan

b). Rincian Tugas

- Menyusun program kerja operasional cabang agar berjalan lancar dan sesuai dengan misi Perusahaan.
- Menetapkan taksiran dan mengkoordinasikan kegiatan penaksiran barang jaminan berdasarkan peraturan yang berlaku agar uang pinjaman gadai yang diberikan sesuai peraturan yang berlaku.
- Mengkoordinasikan penyaluran uang pinjaman berdasarkan taksiran barang jaminan agar besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengkoordinasikan pengembalian uang pinjaman, pendapatan sewa modal dan usaha lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam usaha pengembalian uang perusahaan.
- Mengkoordinasikan pengelolaan barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka menjaga kualitas dan kuantitas barang jaminan.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan lelang barang jaminan dan penjualan Barang Sisa Lelang (BSL) serta pembayaran uang kelebihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka pengembalian uang perusahaan dan uang nasabah.
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan pembukuan transaksi keuangan dan barang jaminan serta memelihara dan merawat kekayaan Perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan harta Perusahaan.

- Mengkoordinasikan pengelolaan kas dan giro serta modal kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar modal perusahaan dapat dimanfaatkan secara berdaya guna dan berhasil guna.
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan tata usaha dan pelaporan kegiatan operasional cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tercipta tertib administrasi cabang.
- Melakukan kegiatan promosi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka meningkatkan pangsa pasar dan citra baik perusahaan.
- Mewakili kepentingan perusahaan dalam rangka membina dan memelihara hubungan baik dengan pihak luar/masyarakat.
- Membina bawahan sesuai ketentuan yang berlaku untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas operasional serta pelayanan yang baik kepada nasabah.
- Mengkoordinasikan dan mendelegasikan wewenang operasional kepada bawahan agar pelaksanaan tugas operasional berjalan terpadu.
- Mengawasi pelaksanaan tugas operasional, keuangan dan sumber daya manusia sesuai ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana perusahaan.
- Membuat laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan pendelegasian wewenang operasional sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam program kerja tahun berikutnya.

- Mengelola Galeri 24 sesuai dengan Buku Pedoman Operasional Unit Toko emas Galeri-24 (SK Direksi No. LB. 2/3 tanggal 26 Oktober 1995).
- Membangun dan membina budaya pelayanan unggul yang berpedoman pada Si Intan.

2. Wakil Kepala Cabang

a). Tugas Pokok

Melakukan pengawasan terhadap penetapan uang taksiran barang jaminan, uang pinjaman gadai, pengelolaan gudang barang jaminan dan usaha lain serta mewakili Kepala Cabang dalam mengelola cabang apabila Kepala Cabang berhalangan, agar pelaksanaan operasional cabang berjalan lancar, efektif dan efisien.

b). Rincian Tugas

- Menyusun program kerja operasional Cabang agar berjalan lancar sesuai dengan misi perusahaan.
- Menetapkan taksiran dan mengkoordinasikan kegiatan penaksiran barang jaminan berdasarkan peraturan yang berlaku agar uang pinjaman gadai yang diberikan sesuai peraturan yang berlaku.
- Mengkoordinasikan penyaluran uang pinjaman berdasarkan taksiran barang jaminan besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka pengembalian uang perusahaan.
- Mengkoordinasikan pengembalian uang pinjaman, pendapatan sewa modal

dan usaha lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam usaha pengembalian uang perusahaan.

- Mengkoordinasikan pengelolaan barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka menjaga kualitas dan kuantitas barang jaminan.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan lelang barang jaminan dan penjualan Barang Sisa Lelang (BSL) serta pembayaran uang kelebihan sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka pengembalian uang perusahaan dan uang nasabah.
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan pembukuan transaksi keuangan dan barang jaminan serta memelihara dan merawat kekayaan perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar modal perusahaan dapat dimanfaatkan secara berdaya guna dan berhasil guna.
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan tata usaha dan pelaporan kegiatan operasional cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tercipta tertib administrasi cabang.
- Melakukan kegiatan promosi dalam rangka meningkatkan pangsa pasar dan citra baik perusahaan.
- Mewakili kepentingan perusahaan dalam rangka membina dan memelihara hubungan baik dengan pihak luar/masyarakat.
- Membina bawahan sesuai ketentuan yang berlaku untuk menunjang kelancaran tugas operasional dan peningkatan pelayanan.

- Mengkoordinasikan dan mendelegasikan wewenang operasional kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan terpadu.
- Mengawasi pelaksanaan tugas operasional, keuangan dan sumber daya manusia sesuai ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana perusahaan.
- Mengelola Galeri 24 sesuai dengan Buku Pedoman Operasional Unit Toko emas Galeri-24 (SK Direksi No. LB. 2/3 tanggal 26 Oktober 1995).
- Membuat laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan pendelegasian wewenang operasional sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam program kerja tahun berikutnya.

3. Kepala Sub Seksi Operasi

a). Tugas Pokok

Menyelenggarakan penyaluran uang pinjaman gadai dan pelaksanaan usaha lainnya sesuai ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan tugas operasional berjalan lancar sesuai dengan misi perusahaan.

b). Rincian Tugas

- Menyiapkan bahan program kerja operasional cabang sesuai ketentuan yang berlaku agar tugas operasional cabang berjalan lancar dan sesuai dengan misi perusahaan.
- Menyelenggarakan kegiatan penaksiran barang jaminan berdasarkan peraturan yang berlaku agar uang pinjaman gadai yang diberikan sesuai

dengan ketentuan.

- Menyelenggarakan pengeluaran uang pinjaman gadai berdasarkan taksiran dan pembayaran uang kelebihan serta melaksanakan kegiatan usaha lain dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Menyelenggarakan penerimaan pelunasan uang pinjaman, sewa modal dan penerimaan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka penerimaan kas perusahaan.
- Mengelola barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar barang jaminan terpelihara dengan baik.
- Melaksanakan lelang barang jaminan, menjual Barang Sisa Lelang (BSL) sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka menyelesaikan kredit gadai macet.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahan pada sub seksi operasi agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan terpadu.
- Mengelola Galeri 24 sesuai dengan Buku Pedoman Operasional Unit Toko emas Galeri-24 (SK Direksi No. LB 2/3/28 tanggal 26 Oktober 1995)
- Membina bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- Membuat laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas operasional sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam program kerja tahun berikutnya.

4. Kepala Sub Seksi Tata Usaha

a). Tugas Pokok

Melaksanakan tata usaha persuratan, mengelola administrasi keuangan cabang dan melaporkan perkembangan dan statistik perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku untuk menunjang operasional cabang.

b). Rincian Tugas

- Menyiapkan bahan program kerja tata usaha dan keuangan agar tugas operasional cabang berjalan sesuai dengan misi perusahaan.
- Menyelenggarakan pengurusan kas dan giro serta modal kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar modal perusahaan dimanfaatkan secara berhasil guna dan berdaya guna.
- Menyelenggarakan pembukuan transaksi keuangan dan barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka tertib administrasi keuangan dan barang jaminan.
- Menyelenggarakan urusan tata usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tercipta tertib administrasi.
- Mengurus dan melaksanakan pembayaran gaji, kesejahteraan pegawai, pajak bumi dan bangunan, restribusi dan biaya lelang dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja perusahaan.
- Menyusun laporan statistik dan perkembangan perusahaan secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk bahan pertimbangan pimpinan

dalam mengambil keputusan.

- Melaksanakan koordinasi tugas pekerjaan bawahan agar pelaksanaannya berjalan lancar dan terpadu.
- Membina bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- Membuat laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam menyusun program kerja tahun berikutnya.

5. Penaksir

a). Tugas Pokok

Menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

b). Rincian Tugas

- Menyiapkan sarana kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pemberian kredit gadai berjalan lancar.
- Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat, mudah dan aman dalam rangka mewujudkan citra perusahaan.
- Menaksir barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui mutu dan nilai barang dalam rangka menentukan dan menetapkan uang kredit gadai.
- Menaksir barang jaminan yang akan dilelang berdasarkan peraturan yang

berlaku untuk mengetahui mutu dan nilai dalam rangka menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.

Menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka keamanan barang jaminan.

Penaksir adalah karyawan yang memiliki kualifikasi tertentu dalam pendidikan penaksir serta ditunjuk sebagai petugas fungsional penaksir dengan mendapatkan penegasan SK dari Kantor Daerah. Penaksir terdiri dari Penaksir Muda, Penaksir Madya dan Ahli Taksir, kenaikan peringkat didasarkan pada pendidikan keahlian dan masa kerja atau pengalaman kerja.

Penaksir terlebih dahulu menaksir barang jaminan dengan cara sbb :

- a. Untuk barang gudang (yaitu barang jaminan selain emas dan permata).
 - melihat harga pasar setempat (HPS) barang tersebut
 - melakukan penaksiran dan dilanjutkan dengan perhitungan pemberian pinjaman berdasarkan golongannya.
- b. Untuk barang kantong (yaitu emas dan permata)
 - 1) Emas
 - melihat harga pasar pusat (HPP) dan standar taksiran logam (STL)
 - melakukan pengujian karatase dan diukur beratnya
 - menaksir dan memberi uang pinjaman berdasarkan golongannya.

2) Permata

- melihat standar taksiran permata (STP)
- melakukan pengetesan dengan jarum penguji, mengukur besarnya berlian dan menentukan kualitas berlian
- menaksir dan memberi uang pinjaman berdasarkan golongannya.

Penaksiran hanya boleh dilakukan oleh Penaksir yang ditunjuk dan dididik khusus untuk tugas itu. Persentase taksiran barang agunan adalah sebagai berikut :

Tabel IV.3

Persentase taksiran menurut jenis barang bergerak

No.	Jenis Barang Bergerak	Persentase Taksiran terhadap HPS
1	Berlian	45%
2	Logam Mulia	88%
3	Tekstil	83%
4	Jam dan Arloji	73%
5	Sepeda Motor	93%
6	Mobil/Sepeda	83%
7	Elektronika	73%
8	Lain-lain (gerabah)	63% sd 83%

Catatan: - HPS adalah Harga Pasar Setempat

- Perhitungan berlaku sejak tahun 1993

Selanjutnya dari hasil taksiran tersebut, besarnya uang pinjaman (UP) yang akan diberikan dikalikan dengan persentase tertentu berdasarkan golongannya seperti rincian berikut:

Tabel IV.4

Persentase UP terhadap Taksiran

Golongan	Persentase UP terhadap Taksiran
A	91%
B	91%
C	89%
D<20 Juta	88%
D>20 Juta	88%

Sebagai contoh misalnya, sebuah televisi berdasarkan harga pasar setempat (HPS) adalah Rp 200.000,00, maka nilai taksirannya adalah $73\% \times \text{Rp } 200.000,00 = \text{Rp } 146.000,00$. Berdasarkan taksiran tersebut, jumlah uang ini termasuk golongan B, sehingga uang pinjaman yang akan diberikan adalah $89\% \times \text{Taksiran} = 89\% \times \text{Rp } 146.000,00 = \text{Rp } 129.940,00$ dibulatkan menjadi Rp130.000,00.

6. Kasir

a). Tugas Pokok

Melakukan tugas penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang

berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional Kantor Cabang.

b). Rincian Tugas

- Menyiapkan peralatan dan perlengkapan kerja :
 - Menyiapkan bahan dan perlengkapan kerja
 - Menandatangani buku penyerahan alat-alat kerja
- Menerima dan menghitung modal kerja harian dari atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (mencocokkan dan menandatangani Buku Serah Terima Uang)
- Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah, dengan langkah-langkah sebagai berikut :
 - Menerima SBK dari nasabah
 - Memeriksa keabsahan SBK mulai dari :
 - Apakah barang jaminannya sudah dilelang
 - Apakah sudah dilaporkan surat hilang
 - Apakah benar dikeluarkan dari cabang tersebut
 - Menghitung sewa modal dan menuliskannya pada SBK
 - Memberitahukan kepada nasabah tentang biaya yang harus dibayarnya dan menerima uang dari nasabah tentang biaya yang harus dibayarkannya dan menerima uang dari nasabah serta menghitungnya.
 - Membubuhkan cap lunas dan memberi paraf pada badan SBK dan kitir-kitirnya

- Menulis bukti pembayaran rangkap 2, atau strook pembayaran dari komputer/mesin kas dan menyobek SBK menjadi dua bagian yaitu badan SBK dan Kitir
 - Mendistribusikan SBK dan bukti pembayaran
 - Membuat Laporan Harian Kas (LHK)
- Penerimaan dari transfer, dengan langkah-langkah sebagai berikut
- Mengisi Formulir Permintaan Transfer (FPT)
 - Mengajukan FPT kepada Kepala Cabang
 - Menandatangani Formulir Pemeberitahuan Transfer (FBT)
 - Menyerahkan FPT kepada bagian administrasi
- Penerimaan dari hasil penjualan lelang. Kegiatannya meliputi :
- Menerima Berita Acara Lelang (BAL) serta sejumlah uang dari pelaksana lelang
 - Mencocokkan BAL dengan uang yang diserahkan pelaksana lelang
 - Menyimpan uang dari hasil lelang tersebut
 - Mengadministrasikannya ke dalam LHK
 - Penerimaan lain-lain, meliputi :
 - Menerima bukti pendukung dari penyeter atau pihak luar untuk setiap penerimaan lain-lain
 - Mencatat penerimaan tersebut ke dalam LHK
 - Semua penerimaan harus berupa uang tunai dan disimpan dalam

brankas kasir

- Menyerahkan bukti pendukung kepada bagian administrasi
- Melaksanakan pembayaran untuk pinjaman kredit. Langkah-langkahnya sebagai berikut :
- Menerima SBK lembar 1 (asli), badan dan kitir dalam SBK dwilipat dari penaksir.
 - Memanggil nasabah dengan menyebut namanya, meminta lembar 2 Form Permintaan Kredit (FPK) dan meminta nasabah menandatangani SBK
 - Menyiapkan pembayaran, membubuhkan paraf dan tanda bayar pada SBK asli dan SBK dwilipat, SBK asli beserta uangnya diserahkan kepada nasabah
 - Badan SBK dwilipat diserahkan kepada bagian administrasi atau pegawai pengisi buku Kredit
 - Melakukan pencatatan ke dalam Laporan Harian Kas (LHK)
- Pembayaran pengeluaran lain-lain dengan langkah-langkah pembayaran sebagai berikut :
- Menerima bukti-bukti pembayaran berupa kuitansi bon dan bukti-bukti lainnya yang sah yang telah disetujui kepala cabang
 - Menyiapkan pembayaran berdasarkan bukti-bukti yang telah disetujui kepala cabang

- Mencatat ke dalam LHK
- Pembayaran uang kelebihan, dengan langkah-langkah :
 - Menerima SBK asli dari nasabah dan rincian perhitungan uang kelebihan yang sudah ditandatangani oleh kepala cabang atau petugas yang ditunjuk
 - Meneliti SBK tersebut kemudian memberi tanda lunas pada SBK dan membayar ke nasabah dilampiri dengan rincian-rincian uang kelebihan.
- Pembayaran pinjaman pegawai :
 - Menerima Formulir Pinjaman Pegawai (FP) yang telah ditandatangani oleh Kepala Cabang atau pejabat yang berwenang
 - Menyiapkan pembayaran dan memberi cap “lunas” pada FP.

7. Pemegang Gudang

a). Tugas pokok

Melakukan pemeriksaan, penyimpanan dan pengeluaran barang jaminan selain barang kantong sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan.

b). Rincian tugas

- Secara berkala memeriksa keadaan gudang penyimpanan barang jaminan selain barang kantong sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjamin keamanan dan keutuhan barang jaminan.
- Menerima barang jaminan selain barang kantong dari kepala subseksi

operasi atau wakil kepala cabang atau kepala cabang sesuai ketentuan yang berlaku untuk disimpan dalam gudang penyimpanan barang jaminan.

- Mengelompokkan barang jaminan sesuai dengan rubrik dan bulan kreditnya, menyusunnya sesuai dengan urutan nomor SBK, mengatur penyimpanannya agar terlihat rapi dan memudahkan dalam menghitung atau memindahkannya.
- Merawat, memelihara, membersihkan barang jaminan dari debu, air dan kotoran lainnya agar barang jaminan tetap dalam keadaan baik dan aman.
- Mengeluarkan barang jaminan dari gudang penyimpanan untuk keperluan penebusan, pemeriksaan oleh atasan atau keperluan lain.
- Melaporkan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pekerjaan dalam rangka serah terima jabatan
- Mencatat dan mengadministrasikan mutasi (penambahan atau pengurangan) barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.

8. Penyimpanan Barang Jaminan

a). Tugas pokok

Mengelola gudang barang jaminan emas dengan menerima, menyimpan, merawat, mengeluarkan dan mengadministrasikan barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan serta menjaga keutuhan barang nasabah.

b). Rincian tugas

- Secara berkala memeriksa keadaan gudang, penyimpanan barang jaminan emas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan.
- Menerima barang jaminan emas dan perhiasan dari kepala subseksi operasi atau wakil kepala cabang atau kepala cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk disimpan dalam gudang penyimpanan barang jaminan emas.
- Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.
- Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.
- Mencatat mutasi penerimaan atau pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.

9. Penulis SBK atau Operator

a). Tugas pokok

Memasukkan data nasabah, taksiran, dan uang pinjaman ke dalam SBK dari kartu taksasi atau formulir permintaan kredit secara akurat.

b). Rincian tugas

- Menerima barang jaminan dan kartu taksasi dari KPK
- Memasukkan data nasabah, barang jaminan, taksiran dan uang pinjaman ke dalam komputer.
- Memberi nomor pada kartu taksasi sesuai dengan nomor yang diterbitkan komputer.
- Memasukkan data bukti kas debit atau kredit yang telah dikeluarkan atau diterima oleh kasir.
- Menerbitkan *print out* transaksi barang jaminan dan saldo kas.
- Mem-*file* dwilipat SBK dan SBK tebusan yang telah diperiksa oleh subseksi operasi dan menyimpannya.

10. Satpam

- a). Mengamankan harta perusahaan dan nasabah dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.
- b). Uraian tugas
 - Menjaga keamanan kantor cabang.
 - Memberikan informasi kepada nasabah bila diperlukan.
 - Mengantar kepala cabang atau pegawai bila keluar dinas terutama bila mengambil atau menyetor uang ke bank.
 - Membantu mengisi dan membagi slip.

11. Pesuruh

a). Tugas pokok

Memelihara kebersihan, keindahan, dan kenyamanan gedung dan ruang kerja, mengirim dan mengambil surat atau dokumen untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas administrasi dan tugas operasional kantor cabang.

b). Uraian tugas

- Membersihkan ruangan dan halaman kantor untuk memelihara keindahan dan kenyamanan kantor.
- Menyajikan makanan dan minuman untuk pegawai dan tamu kantor cabang.
- Mengirim dan mengambil surat dokumen kantor cabang dari kantor pos dan instansi lain dalam rangka menunjang kelancaran administrasi cabang.
- Membantu membungkus dan atau mengikat barang jaminan.
- Membantu mengangkat barang jaminan ke dalam gudang dan mengeluarkan barang jaminan dari gudang.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

Jumlah karyawan Kantor Cabang Klas I yang berada di bawah Kantor Daerah VII Yogyakarta (Lempuyangan dan Sentul, Ngupasan dan Tugukulon), adalah sebagai berikut:



a) Cabang Ngupasan ada 11 karyawan, terdiri dari:

- Kepala Cabang (1 orang)
- Wakil Kepala Cabang (1 orang)
- Penaksir Muda (2 orang)
- Pemegang Kas (1 orang)
- Pemegang Gudang (1 orang)
- Pegawai (1 orang)
- Penyimpan Klas II (1 orang)
- Penjaga (3 orang)

b) Cabang Lempuyangan ada 16 karyawan, terdiri dari:

- Wakil Kepala Cabang (1 orang)
- Penaksir Madya (1 orang)
- Penaksir Muda (4 orang)
- Pemegang Kas (2 orang)
- Pemegang Gudang (2 orang)
- Pengelola Galeri (1 orang)
- Pegawai (2 orang)
- Penyimpan Klas I (1 orang)
- Penjaga (2 orang)

c) Cabang Sentul ada 13 karyawan, terdiri dari:

- Wakil Kepala Cabang (1 orang)
- Penaksir Madya (1 orang)
- Penaksir Muda (4 orang)
- Pemegang Kas Klas I (1 orang)
- Pemegang Gudang (2 orang)
- Pegawai (1 orang)
- Penyimpan Klas I (1 orang)
- Penjaga (2 orang)

d) Cabang Tugukulon ada 13 karyawan, terdiri dari:

- Kepala Cabang (1 orang)
- Penaksir Muda (2 orang)
- Pemegang Kas Klas II (1 orang)
- Pemegang Gudang (2 orang)
- Penyimpan Klas II (1 orang)
- Penjaga (3 orang)

BAB V

DESKRIPSI, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Dalam bab ini penulis akan mendeskripsikan, menganalisis dan kemudian membahas data yang diperoleh dari hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap motto pegadaian, bila dikaitkan dengan produk, pelayanan dan prosedur pelayanan pada Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang terdiri dari 51 item pertanyaan, dengan rincian sebagai berikut:

1. Bagian I, nomor 1 sampai dengan 14 pertanyaan untuk mengetahui identitas atau profil nasabah.
2. Bagian II,
 - nomor 15 sampai dengan 18 pertanyaan mengenai penilaian nasabah terhadap motto pegadaian, bila dikaitkan dengan produk dari pegadaian.
 - nomor 19 sampai dengan 27 pertanyaan mengenai penilaian nasabah terhadap motto pegadaian, bila dikaitkan dengan pelayanan pegadaian.
 - nomor 28 sampai dengan 34 pertanyaan mengenai prosedur pelayanan apakah sudah efektif bila dikaitkan dengan motto pegadaian.

Daftar pertanyaan diedarkan kepada 50 nasabah, dengan ketentuan nasabah tersebut sudah menggadaikan lebih dari 2 kali. Adapun profil atau gambaran nasabah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Nasabah

Tabel V-1
Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	29	58 %
Wanita	21	42 %
Jumlah	50	100 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden pria lebih besar daripada responden wanita, yaitu ada 29 responden (58 %) sedangkan wanita ada 21 nasabah (42 %).

2.Usia Nasabah

Tabel V-2
Nasabah Berdasarkan Usia

Usia (th)	Jumlah	Prosentase
< 20	2	4 %
20 - 25	21	42 %
>25	27	54 %
Jumlah	50	100 %

Tabel V-2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia lebih dari 25 tahun, yakni ada 27 nasabah (54 %), berikutnya berusia 20 -25 tahun

sebesar 42 % atau 21 nasabah, dan terakhir di bawah 20 tahun ada 2 nasabah atau sebesar 4 %.

3. Tingkat Pendidikan Terakhir Nasabah

Tabel V-3
Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
SD	1	2 %
SLTP	5	10 %
SLTA	35	70 %
Akademi/ Universitas	9	18 %
Jumlah	50	100 %

Tabel V-3 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir SLTA yaitu sebesar 35 nasabah atau 70 %, kemudian urutan kedua adalah Akademi/ Universitas sebanyak 9 nasabah atau 18 %, urutan ketiga adalah SLTP sebanyak 5 nasabah atau 10 % dan pada urutan keempat adalah SD yaitu seorang nasabah atau 2 %.

4. Status Pekerjaan Nasabah

Tabel V-4
Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar/ Mahasiswa	15	30 %
Pegawai Negeri	6	12 %
Pegawai Swasta	16	32 %
Lain-lain	13	26 %
Jumlah	50	100 %

Pada tabel V-4 diketahui bahwa paling banyak responden adalah pegawai swasta yaitu 16 nasabah atau sebesar 32 %, urutan kedua adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 15 nasabah atau 30 %, kemudian urutan ketiga berstatus lain-lain sebesar 26 % atau 13 nasabah, dan yang terkecil adalah pegawai negeri yaitu sebanyak 6 nasabah atau 12 %.

5. Nasabah yang Belum dan Sudah Berpenghasilan

Tabel V-5

Nasabah Berdasarkan Belum atau Sudah Berpenghasilan

Jawaban	Jumlah	Prosentase
Sudah	34	68 %
Belum	16	32 %
Jumlah	50	100 %

Mayoritas responden sudah berpenghasilan yaitu sebesar 68 % atau sebanyak 34 nasabah, dan yang belum berpenghasilan lebih sedikit yaitu 16 nasabah atau sebesar 32 %.

6. Besar Penghasilan Nasabah, bagi yang sudah berpenghasilan

Tabel V-6

Nasabah Berdasarkan Besar Penghasilan

Besar Penghasilan	Jumlah	Prosentase
Rp 300.000 ke bawah	6	17,65 %
Rp 301.000 - Rp 600.000	11	32,35 %
Rp 601.000 - Rp 900.000	9	26,47 %
Rp 901.000 ke atas	8	23,53 %
Jumlah	34	100 %

Dari 34 responden yang sudah berpenghasilan, paling banyak mempunyai penghasilan antara Rp 301.000-Rp 600.000 yaitu 11 nasabah atau 32,35 %, urutan kedua sebanyak 9 nasabah atau 26,47, yang berpenghasilan antara Rp 601.000-Rp 900.000, urutan ketiga berpenghasilan lebih dari Rp 901.000 yaitu sebanyak 8 nasabah atau 23,53 %, dan urutan terakhir yaitu 6 nasabah atau 17,65 % berpenghasilan kurang dari Rp 300.000.

7. Uang saku / kiriman orang tua, bagi nasabah yang belum berpenghasilan.

Tabel V-7
Nasabah Berdasarkan Uang Saku/ Kiriman Orang Tua

Uang saku / bulan	Jumlah	Prosentase
Rp 100.000 ke bawah	1	6,25 %
Rp 101.000 - Rp 200.000	6	37,5 %
Rp 201.000 - Rp 300.000	5	31,25 %
Rp 301.000 ke atas	4	25 %
Jumlah	16	100 %

Tabel V-7 menunjukkan bahwa paling banyak responden yang menggadaikan mempunyai uang saku per bulan Rp 101.000 - Rp 200.000, yaitu 6 nasabah atau sebesar 37,5 %, urutan berikutnya yaitu sebanyak 5 nasabah atau 31,25 %, dengan uang saku antara Rp 201.000 - Rp 300.000. Urutan ketiga yang mempunyai uang saku lebih dari Rp 301.000 adalah 4 nasabah atau 25 %, dan terakhir adalah seorang atau 6,25 % nasabah yang mempunyai uang saku Rp 100.000 ke bawah.

8. Keperluan menggadaikan bagi nasabah

Tabel V-8

Nasabah berdasarkan keperluan menggadaikan

Keperluan	Jumlah	Prosentase
Kegiatan produktif	17	34 %
Kegiatan konsumtif	15	30 %
Lain-lain	18	36 %
Jumlah	50	100 %

Pada tabel V-8 diketahui 18 nasabah atau 36 % dari 50 responden menggadaikan untuk keperluan / kegiatan selain yang bersifat produktif maupun konsumtif, berikutnya adalah 17 nasabah atau sebesar 34 % menggadaikan untuk kegiatan produktif, dan urutan terakhir adalah untuk kegiatan konsumtif yaitu 15 nasabah atau 30 % dari 50 responden.

9. Pernah Tidaknya Nasabah Menggadaikan Selain di Pegadaian

Tabel V-9

Nasabah Berdasarkan Pernah atau Tidak

Menggadaikan di Luar Pegadaian

Pernah/ Tidak	Jumlah	Prosentase
Pernah	18	36 %
Tidak Pernah	32	64 %
Jumlah	50	100 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 50 responden, ternyata 64 % atau sebanyak 32 nasabah tidak pernah menggadaikan atau meminjam uang di luar pegadaian, dan 18 nasabah atau sebesar 36 % nasabah sudah pernah menggadaikan di luar pegadaian.

10. Golongan Pinjaman Nasabah

Tabel V-10

Nasabah Berdasarkan Golongan Pinjaman

Golongan	Jumlah	Prosentase
Golongan A Rp 5.000-Rp 40.000	4	8 %
Golongan B Rp 40.500-Rp 150.000	18	36 %
Golongan C Rp 151.000-Rp 500.000	21	42 %
Golongan DI Rp 510.000-Rp 20.000.000	7	14 %
Golongan DII Rp 20.000.000 ke atas	-	-
Jumlah	50	100 %

Tabel V-10 menunjukkan bahwa paling banyak nasabah yang meminjam uang adalah bergolongan C (Rp 151.000-Rp 500.000), yaitu sebanyak 21 nasabah atau 42 %, kemudian pada urutan kedua adalah Golongan B (Rp 40.500-Rp 150.000) mencapai 18 nasabah atau sebesar 36 %, Golongan DI (Rp 151.000-Rp 20.000.000) merupakan urutan selanjutnya dengan nasabah sebanyak 7 orang atau 14 %, dan yang terakhir ada 4 nasabah atau 8 % dari 50 responden yang menggadaikan dengan Golongan A (Rp 5.000-Rp 40.000).

11. Nasabah Sudah atau Belum Mengetahui Motto Pegadaian

Tabel V-11
Nasabah Berdasarkan Sudah atau Belum
Mengetahui Motto Pegadaian

Sudah/ Belum Tahu Motto	Jumlah	Prosentase
Sudah	50	100 %
Belum	-	-
Jumlah	50	100 %

Seluruh responden ternyata sudah mengetahui motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, sehingga mencapai 100 % atau 50 nasabah.

12. Darimana Nasabah Mengetahui Motto Pegadaian

Tabel V-12
Nasabah Berdasarkan Darimana
Mengetahui Motto Pegadaian

Dari/ Sumber	Jumlah	Prosentase
Dari orang lain	6	12 %
Sebelum menggadaikan	21	42 %
Sesudah menggadaikan	23	46 %
Jumlah	50	100 %

Dari tabel di atas diketahui bahwa nasabah yang mengetahui motto pegadaian sesudah mereka menggadaikan mencapai urutan tertinggi yaitu 23 nasabah atau sebesar 46 %, kemudian urutan kedua adalah nasabah yang

mengetahui motto pegadaian sebelum menggadaikan, yaitu ada 21 nasabah atau 42 %, dan terakhir ada 6 nasabah (12 %) yang mengetahui motto pegadaian dari orang lain.

13. Nasabah sudah atau belum membuktikan kebenaran motto pegadaian

Tabel V-13
Nasabah Berdasarkan Sudah atau Belum
Membuktikan Kebenaran Motto Pegadaian

Membuktikan Motto	Jumlah	Prosentase
Sudah	48	96 %
Belum	2	4 %
Jumlah	50	100 %

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sampai 96 % atau 48 nasabah sudah membuktikan kebenaran motto pegadaian, dan selebihnya hanya 4 % atau 2 orang nasabah yang merasa belum membuktikan kebenaran motto pegadaian.

Dari data yang sudah terkumpul, profil umum dari 50 nasabah yang menunjukkan ciri-ciri terbesar adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah yang terbanyak adalah berjenis kelamin pria yaitu 29 orang atau 58%.
- 2) Nasabah paling banyak adalah yang berusia lebih dari 25 tahun yaitu 27 orang atau 54%.

- 3) Nasabah terbanyak berpendidikan terakhir SLTA yaitu 35 orang atau 70 %.
- 4) Nasabah paling banyak berstatus sebagai pegawai swasta yaitu 16 orang atau 32%.
- 5) Nasabah terbanyak sudah berpenghasilan yaitu 34 orang atau 68%.
- 6) Penghasilan nasabah yang paling banyak adalah antara Rp. 301.000 sampai Rp. 600.000 yaitu ada 11 orang atau 32,35 %.
- 7) Nasabah yang belum berpenghasilan, paling banyak adalah nasabah yang mendapat uang saku dari orang tua antara Rp.101.000 sampai Rp.200.000 yaitu ada 6 orang atau 37,5%.
- 8) Nasabah yang paling banyak adalah nasabah yang mempunyai keperluan meminjam uang untuk kegiatan selain keperluan yang bersifat produktif maupun konsumtif yaitu 17 orang atau 34%.
- 9) Nasabah yang paling banyak adalah nasabah yang tidak pernah menggadaikan di luar pegadaian, yaitu 32 orang atau 64%.
- 10) Nasabah yang paling banyak adalah nasabah yang mempunyai pinjaman bergolongan B Rp.40.500 - Rp. 150.000, yaitu 21 orang atau 42%.
- 11) Nasabah 100% sudah mengetahui motto pegadaian
- 12) Nasabah yang paling banyak adalah nasabah yang mengetahui motto pegadaian sesudah mereka menggadaikan, yaitu sebanyak 23 nasabah atau 46%.
- 13) Nasabah yang paling banyak adalah nasabah yang sudah membuktikan kebenaran motto pegadaian, yaitu 48 orang atau 96%.

B. Analisis Data

1. Analisis Kuantitatif

Data yang diperoleh dari responden adalah data mengenai penilaian nasabah terhadap motto pegadaian bila dikaitkan dengan produk, pelayanan dan prosedur pelayanan pada pegadaian. Data tersebut dianalisis mulai dari memberikan skor dari jawaban responden, menyelisihkan skor tertinggi dan skor terendah dan kemudian diklasifikasikan sesuai dengan kelompoknya.

Tabel V-14

Jumlah Skor Mengenai Produk, Pelayanan dan Prosedur Pelayanan

Responden	Skor Produk dan Pelayanan	Skor Akuntansi Pelayanan	Jumlah Skor
1	47	82	129
2	44	62	106
3	48	55	103
4	47	86	133
5	46	70	116
6	46	71	117
7	43	55	98
8	41	68	109
9	42	55	97
10	45	68	113
11	47	66	113
12	46	71	117
13	47	66	113
14	46	73	119
15	46	67	113
16	46	54	100
17	44	60	104
18	41	71	112

19	41	66	107
20	44	64	108
21	40	59	99
22	43	65	108
23	44	67	111
24	44	66	110
25	43	68	111
26	44	82	127
27	49	68	117
28	42	65	107
29	51	70	121
30	49	82	131
31	52	67	119
32	41	58	99
33	43	68	111
34	48	77	125
35	46	76	122
36	50	61	111
37	42	82	124
38	41	61	102
39	47	77	124
40	45	67	112
41	48	63	111
42	47	62	109
43	49	77	126
44	49	63	112
45	47	69	117
46	51	77	128
47	48	64	112
48	39	63	102
49	41	58	99
50	47	63	110

Pada item produk dan pelayanan ada 14 pertanyaan, skor tertinggi 4 dan skor terendah 1. Penghitungan setelah data diperoleh (tabel V-14) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Range (R)} &= \text{Skor terbesar} - \text{skor terkecil} \\ &= 56 - 14 \\ &= 42 \end{aligned}$$

Skor jawaban dikelompokkan menjadi 3 ($k=3$) yaitu:

14 - 28 = kurang sesuai antara motto dan realisasi

29 - 42 = sesuai antara motto dan realisasi

43 - 56 = sangat sesuai antara motto pegadaian dan realisasi

- Penghitungan intervalnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{k} \\ &= \frac{42}{3} \\ &= 14 \end{aligned}$$

Dari data yang diperoleh diketahui ada 11 nasabah atau sebesar 22 % dari 50 responden menilai bahwa motto pegadaian sudah sesuai dengan realisasinya, bila dikaitkan dengan produk dan pelayanan, dan 39 nasabah atau sebesar 78 % menilai bahwa motto pegadaian sudah sangat sesuai dengan realisasinya.

Dari 11 nasabah yang menilai bahwa motto pegadaian sudah sesuai dengan realisasinya, 8 nasabah (72,73 %) berjenis kelamin pria dan 3 nasabah atau 27,27 % adalah wanita, 5 nasabah atau 45,45 % berusia antara 20 tahun sampai 25 tahun dan sisanya 6 nasabah (54,55 %) berusia di atas 25 tahun, nasabah yang berpendidikan terakhir SLTA ada 8 orang atau 72,73 % dan 3 nasabah yang lain (27,27 %) berpendidikan terakhir Akademi atau Universitas. Nasabah yang mempunyai status sebagai pelajar atau mahasiswa ada 4 orang atau 36,36 % dari 11 nasabah, 2 orang (18,18 %) merupakan pegawai negeri dan 5 orang atau 45,45 % adalah pegawai swasta, 7 nasabah (63,64 %) sudah berpenghasilan dan 4 orang (36,36 %) belum berpenghasilan. Dari yang sudah berpenghasilan, 2 nasabah atau 28,57 % berpenghasilan antara Rp 301.000-Rp 600.000, 2 nasabah yang lain berpenghasilan antara Rp 601.000-Rp 900.000 dan yang berpenghasilan lebih dari Rp 901.000 ada 42,86 % atau sebanyak 3 nasabah, kemudian 4 orang nasabah yang belum berpenghasilan, 1 orang (25 %) mendapat kiriman orang tua antara Rp 201.000-Rp 300.000 dan 3 nasabah yang lain atau 75 % mendapat uang saku antara Rp 101.000-Rp 200.000. Nasabah yang menggadaikan untuk keperluan produktif hanya sebesar 27,27 % atau 3 orang dari 11 nasabah, 4 nasabah (36,36 %) menggadaikan untuk keperluan konsumtif, kemudian diketahui pula 4 orang nasabah atau 36,36 % pernah meminjam uang atau menggadikan di luar pegadaian, dan 7 nasabah (63,64 %) tidak pernah menggunakan jasa selain di pegadaian untuk menggadaikan barang. Dari 11 responden ini, Golongan B dan Golongan C,

masing-masing diminati oleh 5 orang nasabah atau 45,45 %, dan hanya 1 nasabah (9,09 %) meminjam uang dengan Golongan DI yaitu Rp 510.000-Rp 20.000.000. Bila dikaitkan dengan pengetahuan nasabah terhadap motto, seluruh nasabah (100 %) sudah mengetahui tentang motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, nasabah yang mengetahui motto pegadaian dari orang lain hanya 1 orang atau 9,09 %, 5 orang (45,45 %) mengetahui motto pegadaian sebelum dia menggunakan jasa pegadaian, 5 nasabah yang lain mengetahui motto pegadaian sesudah dia memanfaatkan jasa pegadaian. Dari motto yang sudah diketahui nasabah ternyata 100 % atau seluruh nasabah yang membuktikan kebenaran motto pegadaian, dalam hal ini dikaitkan dengan produk dan pelayanan.

Pada tabel V-14 diketahui pula bahwa 39 responden (78 %) menilai bahwa motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” sudah sangat sesuai dengan realisasinya. Dari 39 responden, 21 nasabah (53,85 %) berjenis kelamin pria dan 18 nasabah atau 46,15 % berjenis kelamin wanita, kemudian dari 39 responden, 2 nasabah atau 5,13 % berusia kurang dari 20 tahun, 16 nasabah (41,02 %) berusia antara 20 tahun-25 tahun dan yang berusia lebih dari 25 tahun ada 53,85 % atau 21 nasabah. Jika dilihat dari pendidikan terakhir nasabah, ada seorang nasabah (2,56 %) berpendidikan terakhir SD, 5 nasabah atau 12,82 % berpendidikan terakhir SLTP, yang berpendidikan SLTA adalah paling banyak yaitu mencapai 69,23 % atau sebanyak 27 nasabah dan hanya 6 nasabah (15,38 %) yang berpendidikan terakhir Akademi/ Universitas. Status

pekerjaan 39 nasabah tersebut adalah paling sedikit pegawai negeri sebanyak 4 nasabah (10,26 %), selanjutnya yang berstatus pelajar/ mahasiswa ada 11 nasabah atau sebesar 28,20 % dan pegawai swasta yang memanfaatkan jasa pegadaian ada 11 orang (28,20 %) dan sisanya yaitu 13 nasabah atau sebesar 33,33 % mempunyai pekerjaan selain pegawai negeri, pelajar/ mahasiswa ataupun pegawai swasta. Dapat diketahui pula bahwa 27 nasabah atau 69,23 % dari 39 nasabah sudah berpenghasilan dan 30,77 % atau sebanyak 12 orang belum mempunyai penghasilan. Bagi nasabah yang sudah berpenghasilan, hanya 5 nasabah atau 18,52 % yang mempunyai penghasilan tinggi yaitu Rp 901.000 ke atas, nasabah yang berpenghasilan antara Rp 601.000-Rp 900.000 ada 7 orang (25,93 %), dan nasabah yang mempunyai penghasilan antara Rp 301.000-Rp 600.000 adalah paling banyak yaitu ada 9 orang(33,33 %), kemudian 6 nasabah yang lain (22,22 %) mempunyai penghasilan Rp 300.000 ke bawah. 12 nasabah yang belum berpenghasilan, ada masing-masing 4 nasabah atau 33,33 % mendapat kiriman/ uang saku sebesar Rp 201.000-Rp 300.000 dan Rp 301.000, 3 orang nasabah (25 %) mendapat uang saku antara Rp 101.000-Rp 200.000 dan hanya seorang nasabah 8,33 % yang mendapat kiriman Rp 100.000 ke bawah. Kepentingan responden menggadaikan berbeda-beda, yaitu untuk keperluan produktif ada 4 orang nasabah atau 35,90 %, 11 nasabah (28,20 %) untuk keperluan konsumtif dan 14 nasabah (35,90 %) yang lain memanfaatkan jasa pegadaian tidak untuk keperluan produktif maupun konsumtif. Dari 39 responden ternyata ada 14 nasabah (35,90 %) sudah pernah

meminjam uang di luar pegadaian dan 11 nasabah yang lain (28,20 %) ternyata tidak pernah meminjam uang dengan menggadaikan barang selain di pegadaian. Dilihat dari golongan pinjaman ternyata Golongan C Rp 151.000-Rp 500.000 lebih banyak diminta oleh nasabah yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 41,03 %, Golongan B (Rp 40.500-Rp 150.000) diminta oleh 13 nasabah atau 33,33 %, 6 nasabah (15,38 %) pinjaman uangnya bergolongan DI (Rp 510.000-Rp 20.000.000), dan sisanya yaitu 4 nasabah atau sebesar 10,26 % pinjamannya bergolongan A Rp 5.000-Rp 40.000. Bila dikaitkan dengan motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” ternyata 100 % dari 39 responden sudah mengetahui pegadaian, 5 nasabah (12,82 %) mengetahui motto pegadaian dari orang lain, 16 nasabah atau sebesar 41,02 % mengetahui motto sebelum mereka menggadaikan/ meminjam uang dari pegadaian dan 18 orang nasabah (46,15 %) mengetahui motto pegadaian setelah mereka memanfaatkan jasa pegadaian, kemudian ternyata diketahui pula bahwa nasabah yang sudah membuktikan kebenaran motto pegadaian mencapai 100 % atau 39 nasabah.

Bagian pertanyaan tentang prosedur pelayanan ada 24 pertanyaan dan pada pertanyaan nomor 5, dibagi lagi menjadi 3 sub pertanyaan. Pada pertanyaan nomor 5 ini, responden belum tentu menjawab semua pertanyaan, artinya dari 3 sub pertanyaan kemungkinan hanya satu atau dua sub pertanyaan yang responden jawab, karena tidak semua responden mengalami proses seperti yang tertulis pada sub-sub pertanyaan nomor 5.

Penghitungan setelah data diperoleh (tabel V-14) adalah sebagai berikut:

1. Responden menjawab 15 pertanyaan

$$\begin{aligned} \text{Range (R)} &= \text{skor terbesar} - \text{skor terkecil} \\ &= 60 - 15 \\ &= 45 \end{aligned}$$

Skor dikelompokkan menjadi 3 (k=3) yaitu:

15-30 = kurang efektif

31-45 = efektif

46-60 = sangat efektif

Penghitungan intervalnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{k} \\ &= \frac{45}{3} \\ &= 15 \end{aligned}$$

2. Responden menjawab 19 pertanyaan

$$\begin{aligned} \text{Range (R)} &= \text{skor terbesar} - \text{skor terkecil} \\ &= 76 - 19 \\ &= 57 \end{aligned}$$

Skor dikelompokkan menjadi 3 (k=3) yaitu:

19-38 = kurang efektif

39-57 = efektif

58-76 = sangat efektif

Penghitungan intervalnya adalah sebagai berikut:

$$i = \frac{R}{k}$$

$$= \frac{57}{3}$$

$$= 19$$

3. Responden menjawab 20 pertanyaan

$$\text{Range (R)} = \text{skor terbesar} - \text{skor terkecil}$$

$$= 80 - 20$$

$$= 60$$

Skor dikelompokkan menjadi 3 (k=3) yaitu:

20-40 = kurang efektif

41-60 = efektif

61-80 = sangat efektif

Penghitungan intervalnya adalah sebagai berikut:

$$i = \frac{R}{k}$$

$$= \frac{60}{3}$$

$$= 20$$

4. Responden menjawab 24 pertanyaan

$$\begin{aligned} \text{Range (R)} &= \text{skor terbesar} - \text{skor terkecil} \\ &= 96 - 24 \\ &= 72 \end{aligned}$$

Skor dikelompokkan menjadi 3 ($k=3$) yaitu:

24-48 = kurang efektif

49-72 = efektif

73-96 = sangat efektif

Penghitungan intervalnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{k} \\ &= \frac{72}{3} \\ &= 24 \end{aligned}$$

Dari data pada tabel V-14, dapat diketahui bahwa yang menjawab 15 pertanyaan ada 4 responden (8%), yang menjawab 19 pertanyaan ada 21 responden (42%), yang menjawab 20 pertanyaan ada 15 responden (30%) dan sisanya yaitu 10 responden (20%) menjawab 24 pertanyaan. Dari 50 responden ternyata seluruhnya menilai bahwa prosedur pelayanan Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta sudah sangat efektif, sesuai dengan motto pegadaian “Mengatasi Masalah tanpa Masalah”.

Responden yang sebanyak 50 nasabah, dapat diketahui bahwa 29 orang (58%) berjenis kelamin pria dan 21 nasabah yang lain atau sebesar 42% berjenis kelamin wanita, kemudian ada 27 nasabah (54%) yang berusia lebih dari 25 tahun, 21 nasabah (42%) berusia antara 20 - 25 tahun dan hanya 2 orang nasabah (4%) berusia kurang dari 20 tahun. Jika dilihat dari pendidikan terakhir nasabah ternyata hanya ada seorang nasabah (2%) yang masih berpendidikan terakhir rendah yaitu SD, 5 orang nasabah (10%) berpendidikan terakhir SLTP, 9 nasabah (18%) berpendidikan terakhir Akademi atau Universitas dan yang paling banyak adalah nasabah yang berpendidikan terakhir SLTA yaitu mencapai 70% atau sebanyak 35 nasabah. Status pekerjaan 50 responden tersebut, paling banyak adalah pegawai swasta yaitu 16 nasabah (32%), kemudian 15 nasabah (30%) sebagai pelajar/mahasiswa, 6 nasabah (12%) sebagai Pegawai Negeri dan 13 nasabah (26%) mempunyai pekerjaan selain pegawai negeri, pegawai swasta, ataupun pelajar/mahasiswa. Diketahui pula bahwa 34 nasabah (68%) sudah mempunyai penghasilan dan 16 nasabah (32%) belum berpenghasilan. Dari yang sudah berpenghasilan, 6 nasabah (17,65%) mempunyai penghasilan relatif kecil yaitu Rp.300.000 ke bawah, 11 nasabah (32,35%) mempunyai penghasilan sedang yaitu Rp.301.000-Rp.600.000, 9 nasabah (26,47%) berpenghasilan Rp.601.000-Rp.900.000 dan nasabah yang berpenghasilan Rp.901.000 ke atas ada 8 orang (23,53%). Nasabah yang belum mempunyai penghasilan, ada seorang (6,25%) nasabah yang mendapat uang saku Rp.100.000 ke bawah, 6 nasabah (37,5%) mendapat

kiriman atau uang saku antara Rp.101.000 - Rp.200.000, 5 nasabah (31,25%) mendapat uang saku antara Rp.201.000 - Rp.300.000 dan 4 nasabah yang lain (25%) mendapat uang saku Rp.301.000 ke atas. Jika dilihat dari keperluan menggadaikan, 17 nasabah (34%) menggadaikan untuk keperluan produktif, 15 nasabah (30%) menggadaikan untuk keperluan konsumtif, dan sebanyak 18 nasabah (36%) menggadaikan tidak untuk kepentingan produktif maupun konsumtif. Dari 50 responden, 18 nasabah (36%) sudah pernah meminjam uang (menggadaikan) di luar pegadaian dan 32 nasabah yang lain (64%) tidak pernah menngadaikan di luar pegadaian. Golongan pinjaman nasabah yang diminta paling banyak adalah golongan C Rp.151.000 - Rp.500.000 yaitu 21 nasabah (42%),kemudian golongan B Rp.40.500 - Rp.150.000 diminta oleh 18 nasabah (36%), Golongan DI Rp.510.000 - Rp.20.000.000 diminta oleh 7 nasabah (14%) dan 4 orang nasabah (8%) pinjamannya bergolongan A Rp.5.000-Rp.40.000. Bila dikaitkan dengan pengetahuan nasabah tentang motto pegadaian, terbukti seluruh responden yaitu 50 nasabah sudah mengetahui motto pegadaian, 6 nasabah (12%) mengetahui motto pegadaian dari orang lain, 21 nasabah (42%) mengetahui motto pegadaian sebelum mereka meminjam uang dengan menggadaikan barang di pegadaian, dan 23 nasabah yang lain (46%) mengetahui motto pegadaian setelah mereka memanfaatkan jasa pegadaian, kemudian diketahui pula bhwa seluruh responden (100%) sudah membuktikan kebenaran motto pegadaian.

2. Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov

Pada permasalahan yang ketiga, dalam menguji apakah terdapat 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, digunakan tes dua sampel Kolmogorov-Smirnov.

Dari hasil penelitian dapat diketahui data sebagai berikut:

Tabel V-15
Penilaian Kebenaran Motto Pegadaian
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Penilaian	SLTA ke bawah	Akademi/ Universitas
Sangat sesuai	37	8
Sesuai	4	1
Kurang sesuai	-	-
Jumlah	41	9

Prosedur pengujiannya dilakukan sebagai berikut:

- 1) H_0 : Tidak 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.
- H_1 : Ada perbedaan penilaian yang nyata 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.

2) Tabel V-16

Data Pengujian Kolmogorov-Smirnov

Penilaian	SLTA ke bawah	Akademi/ Universitas	$S_{n_1}(X)$	$S_{n_2}(X)$	$S_{n_1}(X) - S_{n_2}(X)$
Sangat sesuai	37	8	0,90	0,89	0,01
Sesuai	4	1	0,1	0,11	0,01
Kurang sesuai	-	-	-	-	-
	41	9	1	1	

$$\begin{aligned} 3) \text{ Jadi } D \text{ maksimum} &= [S_{n_1}(X) - S_{n_2}(X)] \\ &= [S_{41}(X) - S_9(X)] \\ &= 0,01 \end{aligned}$$

4) Digunakan taraf signifikan 0,05 dan derajat bebas (db) 2, dengan ukuran sampel $n_1 = 41$ dan $n_2 = 9$

$$H_0 \text{ ditolak apabila harga uji statistik } x^2 > x^2_{0,05; db,2}$$

$$H_0 \text{ diterima apabila harga uji statistik } x^2 < x^2_{0,05; db,2}$$

5) Dengan $D = 0,01$, kemudian dapat dihitung harga x^2 dengan rumus:

$$\begin{aligned} x^2 &= 4 D^2 \frac{n_1 n_2}{n_1 + n_2} \\ &= 4 (0,01)^2 \frac{41 \cdot 9}{41 + 9} \\ &= 0,0004 \cdot 7,38 \\ &= 0,002952 \end{aligned}$$

Harga/ nilai kritis $X^2_{0,05; db.2} = 5,991$ (tabel C). Oleh karena harga uji statistik $X^2 = 0,002952$ lebih kecil dari harga/ nilai kritis $X^2_{0,05; db.2} = 5,99$ maka diputuskan H_0 diterima pada taraf signifikansi 0,05. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian yang nyata 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. Artinya baik nasabah yang berpendidikan SLTA ke bawah maupun nasabah yang berpendidikan akademi atau universitas merasa bahwa kebijakan produk, pelayanan, dan prosedur pelayanan yang dilaksanakan Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta sudah sesuai dengan motto pegadaian “Mengatasi Masalah tanpa Masalah”.

C. Pembahasan

Pada bagian ini dibahas mengenai hasil analisis data yang diperoleh dari pengisian kuesioner. Pembahasan dimulai dengan membahas tentang profil nasabah, penilaian nasabah terhadap motto pegadaian bila dikaitkan dengan produk dan pelayanan pemberian kredit, kemudian membahas mengenai apakah prosedur pelayanan pegadaian Kodya Yogyakarta sudah efektif sesuai motto pegadaian, dilanjutkan dengan membahas 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.

1. Profil umum nasabah Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bagaimana profil nasabah Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta. Jenis kelamin nasabah paling banyak adalah pria. Hal tersebut dapat dipahami karena pria biasanya tidak terlalu malu untuk menggadaikan kalau hal tersebut dirasa perlu, sedang wanita biasanya masih merasa malu untuk datang ke pegadaian, walaupun sangat membutuhkan. Usia nasabah paling banyak adalah di atas 25 tahun. Pada umur tersebut biasanya orang sudah berkeluarga atau paling tidak sudah mempunyai pasangan (pacar), sehingga kebutuhannya cukup banyak dan beraneka ragam. Kebutuhan tersebut tidak hanya kebutuhan yang berhubungan dengan dirinya dan keluarganya atau pasangannya, tetapi juga berhubungan dengan kehidupan bermasyarakat, misalnya sumbangan-sumbangan atau kebutuhan tidak terduga lainnya. Pengeluaran semacam ini tidak dapat direncanakan, sehingga bila mereka sudah tidak mempunyai uang untuk memenuhi kebutuhannya tersebut, maka mereka akan berusaha mencari pinjaman dan alternatif untuk mendapatkan uang pinjaman dengan cepat dan mudah adalah di pegadaian.

Mayoritas penghasilan nasabah yaitu antara Rp. 301.000 sampai Rp. 600.000. Penghasilan tersebut paling tidak nasabah sudah bisa memenuhi kebutuhan pokoknya, tetapi kebutuhan lain yang tidak terduga biasanya lebih

banyak. Misalnya bagi nasabah yang sudah mempunyai anak, pengeluaran mereka akan lebih banyak untuk kebutuhan anaknya, apalagi bila kebutuhan yang tidak terduga munculnya bersamaan antar anggota keluarga, sedangkan yang mempunyai penghasilan hanya satu orang yaitu kepala keluarga. Hal ini membuat jasa pegadaian sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapat tambahan uang.

Nasabah yang berstatus mahasiswa juga cukup banyak, karena Yogyakarta sendiri adalah kota pelajar yang banyak menampung pelajar atau mahasiswa dari berbagai daerah. Rata-rata alasan mahasiswa dalam menggadaikan adalah karena keterlambatan uang kiriman dari orang tua. Pegadaian menjadi pilihan mereka karena barang yang mereka gadaikan dapat mereka ambil kembali setelah penebusan dengan keadaan seperti semula. Jadi mereka tetap akan memiliki barang tersebut, karena biasanya barang yang dijadikan jaminan walaupun bukan barang pokok, tetapi cukup penting bagi kehidupan mereka.

Paling banyak pinjaman nasabah bergolongan B Rp. 40.500 - Rp. 150.000, karena kemungkinan tujuan nasabah dalam menggadaikan tidak untuk kebutuhan pokok yang jumlahnya besar, tapi hanya untuk menambah kekurangan-kekurangan kebutuhan mereka. Banyaknya nasabah yang belum pernah menggadaikan di luar pegadaian menandakan bahwa kesadaran masyarakat akan bahayanya praktek rentenir dan sejenisnya. Mereka merasa lebih aman memanfaatkan jasa pegadaian karena pegadaian merupakan sarana yang resmi untuk memperoleh pinjaman dengan cara mudah, aman dan bunga

terjangkau. Oleh karena itu masyarakat sebagai nasabah dapat menilai bahwa pegadaian mampu memenuhi dan mengatasi masalah keuangan nasabah tanpa menimbulkan masalah baru.

2. Penilaian nasabah terhadap motto pegadaian bila dikaitkan dengan produk dan pelayanan pemberian kredit.

Dari analisis data diperoleh hasil bahwa penilaian nasabah terhadap motto pegadaian tidak sama. Artinya ada nasabah yang menilai bahwa motto pegadaian sudah sangat sesuai dengan realisasinya, dan ada nasabah yang menilai bahwa motto pegadaian sesuai dengan realisasinya, tetapi tidak satupun nasabah yang menilai motto pegadaian kurang sesuai dengan realisasi atau pelaksanaannya.

Ada hal yang dapat menjelaskan penilaian nasabah (analisis) tersebut. Pertama yaitu dari produk dan pelayanan perum pegadaian sendiri, dan yang kedua yaitu kebutuhan nasabah terhadap perum pegadaian. Produk yang dihasilkan pegadaian yaitu untuk dinikmati oleh seluruh masyarakat, khususnya yang berkeinginan mendapat kredit atau pinjaman uang, dengan menggadaikan barang. Dari segi produk ini, pihak pegadaian mengusahakan agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa syarat yang memberatkan. Jika dilihat dari pelayanan pemberian kredit kepada nasabah, sikap ramah dan informasi yang memuaskan menjadi harapan setiap nasabah. Jadi setiap prosedur yang harus dilalui oleh nasabah untuk mendapatkan kredit dilayani dengan baik. Oleh karena itu, untuk menarik minat masyarakat, pegadaian membuat motto yang berbunyi “Mengatasi Masalah tanpa Masalah”.

Dengan motto tersebut, masyarakat diharapkan tertarik dan akhirnya dapat memanfaatkan jasa Perum Pegadaian. Di samping itu, dari pihak pegadaian juga mempunyai tanggung jawab sosial terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Adanya beban tanggung jawab ini, mendorong pihak pegadaian dapat menghasilkan produk dan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, bila dikaitkan dengan keadaan ekonomi negara kita yang kurang menentu, perum pegadaian menjadi salah satu sarana untuk mendapat tambahan uang tanpa memerlukan banyak persyaratan dan diharapkan dapat mengatasi masalah keuangan nasabah tanpa menimbulkan masalah baru yang lain.

Hasil analisis data dan penelitian menunjukkan 39 nasabah(78%) menilai bahwa motto pegadaian bila dikaitkan dengan produk dan pelayanan pemberian kredit, sudah sangat sesuai dengan realisasinya dan ada 11 nasabah (22%) menilai motto pegadaian hanya pada taraf sesuai dengan realisasinya. Jadi kesesuaian antara motto pegadaian dengan realisasinya dikaitkan dengan produk dan pelayanan pemberian kredit terletak pada produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa menimbulkan masalah, dan pelayanan yang diberikan memuaskan .

3. Keefektifan prosedur pelayanan bila dikaitkan dengan motto pegadaian.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa seluruh responden (nasabah) menilai prosedur pelayanan sudah efektif, sesuai motto pegadaian, artinya sistem atau prosedur menggadaikan tidak menyulitkan nasabah.

Hal yang dapat menjelaskan penilaian nasabah tersebut adalah dari segi prosedur pelayanan itu sendiri dan dari segi kebutuhan nasabah. Nasabah memanfaatkan jasa pegadaian untuk dapat memenuhi kebutuhannya dan nasabah menginginkan cara yang mudah, syarat yang tidak memberatkan, dan juga prosedur yang tidak berbelit-belit. Pihak pegadaian berusaha menyediakan jasa sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan tujuan mengatasi masalah nasabah tanpa menimbulkan masalah baru. Prosedur pelayanan dari pegadaian dibuat semudah mungkin agar nasabah tidak merasa kesulitan dalam permohonan kredit, karena nasabah mempunyai latar belakang yang berbeda. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan tujuan dari pegadaian itu sendiri yaitu mengatasi masalah nasabah tanpa menimbulkan masalah. Berarti pula bahwa pegadaian dapat membantu mengatasi masalah keuangan nasabah dari kalangan yang berbeda.

4. Ada tidaknya 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.

Hasil analisis data dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian yang nyata 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. Nasabah menilai, baik yang tingkat pendidikannya SLTA ke bawah maupun yang berpendidikan akademi atau universitas, bahwa Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta dapat mengatasi masalah keuangan mereka tanpa menimbulkan masalah baru. Pada dasarnya semua nasabah yang membutuhkan uang (kredit) mengharapkan dapat dengan mudah memperolehnya. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa nasabah yang berpendidikan SLTA ke bawah lebih besar daripada nasabah yang tingkat pendidikannya akademi atau universitas, tetapi penilaian mereka terhadap motto pegadaian tidak ada perbedaan secara nyata, karena pegadaian dapat melayani nasabah yang berpendidikan relatif rendah maupun yang berpendidikan tinggi.

Secara garis besar, penilaian nasabah terhadap motto pegadaian yang dikaitkan dengan produk, pelayanan dan prosedur pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan, baik lingkungan eksternal maupun lingkungan internal. Lingkungan eksternal sangat mempengaruhi karena nasabah merupakan bagian dari masyarakat yang berbeda latar belakangnya. Salah satunya adalah latar belakang sosial ekonomi. Bagi masyarakat yang tingkat ekonominya lemah, pegadaian merupakan salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhannya, tetapi bukan berarti masyarakat yang tingkat ekonominya tinggi enggan atau tidak bisa memanfaatkan jasa perum pegadaian. Terbukti dari hasil penelitian, tidak hanya yang berpenghasilan rendah saja yang membutuhkan jasa

pegadaian, tetapi masyarakat yang berpenghasilan relatif tinggi juga banyak yang memanfaatkan jasa pegadaian. Selain lingkungan eksternal, lingkungan internalpun dapat mempengaruhi perilaku (penilaian) nasabah. Lingkungan internal dalam hal ini adalah psikologis seorang nasabah. Faktor psikologis salah satunya adalah motivasi. Motivasi adalah dorongan dalam diri seseorang atau individu atas suatu keinginan dan kebutuhan yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Jadi jika seseorang mempunyai motivasi yang tinggi, maka ia tentu menginginkan cara yang termudah untuk memuaskan kebutuhannya. Lewat pegadaian nasabah sudah menemukan cara termudah untuk memenuhi kebutuhan keuangan mereka, jadi secara obyektif, memang produk, pelayanan dan prosedur pelayanan perum pegadaian sudah terlaksana dengan baik sesuai motto pegadaian “Mengatasi Masalah tanpa Masalah”.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang terkumpul melalui kuesioner yang diisi oleh responden, observasi lapangan dan wawancara (dengan karyawan dan nasabah), serta setelah dilakukan analisis, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penilaian 50 nasabah terhadap motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” bila dikaitkan dengan produk dan pelayanan pemberian kredit menunjukkan 78% atau 39 nasabah menilai motto pegadaian sudah sangat sesuai dengan realisasinya dan 22% atau 11 nasabah menilai bahwa motto pegadaian hanya pada tingkat sesuai dengan realisasinya. Penilaian nasabah tersebut menunjukkan bahwa motto pegadaian dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan pegadaian.
2. Prosedur pelayanan Perum Pegadaian Yogyakarta sudah sangat efektif sesuai dengan motto pegadaian. Terbukti seluruh responden (100%) menilai bahwa prosedur pelayanan Perum Pegadaian Yogyakarta sudah terlaksana sangat efektif sesuai dengan motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Artinya seluruh responden sangat terbantu dengan sistem yang diterapkan oleh pegadaian.

3. Uji statistik Kolmogorov-Smirnov membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian yang nyata 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. Terbukti harga uji statistik $X^2 = 0,002952$ lebih kecil dari harga atau nilai kritis $X^2_{0,05; db.2} = 5,991$, maka H_0 diterima dengan taraf signifikansi 0,05 dan derajat bebas 2.

$$(X^2 < X^2_{0,05; db. 2})$$

B. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari akan adanya keterbatasan dan kelemahan dalam penelitian ini, antara lain mengenai :

1. Cara pengambilan sampel penelitian dari 4 pegadaian kurang merata, sehingga hasil penelitian kurang mewakili (representatif), karena 70% responden berasal dari satu pegadaian.
2. Dalam penyusunan pertanyaan kuesioner, mungkin ada beberapa pertanyaan kurang dapat dipahami oleh responden, artinya apa yang dimaksud oleh penulis bisa berbeda dengan apa yang dimaksud oleh responden.
3. Penulis tidak dapat mengetahui kejujuran responden dalam memberikan jawaban.

Bagi pegadaian, apabila ingin memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai pertimbangan untuk perbaikan, sebaiknya memperhatikan keterbatasan di atas.

C. Saran-saran

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian, penulis akan memberikan saran-saran yang sekiranya akan bermanfaat bagi Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta. Saran yang akan penulis berikan semata-mata untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Adapun saran-saran penulis adalah sebagai berikut :

1. Produk Pegadaian

Secara keseluruhan produk dari pegadaian sudah dapat memenuhi kebutuhan keuangan dari nasabah, akan tetapi tidak semua item pertanyaan mengenai produk dinilai sempurna atau mempunyai skor tinggi. Artinya tidak semua produk dari pegadaian memberi kepuasan atau tidak menimbulkan masalah bagi nasabah. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden mengenai barang yang dapat dijaminkan. Dari hasil wawancara yang dilakukan, responden mengeluhkan bahwa kriteria barang yang dapat dijaminkan kurang jelas. Misalnya barang elektronik. Tidak semua barang elektronik dapat digadaikan dan juga bila menurut nasabah barang tersebut mempunyai nilai taksir tinggi, ternyata setelah melalui proses penaksiran hanya ditaksir dengan harga rendah. Kriteria dan penaksiran terhadap barang-barang gadai telah ada

aturan-aturan yang ditetapkan untuk dapat memberikan kejelasan pada nasabah, sebaiknya pihak perum pegadaian lebih memasyarakatkan kriteria barang jaminan dan aturan penaksiran juga aturan-aturan lain yang kiranya dibutuhkan oleh nasabah. Cara memasyarakatkan tersebut dapat dilakukan misal dengan menempelkan aturan-aturan tersebut di setiap ruang tunggu pegadaian.

2. Pelayanan pegadaian dan prosedur pelayanan

Perum pegadaian merupakan satu-satunya lembaga perkreditan dengan cara gadai. Pegadaian dikenal mempunyai syarat-syarat dan prosedur yang mudah sehingga dapat melayani permohonan kredit dengan memuaskan dan tanpa masalah. Ciri tersebut perlu dipertahankan dan dikembangkan agar jumlah nasabah semakin meningkat.

Pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta secara keseluruhan telah memenuhi harapan nasabahnya, tetapi yang masih perlu menjadi perhatian adalah pelayanan pelunasan kredit. Kebanyakan nasabah masih mengeluhkan lamanya waktu pelunasan kredit, terlebih pada waktu ramai nasabah. Oleh sebab itu perlu dilakukan pembenahan-pembenahan sehingga waktu yang diperlukan dalam pelayanan pelunasan kredit dapat lebih dipersingkat, sehingga antrian tidak terlalu lama. Pembenahan yang dapat dilakukan misalnya menambah petugas atau pegawai agar bila nasabah antri dapat lebih cepat dilayani atau dapat pula dengan

menggeser petugas di bagian lain untuk melayani di bagian yang sedang ramai atau antri.

Pada prosedur pelayanan, perum pegadaian secara garis besar adalah mudah dan tidak berbelit-belit. Semua nasabah dari berbagai latar belakang dapat dengan mudah melakukan prosedur-prosedur menggadaikan. Tetapi beberapa nasabah merasa bingung pada waktu menggadaikan pertama kali. Mereka tidak mengerti bagian mana yang terlebih dahulu harus dilalui, maka agar nasabah tidak menemui kesulitan, perlu dilakukan pembenahan, misalnya dengan menempelkan prosedur menggadaikan pada pintu depan atau pada ruang tunggu pegadaian, dapat juga dengan menyiapkan petugas khusus di bagian informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1978). *Ilmu Pemasaran*. Jakarta: Rora Karya Offset.
- Djarwanto Ps. (1996). *Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*. Yogyakarta: Liberty.
- Hague, Paul and Haris, Paul. (1995). *Sampling dan Statistika*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Humas Kantor Pusat Perusahaan Umum Pegadaian. (1991). *Brosur Pegadaian*.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Edisi Kelima, Jilid dua. Jakarta: Erlangga.
- Loudon, David L and Albert J Dellabeta. *Consumer Behavior Concept and Application*. MC Graw-Hill Book Co.
- Mulyadi. (1993). *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siegel, Sidney. (1985). *Statistik Nonparametrik untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: PT Gramedia.
- Stanton, William J. (1985). *Prinsip Pemasaran*, Jilid I, Edisi Ketujuh. Alih bahasa Yohanes Lemarto. Jakarta: Erlangga.
- Subagyo, dkk. (1997). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: B.P. STIE YKPN.
- Swastha, Basu. (1984). *Azas-azas Marketing*, Edisi 3. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu dan Handoko, T. Hani. (1982). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi I. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu dan Irawan. (1985). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Zigmud, William G. (1989). *Exploring Marketing Research*, Edition III. Orlando, Florida: Dryden Press.

LAMP IRAN

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr./ Sdri.

Nasabah Perum Pegadaian

Kodya Yogyakarta

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan kali ini memohon kepada Bapak/ Ibu/ Sdr./ Sdri. Meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner mengenai pelayanan, produk dan prosedur pelayanan dengan motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”.

Kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr./ Sdri. dalam memberikan jawaban dan keterangan sangatlah saya perlukan untuk tugas penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Penilaian Nasabah terhadap Motto dan Prosedur Pelayanan Perusahaan Umum Pegadaian”, studi kasus pada Perusahaan Umum Pegadaian Kodya Yogyakarta, yang saya lakukan untuk mengakhiri studi di Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Keberhasilan penelitian ini sangat ditentukan oleh kesungguhan Bapak/ Ibu/ Sdr./ Sdri. dalam mengisi seluruh pertanyaan. Pengisian dapat dilakukan saat ini dan setelah selesai dapat diserahkan kembali saat ini pula.

Akhirnya atas segala bantuan Bapak/ Ibu/ Sdr./ Sdri., saya mengucapkan banyak terimas kasih.

Mengetahui,

Kepala Pegadaian

Hormat saya,

(Ch. Novi Eko Siwi H)

KUESIONER KELOMPOK I

Petunjuk: Pilihlah sesuai dengan keadaan diri Anda, dengan cara memberikan tanda silang (X) di depan jawaban yang tersedia atau mengisi titik yang tersedia, bila jawaban yang tersedia kurang sesuai dengan keadaan diri Anda.

1. Jenis kelamin :

pria wanita

2. Usia Anda sekarang:

dibawah 20 tahun 20-25 tahun diatas 25 tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir Anda:

SD SLTA
 SLTP Akademi/ Universitas

4. Pekerjaan Anda:

pelajar/ mahasiswa pegawai swasta
 pegawai negeri lain-lain

5. Apakah Anda sudah berpenghasilan:

sudah belum

6. Bila sudah berpenghasilan, berapa penghasilan Anda setiap bulan:

Rp 300.000 ke bawah Rp 601.000-Rp 900.000
 Rp 301-Rp 600.000 Rp 901.000 ke atas

7. Bila belum berpenghasilan, berapa Anda mendapat uang saku/ kiriman dari orangtua setiap bulan:

Rp 100.000 ke bawah Rp 201.000-Rp 300.000
 Rp 101.000-Rp 200.000 Rp 301.000 ke atas

8. Keperluan menggadaikan adalah untuk:

kegiatan produktif, misal: untuk menambah modal, bukan usaha
 kegiatan konsumtif, misal : untuk keperluan sehari-hari
 lain-lain

9. Sebelumnya Anda pernah meminjam uang/ menggadaikan di luar Perum Pegadaian (misal pada rentenir atau pegadaian gelap):
- pernah belum
10. Gadai/ pinjaman Anda termasuk golongan :
- golongan A Rp 5.000-Rp 40.000
- golongan B Rp 40.500-Rp 150.000
- golongan C Rp 151.000-Rp 500.000
- golongan D: Rp 510.000-Rp 20.000.000
- Rp 20.000.000 ke atas
11. Apakah Anda sudah mengetahui motto pegadaian “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah:
- sudah belum
12. Bila sudah mengetahui, bagaimana Anda tahu tentang motto pegadaian:
- mengetahui dari orang lain
- mengetahui sebelum memanfaatkan jasa pegadaian
- mengetahui setelah memanfaatkan jasa pegadaian
13. Apakah Anda sudah membuktikan kebenaran dari motto yang dijanjikan pegadaian tersebut, bila dikaitkan dengan pelayanan dan kebijakan-kebijakan yang diberikan:
- sudah belum

KUESIONER KELOMPOK II

Jawaban sesuai dengan pilihan Anda dengan memberi tanda silang (x) pada kolom yang telah tersedia, dan diberikan alternatif jawaban sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan (tentang produk)	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
14.	Prosedur menggadaikan tidak berbelit-belit.				
15.	Suku bunga yang dibebankan ringan.				
16.	Jangka waktu pengembalian kredit longgar (tidak memberatkan).				
17.	Kriteria barang jaminan yang diserahkan bukan barang pokok keluarga.				
18.	Prosedur pembayaran angsuran cepat.				

No	Pertanyaan (tentang pelayanan)	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
19.	Pelayanan proses pengajuan kredit cepat.				
20.	Syarat-syarat untuk pengajuan kredit mudah.				
21.	Pelayanan informasi pengajuan kredit yang dibutuhkan nasabah memuaskan.				
22.	Barang yang digadaikan terjamin keutuhannya (tidak rusak).				
23.	Barang yang digadaikan tidak tertukar saat diambil.				
24.	Bila barang jaminan rusak atau hilang, pegadaian siap untuk mengganti kerugian nasabah.				
25.	Pelayanan informasi tentang waktu pelepasan barang yang tidak ditebus diberitahukan.				
26.	Pelayanan pemohon sesuai dengan antrian pemohon kredit.				
27.	Apabila terjadi permasalahan di kemudian hari dapat diselesaikan dengan musyawarah untuk mufakat.				

Pertanyaan (tentang prosedur pelayanan)	Tanggapan			
	SS	S	TS	STS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah tidak perlu melalui tahap pendaftaran menunggu giliran permohonan kredit. 2. Nasabah langsung ke bagian penaksiran barang jaminan. 3. Bagian penaksir <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Formulir permintaan kredit diisikan oleh petugas, nasabah hanya menyerahkan kartu identitas diri. 3.2. Petugas bagian penaksir menaksir barang jaminan dan memberitahukan kepada nasabah nilai taksiran barang jaminan. 3.3. Bagian penaksir mengeluarkan Surat Bukti Kredit (SBK) yang berisi jumlah permintaan kredit. 4. Bagian Kasir Kredit <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Nasabah tidak perlu mengisi formulir apapun pada bagian ini. 4.2. Nasabah hanya menyerahkan SBK kepada bagian kasir kredit untuk permintaan uang pinjaman. 4.3. SBK diserahkan kembali kepada nasabah setelah nasabah menerima uang pinjaman, sebagai bukti peminjaman uang (kredit). 4.4. SBK berisi keterangan barang jaminan, peraturan dalam gadai, perjanjian kredit, jumlah uang dipinjam, jatuh tempo dan tanggal pelelangan. 				

Pertanyaan (tentang prosedur pelayanan)	Tanggapan			
	SS	S	TS	STS
<p>5. Bagian Kasir Pelunasan</p> <p>5.1. Pembayaran Lunas</p> <p>5.1.1. Nasabah tidak perlu mengisi formulir apapun.</p> <p>5.1.2. Nasabah hanya menyerahkan SBK kepada petugas untuk penghitungan jumlah uang yang harus dibayarkan oleh nasabah.</p> <p>5.1.3. Slip bukti pembayaran diterima oleh nasabah setelah nasabah melunasi kredit.</p> <p>5.1.4. Nasabah me Nerima catatan kecil (sobekan dari SBK) yang berisi jumlah dan golongan pinjaman serta nomor barang untuk pengambilan barang.</p> <p>5.2. Pembayaran dengan pencicilan</p> <p>5.2.1. Nasabah tidak perlu mengisi formulir apapun.</p> <p>5.2.2. Nasabah hanya menyerahkan SBK dalam pembayaran besar uang cicilan beserta bunga dan asuransi.</p> <p>5.2.3. Nasabah menerima slip bukti pembayaran dan sobekan SBK yang berisi golongan dan jumlah pinjaman serta nomor barang jaminan.</p> <p>5.2.4. Untuk pencicilan selanjutnya, nasabah memakai SBK baru yang dikeluarkan bagian penaksir yang berisi sisa dari uang cicilan.</p> <p>5.2.5. Bunga, waktu jatuh tempo dan tanggal pelelangan disesuaikan dengan sisa uang cicilan dan tanggal dilakukannya pencicilan.</p>				

Pertanyaan (tentang prosedur pelayanan)	Tanggapan			
	SS	S	TS	STS
<p>5.3. Ulang gadai atau memperpanjang kredit</p> <p>5.3.1. Nasabah tidak perlu mengisi formulir apapun.</p> <p>5.3.2. Nasabah hanya membayar bunga dan asuransi dengan menyerahkan SBK.</p> <p>5.3.3. Nasabah menerima slip bukti pembayaran.</p> <p>5.3.4. Nasabah menerima SBK baru setelah penaksiran ulang.</p> <p>6. Bagian Pengeluaran Barang</p> <p>6.1. Potongan SBK yang berisi golongan dan jumlah pinjaman serta nomor barang jaminan, diserahkan kepada bagian ini untuk pengeluaran barang.</p> <p>7. Pelelangan</p> <p>7.1. Dengan menyerahkan SBK, nasabah berhak menerima uang kelebihan hasil lelang setelah dipotong besar pinjaman, bunga dan bea lelang.</p>				

Daftar Pedoman Wawancara

A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

1. Kapan perusahaan didirikan dan apakah bentuk perusahaan saat didirikan.
2. Apakah maksud dan tujuan didirikan perusahaan.
3. Apakah tugas pokok dan fungsi didirikannya perusahaan.
4. Apakah perusahaan mengadakan kerja sama dengan perusahaan lain.
5. Bagaimana perkembangan perusahaan selanjutnya.

B. Struktur Organisasi

1. Bagaimana bentuk struktur organisasi.
2. Apa saja bagian di perusahaan.
3. Bagaimana wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian organisasi.
4. Berapa unit organisasi dalam pengelolaan bagian karyawan.
5. Bagaimana pembagian tugas masing-masing unit yang ada.

C. Personalia

1. Berapa jumlah karyawan dalam perusahaan.
2. Apa syarat-syarat untuk menjadi karyawan perusahaan.
3. Bagaimana usaha perusahaan untuk mempertahankan dan mengembangkan kemampuan karyawan.

D. Operasional Perusahaan

1. Waktu pelayanan kredit.
2. Prosedur pemberian kredit.
3. Apa saja yang bisa menjadi barang jaminan untuk memperoleh kredit.
4. Bagaimana pembagian golongan pinjaman dan berapa besar bunga pinjaman.

5. Taksiran barang jaminan dan besar uang pinjaman.
6. Bagaimana prosedur pelunasan kredit.
7. Bagaimana sistem dan prosedur pelelangan.
8. Pendapatan perusahaan

D. Lay Out Proses Pegadaian

Pedoman Untuk Observasi Perusahaan

Mengadakan pengamatan secara langsung keadaan Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta dan semua kegiatan-kegiatan yang dilakukan pegadaian tersebut, antara lain:

1. Letak dan keadaan pegadaian.
2. Kegiatan para karyawan dalam melakukan tugas-tugasnya, baik yang berhubungan langsung dan tidak langsung dengan nasabah.
3. Aktifitas setiap bagian dalam perusahaan apakah sudah sesuai dengan tugasnya.
4. Kegiatan para nasabah dalam permohonan kredit, yaitu dari menyerahkan barang jaminan pada bagian penaksir sampai pada bagian kasir kredit untuk penerimaan uang kredit.
5. Kegiatan nasabah dalam pengembalian kredit dan perpanjangan kredit.



Pedoman Untuk Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini untuk memperoleh data dan informasi mengenai sistem akuntansi. Data dan informasi dapat diperoleh dari catatan-catatan pegadaian mengenai:

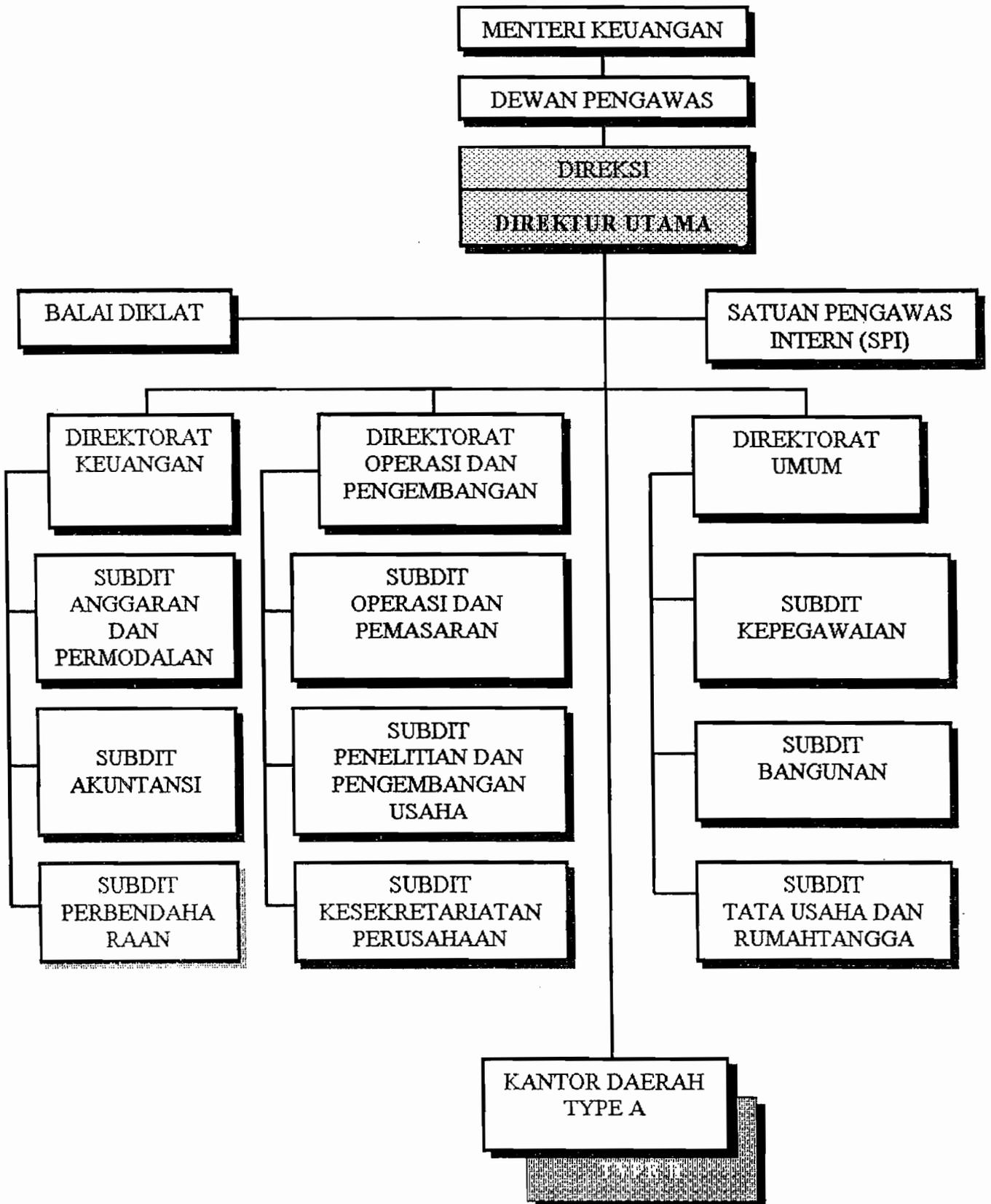
1. Prosedur pelayanan.
2. Catatan yang diadakan bagian-bagian yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pelayanan nasabah, misalnya:
 - a. Bagian penaksir
 - b. Bagian kasir kredit
 - c. Bagian kasir pelunasan
 - d. Bagian pengambilan barang
 - e. Bagian administrasi
 - f. Bagian gudang

Lampiran Enam (VI)

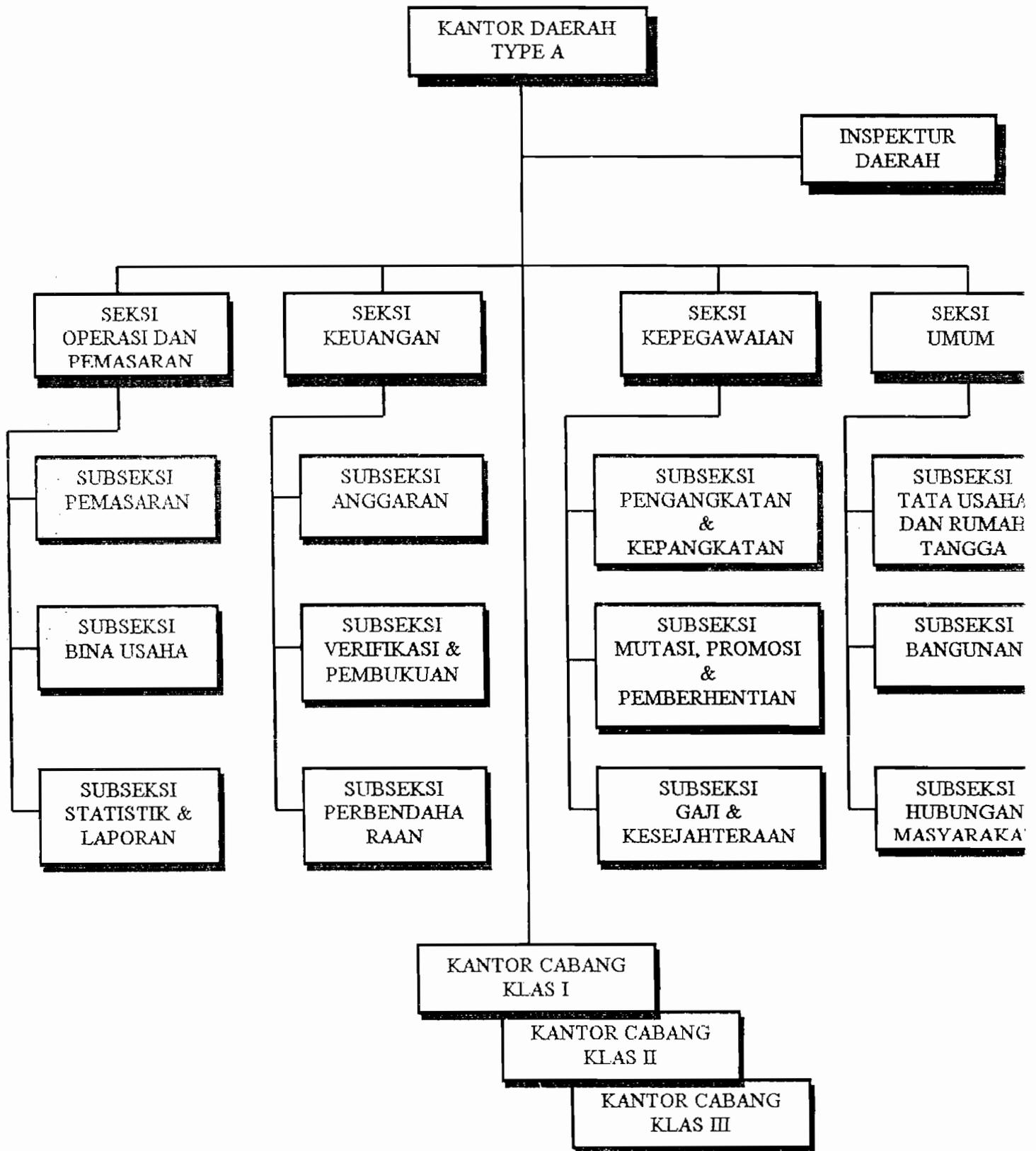
Rekapitulasi
Penilaian Nasabah Perum Pegadaian Kodya Yogyakarta
Terhadap Motto Pegadaian

No Responden	Jawaban Tentang Produk (I)					Jawaban Tentang Pelayanan (II)							Jawaban Tentang Sistem Akuntansi Pelayanan (III)														Jumlah															
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	1	2	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	5.11	5.12	5.13	5.14	5.21	5.22	5.23	5.24	5.25	5.31	5.32	5.33	5.34	6	7	I&II	III		
1.	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	47	82
2.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4							3	3	3	4	4	4	3	44	62	
3.	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4												4	3	48	55	
4.	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	47	86	
5.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4							3	4	4	4	4	3	4	46	70	
6.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4						3	3	46	71	
7.	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4										4	3	43	55		
8.	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4							3	4	4	4	3	3	41	68	
9.	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4											4	3	42	55		
10.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4							3	3	4	4	4	3	45	68	
11.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3							3	4	4	4	4	4	3	47	66
12.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4						4	3	46	71	
13.	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4							3	3	4	4	3	3	47	66	
14.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4						4	3	46	73	
15.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4							3	4	4	4	4	4	3	46	67
16.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4												4	3	46	54	
17.	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							3	3	3	3	3	3	3	44	60	
18.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4						4	4	41	71	
19.	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4							3	3	4	4	4	3	41	66	
20.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4							4	3	3	3	3	3	44	64	
21.	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3							3	3	3	3	3	3	3	40	61	
22.	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						3	3	43	65	
23.	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4							3	3	4	4	3	3	44	67		
24.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4						3	4	44	66	
25.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3						3	4	43	68	

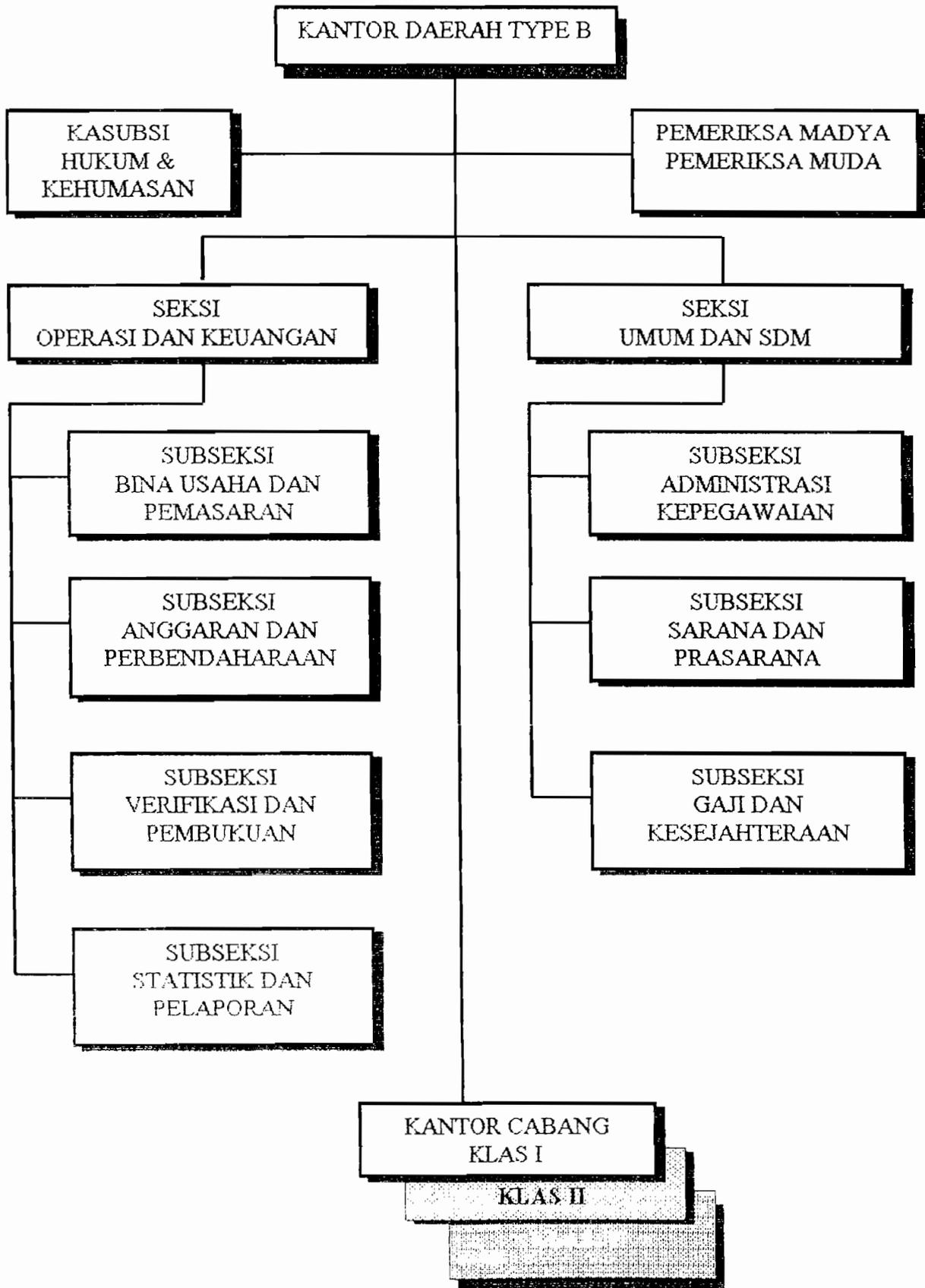
BAGAN ORGANISASI PERUM PEGADAIAN



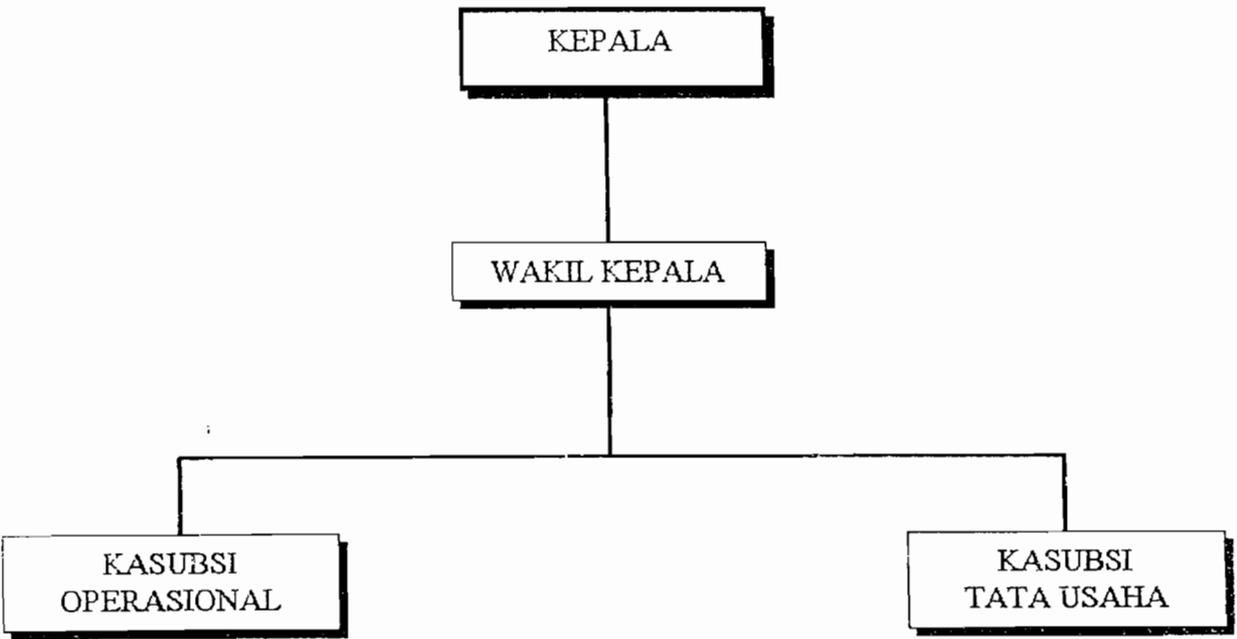
STRUKTUR ORGANISASI



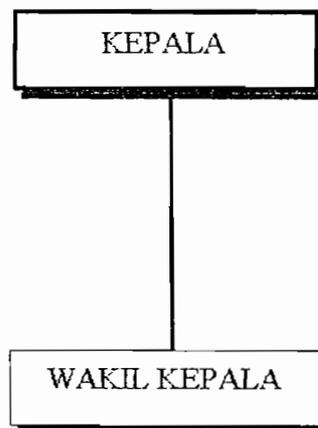
STRUKTUR ORGANISASI



STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR CABANG
KLAS I



STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR CABANG
KLAS II



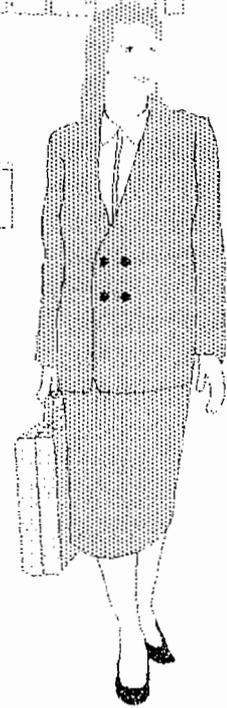
PROSEDUR MEMEROLEH KREDIT

PEGADAIAN



PENAKSIR

Membawa barang jaminan



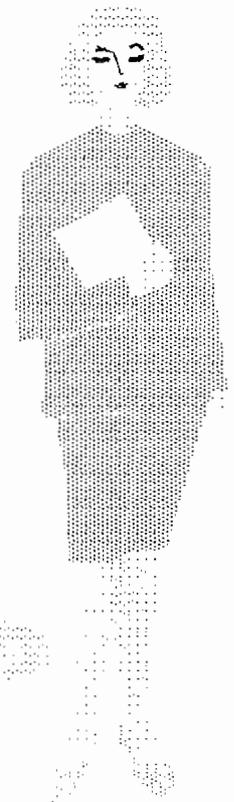
NASABAH

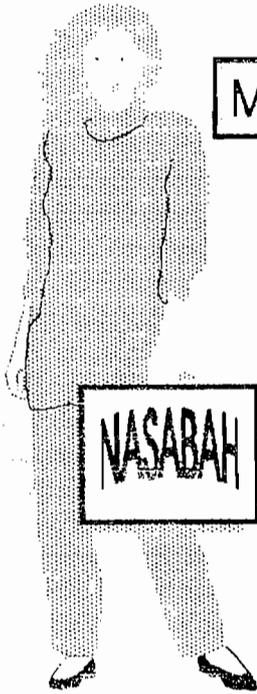
PENAKSIR

Menerima kredit

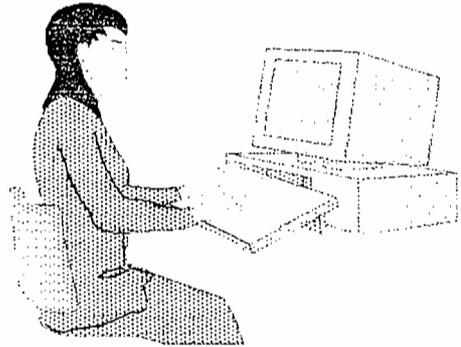


KASIR

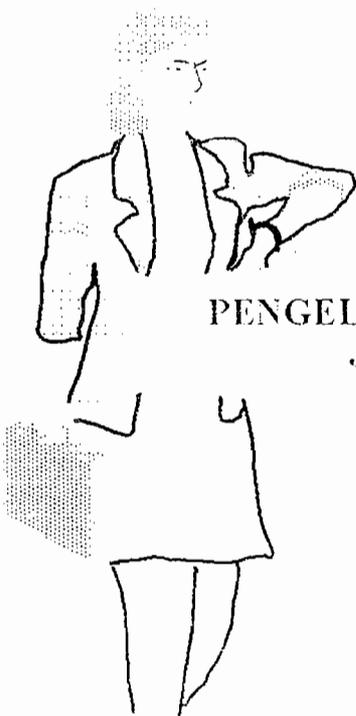




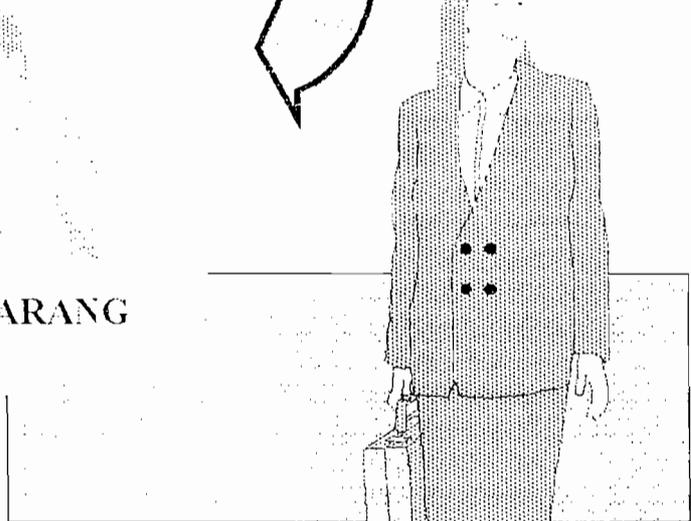
MEMBAYAR KE KASIR



KASIR



PENGELUARAN BARANG
JAMINAN



Tabel C: Tabel Distribusi Nilai Chi-Square

d.f.	$\chi^2 .995$	$\chi^2 .99$	$\chi^2 .975$	$\chi^2 .95$	$\chi^2 .95$	$\chi^2 .925$	$\chi^2 .91$	$\chi^2 .905$	d.f.
1	.000193	.000157	.000982	.00393	3.841	5.024	6.635	7.879	1
2	.0100	.0201	.0506	.103	5.991	7.378	9.210	10.597	2
3	.0717	.115	.216	.352	7.815	9.348	11.345	12.838	3
4	.207	.297	.484	.711	9.488	11.143	13.277	14.860	4
5	.412	.554	.831	1.145	11.070	12.832	15.086	16.750	5
6	.676	.872	1.237	1.635	12.592	14.449	16.812	18.548	6
7	.989	1.239	1.690	2.167	14.067	16.013	18.475	20.278	7
8	1.344	1.646	2.180	2.733	15.507	17.535	20.090	21.955	8
9	1.735	2.088	2.700	3.325	16.919	18.923	21.666	23.589	9
10	2.156	2.558	3.247	3.940	18.307	20.483	23.209	25.188	10
11	2.603	3.053	3.816	4.575	19.675	21.920	24.725	26.757	11
12	3.074	3.571	4.404	5.226	21.026	23.337	26.217	28.306	12
13	3.565	4.107	5.009	5.892	22.362	24.736	27.688	29.819	13
14	4.075	4.660	5.629	6.571	23.685	26.119	29.141	31.319	14
15	4.601	5.229	6.262	7.261	24.996	27.488	30.578	32.801	15
16	5.142	5.812	6.906	7.962	26.296	28.845	32.000	34.267	16
17	5.697	6.408	7.564	8.672	27.587	30.191	33.409	35.718	17
18	6.265	7.015	8.231	9.390	28.869	31.526	34.805	37.156	18
19	6.844	7.633	8.907	10.117	30.144	32.852	36.191	38.582	19
20	7.434	8.260	9.591	10.851	31.410	34.170	37.566	39.997	20
21	8.034	8.893	10.283	11.591	32.671	35.479	38.932	41.401	21
22	8.643	9.542	10.962	12.338	33.924	36.781	40.289	42.796	22
23	9.260	10.196	11.689	13.091	35.172	38.172	41.676	44.181	23
24	9.886	10.856	12.401	13.848	36.415	39.364	42.980	45.558	24
25	10.520	11.524	13.120	14.611	37.652	40.646	44.314	46.928	25
26	11.160	12.198	13.844	15.379	38.885	41.923	45.642	48.290	26
27	11.808	12.879	14.573	16.151	40.113	43.194	46.963	49.645	27
28	12.461	13.565	15.308	16.928	41.337	44.461	48.278	50.993	28
29	13.121	14.256	16.047	17.708	42.557	45.722	49.588	52.336	29
30	13.787	14.953	16.791	18.493	43.773	46.979	50.892	53.672	30

