

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Data Perusahaan

4.1.1.1 Sejarah Berdirinya Perum Pegadaian

Lembaga keuangan dengan sistem gadai berawal dari Bank Van Leening yang didirikan VOC pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia, yang bertugas memberikan pinjaman uang tunai kepada masyarakat dengan jaminan harta bergerak. Pegadaian merupakan suatu lembaga keuangan bukan Bank yang memberikan pinjaman uang tunai kepada masyarakat dengan corak khusus, yaitu secara hukum gadai. Pengertian hukum gadai adalah kewajiban calon peminjam untuk menyerahkan harta geraknya (sebagai agunan) kepada Pegadaian, disertai dengan pemberian hak kepada Pegadaian untuk melakukan penjualan (lelang).

Dalam perkembangannya sebagai bentuk usaha, Pegadaian mengalami perubahan seiring dengan perubahan peraturan yang berlaku :

1. Berdirinya Pegadaian milik pemerintah yang pertama di Sukabumi, berdasarkan Staatblad No.131/1901 tanggal 12 Maret 1901.
2. Perubahan status menjadi Jawatan Pegadaian, berdasarkan Staatblad No.266/1930.
3. Perubahan menjadi Perusahaan Negara Pegadaian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI tahun No.178/1961.
4. Perubahan menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.7 tanggal 11 Maret 1969.

5. Perubahan menjadi Perusahaan Umum (PERUM) , berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 tanggal 10 April 1990.

Perubahan dari PERJAN ke PERUM ini merupakan tonggak penting dalam pengelolaan Pegadaian yang memungkinkan terciptanya pertumbuhan Pegadaian yang bukan saja semakin banyak cabangnya, tetapi juga semakin meningkatnya kredit yang disalurkan, nasabah yang dilayani, pendapatan dan laba perusahaan.

4.1.1.2 Perum Pegadaian Cabang Pakem Yogyakarta

Kehadiran Perum Pegadaian di kalangan masyarakat sangat membantu baik bagi masyarakat ekonomi bawah, menengah, maupun ekonomi kalangan atas. Dengan syarat yang relatif mudah, aman dan cepat, Perum Pegadaian Cabang Pakem yang berlokasi di Jl. Kaliurang KM 17 Pakem Sleman Yogyakarta ini, memiliki prospek yang sangat baik dikarenakan oleh beberapa hal, yaitu :

1. Lokasinya berdekatan dengan pasar Pakem yang memungkinkan para pelaku pasar yang membutuhkan dana akan mengajukan kredit pada Perum Pegadaian ini.
2. Merupakan satu-satunya pegadaian yang beroperasi di kawasan Pakem, sehingga Pegadaian ini menjadi pusat bagi masyarakat Pakem yang hendak mengajukan kredit.
3. Letak pegadaian Pakem yang tidak terlalu jauh dari kampus UII dan kost-kostan mahasiswa, yang memungkinkan para mahasiswa yang kekurangan dana akan mengajukan kredit pada Pegadaian ini.

4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

“ Pegadaian pada tahun 2010 menjadi perusahaan yang modern, dinamis dan inovatif dengan usaha utama gadai. “

2. Misi Perusahaan

“ Ikut membangun program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan. “

4.1.1.4 Tujuan dan Sifat Perusahaan

Menurut pasal 3 (tiga) keputusan Direksi Perum Pegadaian No.10 tahun 1990, perusahaan umum pegadaian bertujuan :

- 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. Mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Sifat Perum Pegadaian adalah sebagai lembaga kredit yang melayani hampir semua jenis kebutuhan dana. Kredit tersebut berupa kredit untuk kebutuhan konsumsi, atau terlebih untuk tujuan produksi (misalnya biaya pengolahan sawah, tambahan modal kerja, biaya operasional/usaha, pendidikan dan sebagainya). Sifat lainnya adalah lembaga ini hanya memberikan pinjaman

untuk jangka pendek, yaitu berkisar 3 sampai bulan, serta dalam jumlah yang relatif kecil. Pinjaman jangka menengah dan panjang tidak diberikan oleh Perum Pegadaian.

4.1.1.5 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan yang dikembangkan adalah INTAN, yaitu :

1. **Inovatif** : penuh gagasan, kreatif, aktif dan menyukai tantangan.
2. **Nilai moral tinggi** : taqwa, jujur, berbudi pekerti luhur dan loyal.
3. **Terampil** : menguasai bidang pekerjaan, tanggap, cepat dan akurat.
4. **Adi Layanan** : sopan, ramah, dan simpatik.
5. **Nuansa Citra** : orientasi bisnis mengutamakan kepuasan pelanggan, selalu berusaha mengembangkan diri.

4.1.1.6 Struktur Organisasi

Perum Pegadaian Cabang Pakem memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Manajer Cabang

Penaksir Kasir Pemegang Gudang Keamanan Administrasi

Gambar 4.1.1.6 Struktur Organisasi Perum Pegadaian Cabang Pakem

Adapun tugas masing-masing bagian dalam pelayanan kredit gadai Kantor Cabang ini adalah :

a. Manajer Cabang

Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan Kantor Cabang.

b. Penaksir

Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang, menctunkan dan menetapkan uang kredit gadai.

c. Kasir

1. Membayar uang pinjaman kedit pada nasabah
2. Menerima uang pelunasan dari nasabah
3. Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang.

d. Pemegang Gudang

Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, perawatan dan pengeluaran barang jaminan dari gudang.

e. Keamanan

Melaksanakan dan mengendalikan ketertiban dan keamanan di dalam lingkungan Kantor Cabang.

f. Pegawai administrasi / tata usaha

1. Mengurus penyusunan anggaran, pembukuan keuangan dan penyajian laporannya.
2. Mengurus tata usaha surat-menyurat dan dokumen lain serta pengarsipannya.

4.1.1.7 Produk Pegadaian

Produk pegadaian yang ditawarkan oleh Kantor cabang Pakem adalah sebagai berikut :

1. Kredit Cepat Aman (KCA)

Yaitu kredit gadai dengan jaminan harta bergerak (perhiasan, barang elektronika, sepeda motor, dan sebagainya). Perum Pegadaian memiliki kebijakan memberikan pinjaman uang dalam rentang nilai dari Rp 20.000 - Rp 200.000.000 per surat gadai. Perhitungan sewa modal dilakukan setiap 15 hari, dengan golongan uang pinjaman sebagai berikut :

Tabel 4.1.1.7 Tabel Perhitungan Kredit

Golongan	Uang Pinjaman (Rp)	Jangka Waktu	Sewa Modal (per 15 hari)	Biaya Administrasi
A	20.000 - 150.000	120 hari	1% pinjaman	1 % pinjaman
B	151.000 - 500.000		1,45 % pinjaman	
C1	505.000 - 1.000.000			
C2	1.010.000 - 20.000.000			
D1	20.100.000 - 100.000.000			
D2	101.000.000 - 200.000.000			

2. Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)

KREASI adalah pemberian pinjaman uang yang ditujukan kepada para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usahanya, dengan menggunakan konstruksi penjaminan kredit atas dasar Fidusia. Fidusia adalah pengalihan hak kepemilikan suatu benda atas dasar kepercayaan, dengan ketentuan bahwa benda yang kepemilikannya dialihkan tersebut tetap berada dalam penggunaan pemilik benda. Atau dengan kata lain barang jaminan tetap dapat digunakan oleh pemilik benda.

Untuk sementara barang jaminan dibatasi pada kendaraan bermotor roda 2 (dua) /4 (empat) /lebih dan merupakan milik sendiri. Debitur (peminjan uang) cukup meninggalkan BPKB dan dengan jangka waktu pinjaman 12 – 36 bulan,serta pelunasan yang diangsur setiap 6 bulan, maka uang pinjaman dapat diperoleh.

3. Kredit Angsuran Gadai (KRASIDA)

KRASIDA adalah pemberian kredit gadai bagi usaha kecil dan mikro dengan sistem angsuran, bunga 1% perbulan, jangka waktu maksimal 3 tahun dengan agunan perhiasan emas dan berlian serta survey kelayakan usaha. Barang jaminan disimpan di bawah kekuasaan kreditur (Pegadaian). Minimal pinjaman menurut taksiran Pegadaian 25 juta terhadap barang yang gadaikan.

4. Kredit Serba Guna (KRESNA)

KRESNA merupakan pemberian pinjaman uang, khusus untuk intern pegawai pegadaia, yang dilunasi dengan cara mengangsur setiap bulan selama jangka waktu kredit dengan dibebani sewa modal sebesar 1,25% flat per bulan atau 15% per tahun.

5. Jasa Taksiran

Layanan untuk memberikan penilaian berbagai jenis dan kualitas perhiasan emas dan berlian. Namun di Perum Pegadaian Pakem, hanya sedikit sekali nasabah yang memanfaatkan produk ini.

Jenis Barang Yang Diuji	Tarif
Perhiasan Emas	$1,25\% \times \text{berat} \times \text{karat}/24 \times \text{HPS}$
Berlian :	
ditotal sd. 0.50 crt	Rp. 50.000,-
ditotal >0.50-1.00 crt	Rp. 100.000,-
ditotal >1.00-1.50 crt	Rp. 150.000,-
ditotal >1.50 crt	Rp. 200.000,-
Batu Mulia (khusus di Kanwil)	Rp. 50.000,- /butir

4.1.1.8 Pelayanan jasa pegadaian

Dalam penelitian ini dikhususkan pada pelaksanaan pelayanan kredit atas dasar hukum gadai. Adapun hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan kredit itu adalah sebagai berikut :

1. Barang-barang yang dapat dijadikan sebagai jaminan

Barang yang dapat digadaikan harus barang bergerak seperti perhiasan, barang elektronika, sepeda motor, barang RT dan sebagainya.

2. Sewa modal dan jangka waktu kredit

Sewa modal adalah besarnya biaya bunga yang dibebankan oleh pihak Perum Pegadaian kepada nasabah atau jumlah kredit yang dipinjam atau disewa.

3. Biaya Administrasi

Setiap nasabah dikenai biaya administrasi sebesar 1% dari uang pinjaman. Biaya administrasi ini merupakan biaya Penyimpanan dan Asuransi . dengan adanya biaya penyimpanan dan asuransi, maka perusahaan berkewajiban :

1. Memelihara barang jaminan dengan baik dan penuh tanggung jawab (kebersihan, kebutuhannya, kelengkapan peralatannya, keamanannya dan lain-lain) sehingga kondisi pada saat ditebus, sama dengan kondisi pada saat digadaikan.

2. Biaya penyimpanan dan Asuransi juga mencakup premi asuransi, dimana barang jaminan dijamin oleh PT. (Persero) Jasindo, apabila hilang atau rusak, sesuai dengan perjanjian antara Perum Pegadaian dengan PT. Jasindo.

4. Prosedur Menggadai

Kesederhanaan prosedur, kecepatan pelayanan dan fleksibilitas penyelesaian kredit adalah ciri pokok Pegadaian. Oleh karena itu untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pinjaman, Pegadaian berusaha menghindari proses pelayanan kredit yang rumit.

5. Prosedur Melunasi Kredit

Sama halnya dengan prosedur menggadai, maka prosedur pelunasan kredit juga sederhana, yaitu :

1. Setiap saat uang pinjaman dapat dilunasi tanpa harus menunggu habisnya jangka waktu kredit.
2. Untuk melunasi uang pinjaman, surat Bukti Kredit dibawa ke loket kasir untuk dihitung bunga pinjamannya.
3. Setelah nasabah membayar uang pinjaman serta bunga pinjaman di loket kasir, nasabah akan mendapat kikir (sobekan SBK) untuk mengambil barang jaminannya di loket pengambilan barang.

6. Perpanjangan kredit

Apabila kredit belum dapat dikembalikan pada waktunya dapat diperpanjang dengan cara:

1. Dicicil

Yaitu nasabah dengan menunjukkan Surat Bukti Kredit membayar bunga dan mengurangi pokok pinjamannya.

serta prioritas perbaikan layanan dengan tingkat kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

4.2.1 Uji Validitas

Untuk uji validasi dihitung dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 11.5, yang nantinya akan diperoleh nilai r_{hitung} untuk masing-masing butir pertanyaan yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} .

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan 30 sampel pertama.

a. *Menentukan hipotesis*

H_0 : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

H_1 : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

b. *Menentukan nilai r_{tabel}*

Dengan tingkat signifikansi 5 %

Derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 30 - 2 = 28$

Maka nilai $r_{tabel} = 0,239$

c. *Hasil uji validitas kuisioner*

Hasil perhitungan r_{hitung} dengan menggunakan *software* SPSS 11.5 for Windows dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Corelation* (output terlampir).

Tabel 4.2.1 Tabel Uji Validitas Atribut

No.	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	Lokasi Pegadaian strategis	0.246	0.239	valid
2.	Sarana parkir	0.807	0.239	valid
3.	Pengaturan udara dan pencahayaan ruangan	-0.113	0.239	tidak valid
4.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	0.607	0.239	valid
5.	Keadaan ruang tunggu (bersih, nyaman, luas)	-0.124	0.239	tidak valid
6.	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	0.461	0.239	valid
7.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	0.491	0.239	valid
8.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	0.388	0.239	valid
9.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	0.636	0.239	valid
10.	Jangka waktu kredit	0.470	0.239	valid
11.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	0.422	0.239	valid
12.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	0.630	0.239	valid
13.	Sewa modal (bunga) dan biaya administrasi	0.536	0.239	valid
14.	Pemberitahuan informasi pelepasan	-0.340	0.239	tidak valid
15.	Kecepatan sistem antrian	0.541	0.239	valid

16.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	0.656	0.239	valid
17.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.675	0.239	valid
18.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	0.706	0.239	valid
19.	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	0.611	0.239	valid
20.	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	0.266	0.239	valid
21.	Jaminan kerahasiaan kepentingan pelanggan	-0.346	0.239	tidak valid
22.	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	0.714	0.239	valid
23.	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	0.545	0.239	valid
24.	Adanya Security (satpam)	0.667	0.239	valid
25.	Keramahan terhadap nasabah	0.607	0.239	valid
26.	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	0.575	0.239	valid
27.	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	0.435	0.239	valid

Dari tabel di atas terdapat empat atribut pertanyaan tidak valid karena r_{hitung} bernilai lebih kecil dari r_{tabel} yaitu atribut no. 3, 5, 14, dan 21. Atribut pertanyaan yang tidak valid tersebut kemudian dibuang dan kembali dilakukan uji validitas. Berikut tabel uji validitas untuk 22 atribut pertanyaan :

Tabel 4.2.1.1 Tabel Uji Validitas

No.	Atribut pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	Lokasi Pegadaian strategis	0.252	0.239	valid
2.	Sarana parkir	0.836	0.239	valid
3.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	0.598	0.239	valid
4.	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	0.463	0.239	valid
5.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	0.487	0.239	valid
6.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	0.373	0.239	valid
7.	Pelayanan dimulai secepatnya	0.672	0.239	valid
8.	Jangka waktu kredit	0.499	0.239	valid
9.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	0.437	0.239	valid
10.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	0.674	0.239	valid
11.	Sewa modal (bunga) dan biaya administrasi	0.525	0.239	valid
12.	Kecepatan sistem antrian	0.551	0.239	valid
13.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	0.690	0.239	valid
14.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.668	0.239	valid

4.2.2 Uji Reliabilitas

Atribut pertanyaan yang telah valid kemudian dilakukan uji reliabilitas.

a. *Menentukan hipotesis*

H_0 : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

H_1 : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak reliabel)

b. *Menentukan nilai r_{tabel}*

Dengan tingkat signifikansi 5 %

Derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 30 - 2 = 28$

Maka nilai $r_{tabel} = 0.239$

c. *Hasil uji reliabilitas seluruh dimensi*

Hasil perhitungan r_{alpha} pada software SPSS 12.0 for Windows dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha, yaitu sebesar 0.921

d. *Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}*

r_{hitung} bernilai positif dan $r_{hitung} (0.921) \geq r_{tabel} (0.239)$, maka H_0 diterima.

e. *Membuat keputusan*

Karena H_0 diterima, maka atribut-atribut kuisionernya reliabel. Ini berarti atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan, kejelasan, atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut kuisioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

4.2.3 Uji Kecukupan Data

Dari pengambilan data pendahuluan dapat dihitung berapa jumlah data minimal yang dibutuhkan. Untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang harus diperoleh, digunakan perhitungan dengan menggunakan rumus Paul Leedy (Arikunto, 1997) yaitu :

$$n \geq \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 p \cdot q$$

Dimana : n = jumlah sampel minimal

$(Z_{\alpha/2})^2$ = nilai distribusi normal

α = tingkat ketelitian

p = proporsi jumlah kuisisioner yang sah

q = proporsi jumlah kuisisioner yang tidak sah

e = error

Dengan menggunakan nilai distribusi normal dengan nilai $Z_{\alpha/2}$ sebesar 1.645 (untuk tingkat ketelitian 10% dan tingkat kepercayaan 90 %), error 0,1 (10 %), dengan jumlah kuisisioner yang disebar sebanyak 70 kuisisioner dan sah sebanyak 64 kuisisioner, maka diperoleh jumlah data (sampel) minimal yang sebesar :

$$N' \geq \frac{(1,645)^2 \times (64/70) \times (6/70)}{(0,1)^2}$$

$$N' \geq 21.2 \approx 22$$

Dengan demikian jumlah responden minimal yang diperlukan sebanyak 22 responden. Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah sebanyak 70 (tujuh

puluh) responden dan dari 70 puluh responden, hanya 64 responden atau 64 kuisioner yang sah. Oleh karena itu, data masukan dapat dikatakan cukup.

4.2.4 Important Performance Analysis (IPA)

Important Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan/harapan nasabah Perum Pegadaian. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai (rata-rata skor kinerja) dan (rata-rata skor kepentingan) yang akan dipetakan dalam diagram kartesius dengan software Minitab 14. Hasil perhitungan skor total dan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada lampiran.

4.2.4.1 Tingkat Kesesuaian

Pada metode Importance Performance Analysis (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan Tingkat Kesesuaian. Hasil tingkat kesesuaian ini akan dibandingkan dengan hasil perhitungan Potential Gain in Customer Value (PGCV) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen.

Tabel 4.2.4.1 Tingkat Kesesuaian

No.	Atribut	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Lokasi Pegadaian strategis	240	257	93.39
2	Sarana parkir	214	279	76.70
3	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	224	244	91.80
4	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	239	263	90.87
5	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	222	266	83.46
6	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	230	257	89.49
7	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	240	292	82.19
8	Jangka waktu kredit	228	279	81.72
9	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	225	270	83.33
10	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	236	280	84.29
11	Biaya bunga dan biaya administrasi	224	288	77.78
12	Kecepatan sistem antrian	226	272	83.09
13	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	234	288	81.25
14	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	242	286	84.62
15	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	229	279	82.08
16	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	248	294	84.35
17	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	233	280	83.21
18	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	238	290	82.07
19	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	225	280	80.36
20	Adanya Security (satpam)	239	286	83.57
21	Keramahan terhadap nasabah	247	286	86.36
22	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	238	282	84.40
23	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	208	280	74.29

Dari perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian kinerja pegadaian dengan kepentingan nasabah, maka dibuat suatu bentuk penilaian khusus yang menjadi dasar suatu keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan

perbaikan. Tolak ukur batas pengambilan keputusan adalah 83.68%, yang merupakan nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan.

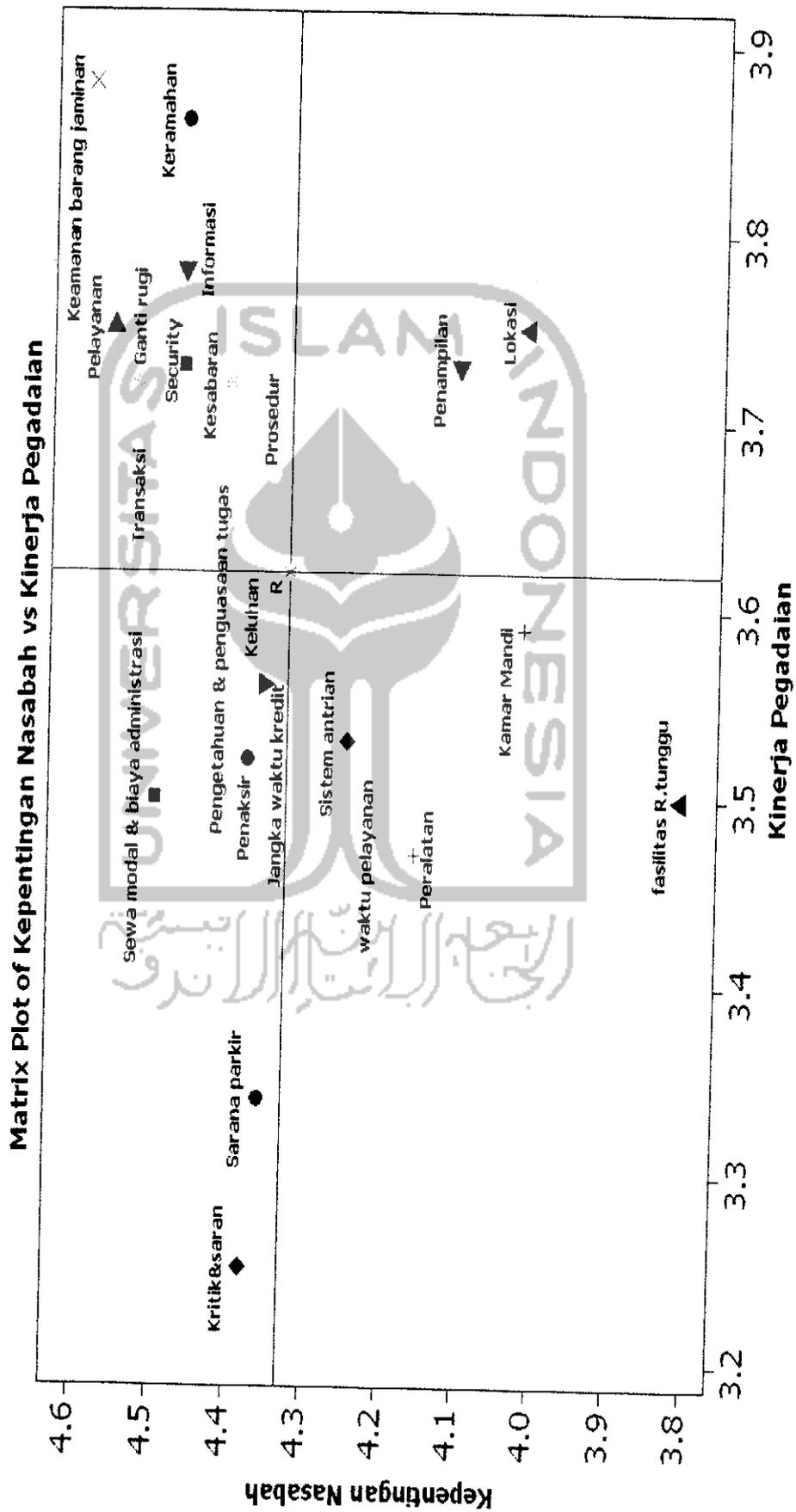
Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bila $TK < 83.68$, maka dilakukan perbaikan /action (A)
- b. Bila $TK \geq 83.68$, maka dilakukan usaha untuk mempertahankan/hold (H)

Tabel 4.2.4.1.1 Keputusan Hold & Action

Atribut	Tingkat kesesuaian (%)	Keputusan H & A
1	93.39	H
2	76.70	A
3	91.80	H
4	90.87	H
5	83.46	A
6	89.49	H
7	82.19	A
8	81.72	A
9	83.33	A
10	84.29	H
11	77.78	A
12	83.09	A
13	81.25	A
14	84.62	H
15	82.08	A
16	84.35	H
17	83.21	A
18	82.07	A
19	80.36	A
20	83.57	A
21	86.36	H
22	84.40	H
23	74.29	A

4.2.4.2 Diagram Kartesius



Gambar 4.2.4.2 Diagram Kartesius

4.2.5 Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Tabel 4.2.5 Tabel Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No.	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kinerja X	Penilaian Tingkat Kepentingan Y	Nilai rata-rata X \bar{X}	Nilai rata-rata Y \bar{Y}
1	Lokasi Pegadaian strategis	240	257	3.75	4.02
2	Sarana parkir	214	279	3.34	4.36
3	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	224	244	3.50	3.81
4	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	239	263	3.73	4.11
5	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	222	266	3.47	4.16
6	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	230	257	3.59	4.02
7	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	240	292	3.75	4.56
8	Jangka waktu kredit	228	279	3.56	4.36
9	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	225	270	3.52	4.22
10	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	236	280	3.69	4.38

11	Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi	224	288	3.50	4.50
12	Kecepatan sistem antrian	226	272	3.53	4.25
13	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	234	288	3.66	4.50
14	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	242	286	3.78	4.47
15	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	229	279	3.58	4.36
16	Keamanan barang jaminan yang digadaiakan	248	294	3.88	4.59
17	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	233	280	3.64	4.38
18	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	238	290	3.72	4.53
19	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	225	280	3.52	4.38
20	Adanya Security (satpam)	239	286	3.73	4.47
21	Keramahan terhadap nasabah	247	286	3.86	4.47
22	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	238	282	3.72	4.41
23	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	208	280	3.25	4.38
Rata-Rata (\bar{X} dan \bar{y})				3.62	4.33

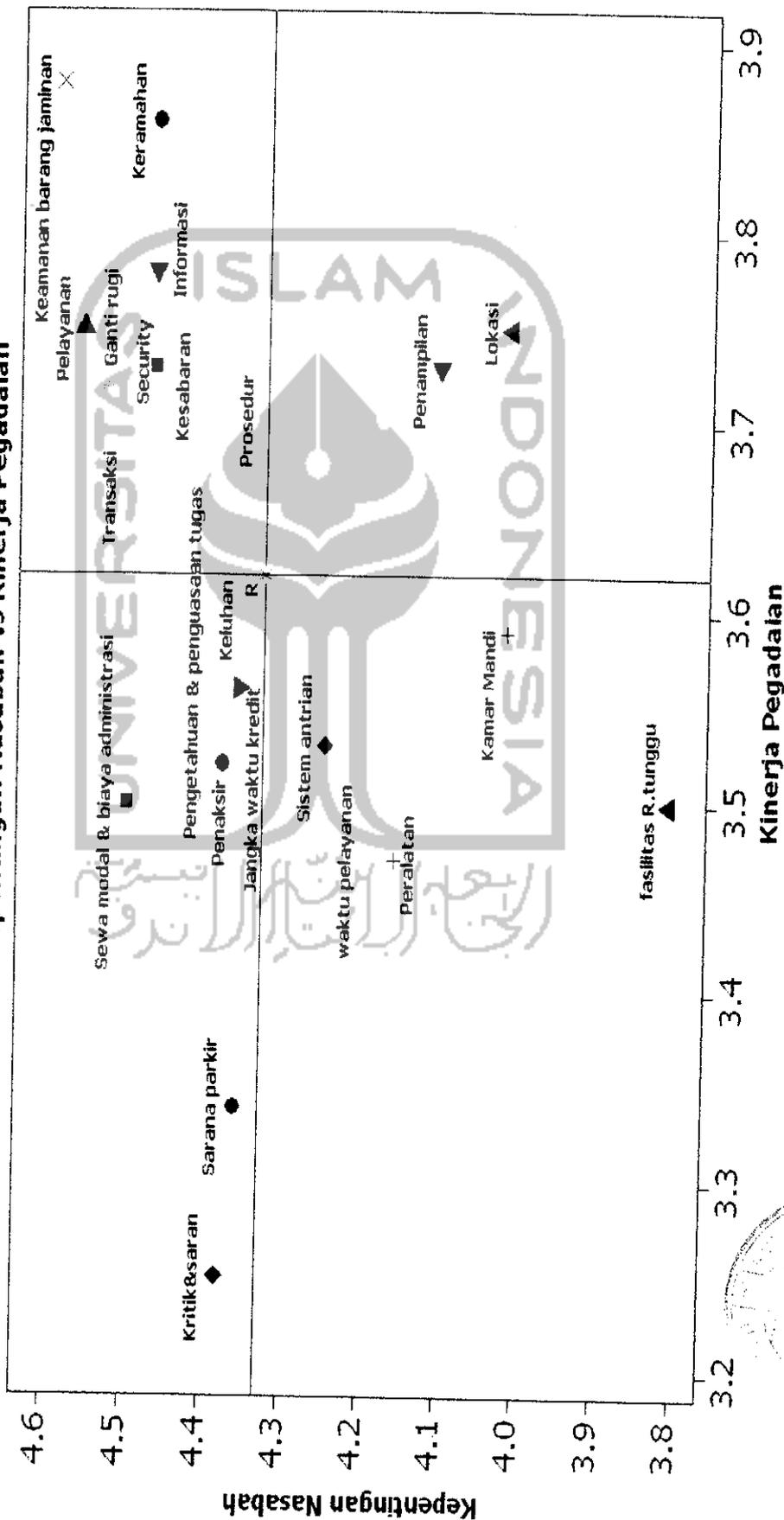
Tabel 4.2.5.1 Perhitungan Indeks PGCV

No.	Pertanyaan	Performance X	Importance Y	Nilai ACV (X x Y)	Nilai UDCV Xmaks x Y	Indeks PGCV	Urutan ke
1	Lokasi Pegadaian strategis	3.75	4.02	15.06	20.08	5.02	23
2	Sarana parkir	3.34	4.36	14.58	21.80	7.22	2
3	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	3.50	3.81	13.34	19.06	5.72	14
4	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	3.73	4.11	15.35	20.55	5.20	20
5	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	3.47	4.16	14.42	20.78	6.36	5
6	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	3.59	4.02	14.43	20.08	5.65	17
7	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	3.75	4.56	17.11	22.81	5.70	15
8	Jangka waktu kredit	3.56	4.36	15.53	21.80	6.27	6
9	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	3.52	4.22	14.83	21.09	6.26	7
10	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	3.69	4.38	16.13	21.88	5.74	13
11	Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi	3.50	4.50	15.75	22.50	6.75	3
12	Kecepatan sistem antrian	3.53	4.25	15.01	21.25	6.24	8

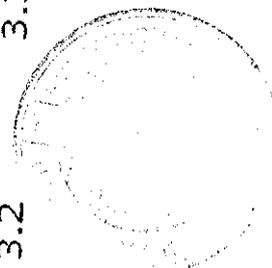
13	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	3.66	4.50	16.45	22.50	6.05	11
14	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.78	4.47	16.90	22.34	5.45	19
15	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	3.58	4.36	15.60	21.80	6.20	9
16	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	3.88	4.59	17.80	22.97	5.17	21
17	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	3.64	4.38	15.93	21.88	5.95	10
18	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	3.72	4.53	16.85	22.66	5.81	12
19	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	3.52	4.38	15.38	21.88	6.49	4
20	Adanya Security (satpam)	3.73	4.47	16.69	22.34	5.66	16
21	Keramahan terhadap nasabah	3.86	4.47	17.25	22.34	5.10	22
22	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	3.72	4.41	16.39	22.03	5.65	18
23	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	3.25	4.38	14.22	21.88	7.66	1

5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Matrix Plot of Kepentingan Nasabah vs Kinerja Pegadaian



Gambar 5.2 Diagram Kartesius



Dari pemetaan dalam diagram kartesius, atribut-atribut pertanyaan dapat dikelompokkan dalam kuadran masing-masing sebagai berikut:

5.2.1 Kuadran I

Kuadran I memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah dan atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat disebut sebagai kekurangan Perum Pegadaian Pakem dalam kinerja pelayanan yang mereka terapkan. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.1 Atribut-atribut dalam kuadran I

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	Emphaty	74.29%	Action	3.25	4.38
2.	Sarana parkir	Tangible	76.70%	Action	3.34	4.36
3.	Biaya bunga dan biaya administrasi	Reliability	77.78%	Action	3.50	4.50
4.	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	assurance	80.36%	Action	3.52	4.38
5.	Jangka waktu kredit	Reliability	81.72%	Action	3.56	4.36
6.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	Responsiveness	82.08%	Action	3.58	4.36

Seluruh atribut pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (83.68%), sehingga seluruh atribut pada kuadran ini memerlukan perbaikan (*action*). Dengan tingkat kesesuaian kita dapat mengetahui seberapa besar harapan nasabah tentang suatu pelayanan telah tercapai.

Dengan tingkat kesesuaian dan skor rata-rata tingkat kepuasan yang paling kecil yaitu 74.29% dan 3.25, kurangnya keterbukaan pihak Pegadaian dalam menerima kritik dan saran, menjadi prioritas pertama yang harus diperbaiki. Saran dan kritik dari nasabah merupakan salah satu informasi penting untuk mengetahui kinerja yang diberikan apakah sudah memberikan kepuasan atau belum. Pihak pegadaian hendaknya dapat menyediakan kotak saran yang diletakkan di tempat yang mudah dilihat, lengkap dengan fasilitas kertas dan bolppoint untuk menuliskan saran dan kritik ataupun pengaduan-pengaduan lainnya.

Penyediaan layanan melalui telepon, juga dapat dijadikan alternatif lain dalam menyampaikan saran, kritik, dan pengaduan ke pihak Pegadaian. Pihak pegadaian juga dapat menanyakan secara langsung kepada para nasabah atas kepuasan, saran, kritik maupun keluhan lainnya, sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini juga dapat menciptakan hubungan baik dengan para nasabah.

Atribut kedua yang harus diperbaiki yaitu sarana parkir. Dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.70%, hal ini menunjukkan perbandingan tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap sarana parkir yang disediakan telah tercapai sebesar 76.70%. Para nasabah yang membawa kendaraan, terutama

kendaraan roda 4 (empat) mengeluh karena kurang luasnya tempat parkir, sehingga tidak jarang mereka harus parkir di pinggir jalan raya karena penuhnya tempat parkir oleh kendaraan roda 2 (dua). Selain itu juga belum adanya petugas parkir. Agar kepuasan nasabah dapat tercapai, hendaknya Pegadaian dapat memperlebar tempat parkir yang dilengkapi dengan petugas parkir yang membantu mengatur kendaraan agar terparkir rapi serta menjaga keamanan kendaraan.

Bunga (sewa modal) yang dibebankan merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam memilih suatu jasa yang memberikan pinjaman uang tunai. Tidak dipungkiri bahwa setiap orang menginginkan bunga yang kecil, yang tidak memberatkan mereka. Begitu juga para nasabah Pegadaian yang mengharapkan agar bunga yang dibebankan pada mereka dapat ditekan serendah-rendahnya dengan jangka waktu kredit yang lebih lama, mengingat sebagian besar nasabah Pegadaian Pakem adalah pedagang, wiraswasta dan ibu rumah tangga. Hal ini dibuktikan dengan tingginya skor rata-rata tingkat kepentingan yaitu sebesar 4,50.

Selain itu nasabah juga berharap penaksir dapat memberikan uang pinjaman yang lebih besar. Namun pihak Pegadaian Pakem belum dapat mengatasi masalah tersebut, karena besarnya nilai bunga, jangka waktu kredit dan penentuan besarnya uang pinjaman telah ditetapkan dari Pegadaian Pusat dan sama untuk setiap Pegadaian di seluruh Indonesia. Agar nasabah tidak kecewa, pegadaian dapat mengimbangi dengan meningkatkan kualitas pelayanan

mereka yang lain seperti prosedur kredit yang mudah, tidak berbelit-belit, keramah tamahan dan kesabaran dalam melayani nasabah, memberikan suvenir (seperti pulpen atau kalender), atau adanya undian berhadiah setiap beberapa bulan sekali, mengadakan kegiatan yang dapat menjalin hubungan baik dengan para nasabah dan lain-lain.

Prioritas ke enam yang harus diperbaiki yaitu daya tanggap pegadaian dalam menyelesaikan keluhan nasabah dengan skor kinerja/kepuasan yang dibawah skor kepentingan sebesar 3.58. Keluhan yang ada harus segera dicari akar penyebab masalahnya, kemudian diselesaikan secepatnya sehingga tidak terjadi kembali keluhan serupa ataupun keluhan lainnya.

5.2.1.2 Kuadran II

Kuadran II disebut daerah yang harus dipertahankan, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan juga tinggi.

Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II beserta urutan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.1.2 Atribut-atribut dalam kuadran II

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	Responsiveness	81.25%	Action	3.66	4.50
2.	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	Assurance	82.07%	Action	3.72	4.53
3.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	Reliability	82.19%	Action	3.75	4.56
4.	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	Assurance	83.21%	Action	3.64	4.38
5.	Adanya Security (satpam)	Assurance	83.57%	Action	3.73	4.47
6.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	Reliability	84.29%	Hold	3.69	4.38
7.	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	Assurance	84.35%	Hold	3.88	4.59
8.	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	Emphaty	84.40%	Hold	3.72	4.41
9.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	Responsiveness	84.62%	Hold	3.78	4.47
10.	Keramahan terhadap nasabah	Emphaty	86.36%	Hold	3.86	4.47

Atribut yang terdapat pada kuadran II dapat disebut sebagai prestasi kerja Perum Pegadaian yang penting untuk dipertahankan. Namun, bila dianalisis lebih mendalam, maka akan didapatkan 5 (lima) atribut yang membutuhkan usaha perbaikan dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan tingkat kesesuaiannya yang berada di bawah rata-rata (83.68%).

Atribut tersebut diantaranya yaitu petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat dengan tingkat kesesuaian paling kecil yaitu 81.25%. Kegesitan dalam melayani nasabah dan pelayanan yang dimulai secepatnya dapat membuat suatu transaksi dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang. Petugas harus lebih fokus pada kepentingan nasabah, tidak mementingkan kesibukan sendiri. Selain itu pengetahuan dan penguasaan tugas dari para petugas, juga perlu ditingkatkan misalnya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan ataupun seminar-seminar yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya dari pihak Pegadaian itu sendiri.

Selain itu atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu pemberian ganti rugi. Jika barang jaminan seluruhnya atau sebagian hilang atau rusak yang disebabkan karena terbakar, basah, atau sebab lain yang dalam keadaan biasa seharusnya dapat dicegah oleh Perum Pegadaian seperti : kehilangan karena pencurian atau sebab kekeliruan dari pegawai, maka nasabah akan mendapat uang ganti rugi sebesar 125% dari taksiran. Besarnya ganti rugi sudah menjadi ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pegadaian pusat, sehingga pihak Pegadaian Pakem tidak dapat mengubahnya. Namun hal ini dapat diimbangi dengan kinerja

Pegadaian Pakem dalam menjaga dan merawat barang jaminan serta dengan menambah jumlah keamanan (security) agar terhindar dari tindakan pencurian.

Untuk atribut lainnya yang berada pada kuadran II ini, harus dipertahankan prestasinya sehingga para nasabah akan terus setia (loyalitas) dalam menggunakan jasa perkreditan Pegadaian.

5.2.1.3 Kuadran III

Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena daerah ini menunjukkan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah. Pada kuadran ini terdapat beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain.

Akan tetapi, bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan, karena di masa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi Pegadaian dalam menjalankan kinerja kualitas pelayanannya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya. Terdapat 3 (tiga) atribut yang memerlukan perbaikan (*action*) yaitu kecepatan sistem antrian dengan skor rata-rata tingkat kepentingan terbesar (4.25) dan tingkat kesesuaian terkecil (83.09%), ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 83.33% serta kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai dengan tingkat kesesuaian sebesar 84.46%. Penguasaan tugas dari para karyawan membuat suatu transaksi dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, sehingga sistem antrian tidak terlalu panjang. Jam buka/tutup juga

harus tepat waktu, tidak terlambat, yang dapat membuat nasabah kecewa karena terlalu lama menunggu.

Tabel 5.2.1.3 Atribut-atribut dalam kuadran III

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Kecepatan sistem antrian	Reliability	83.09%	Action	3.53	4.25
2.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	Reliability	83.33%	Action	3.52	4.22
3.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	Tangible	83.46%	Action	3.47	4.16
4.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	Tangible	89.49%	Hold	3.59	4.02
5.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	Tangible	91.80%	Hold	3.50	3.81

5.2.1.4 Kuadran IV

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi., sehingga bukan menjadi prioritas yang dibenahi. Atribut-atribut pada kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena nilai tingkat kesesuaiannya yang berada di atas rata-rata (83.68%).

Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.1.4 Atribut-atribut dalam kuadran IV

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	Tangible	90.87%	Hold	3.73	4.11
2.	Lokasi Pegadaian strategis	Tangible	93.39%	Hold	3.75	4.02

5.3 Analisis *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Selain tingkat kesesuaian, juga terdapat metode yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yaitu *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Dengan menentukan nilai ACV atau *Achive Customer Value*, yang dilanjutkan dengan menghitung nilai UDCV atau *Ultimately Desire Customer Value*, PGCV dapat diperoleh dengan mencari selisih antara ACV dan UDCV. Untuk nilai maksimal skor kepuasan (X_{maks}) dalam kuisisioner adalah 5.

Dari tabel 4.6 dapat dilihat urutan prioritas perbaikan kinerja Perum Pegadaian Pakem,

1. Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran
2. Sarana parkir
3. Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi
4. Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan
5. Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai
6. Jangka waktu kredit

Tabel 5.3 Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV

Atribut Kuesioner	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV
Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	14.22	21.88	7.66
Sarana parkir	14.58	21.80	7.22
Biaya bunga dan biaya administrasi	15.75	22.50	6.75
Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	15.38	21.88	6.49
Jangka waktu kredit	14.42	20.78	6.36
Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	15.53	21.80	6.27

Indeks PGCV (*Potential Gain in Customer Value*) digunakan untuk menentukan atribut mana saja yang berpotensi paling besar, dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi Perusahaan sehingga dapat dibuat urutan prioritas perbaikan layanannya. Keterbukaan menerima saran dan kritik menjadi prioritas pertama yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu 7,66. Selain itu rendahnya

Nilai ACV (*Achive Customer Value*) ,yaitu nilai kepuasan nasabah yang telah tercapai adap kinerja atau kualitas layanan Pegadaian sebesar 14,22. Nilai kepuasan ini cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*). UDCV merupakan nilai yang diharapkan nasabah dari kinerja Pegadaian yaitu sebesar 21,88.

Atribut kedua yang perlu diperbaiki yaitu sarana parkir dengan indeks ACV sebesar 7,22. Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi memiliki indeks

PGCV sebesar 6,75. Atribut ini memiliki nilai ACV terbesar 15,75 yang juga diimbangi dengan nilai UDCV terbesar yaitu 22,50. Hal ini membuatnya berada pada atribut ke tiga yang perlu diperbaiki.

Begitu pula dengan atribut ketepatan penaksir, jangka waktu kredit dan cepat tanggap petugas dalam menyelesaikan keluhan yang secara berurutan berada pada prioritas ke empat, ke lima dan ke enam, memiliki nilai ACV yang cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV nya.

Jika kita perhatikan, urutan prioritas perbaikan pada PGCV sama dengan urutan perbaikan pada tingkat kesesuaian. Hanya saja dengan tingkat kesesuaian, kita dapat mengambil keputusan apakah suatu atribut atau kinerja layanan, perlu dilakukan perbaikan atau dipertahankan. Selain itu cara perhitungan tingkat kesesuaian lebih mudah dan cepat jika dibandingkan dengan *Potential Gain in Customer Value*.

Dari pernyataan tersebut, peneliti menyarankan dalam menentukan urutan prioritas perbaikan dapat digunakan perhitungan Tingkat Kesesuaian. Selain menghemat waktu karena perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan (*Action*) atau mempertahankan (*Hold*) suatu kinerja juga dapat diputuskan.