

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perum Pegadaian Cabang Blabak kepada nasabah yang menggunakan jasa pelayanan Perum Pegadaian.

3.2. Profil Pegadaian

3.2.1. Sejarah Pegadaian

Lembaga kredit dengan sistem gadai pertama di Indonesia pada masa VOC. Instansi yang menjalankan usaha ini disebut *Van Leaning*. Jasa gadai yang semula diselenggarakan oleh swasta kemudian diambil oleh pemerintah Hindia Belanda. Pegadaian negeri pertama didirikan tanggal 1 April 1901, di kota Sukabumi, Jawa Barat. Setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari lahir pegadaian. Pada jaman akhir kolonial pegadaian mencapai 492 buah, tersebar diseluruh Indonesia.

Pegadaian pada awal statusnya sebagai jawatan, tahun 1961 diubah dari perusahaan jawatan (perjan) menjadi Perusahaan Negara (PN) sampai tahun 1969. Tahun 1969 dirubah lagi menjadi perusahaan jawatan sampai tahun 1990. Tahun 1990 sampai sekarang ini pegadaian menjadi perusahaan umum. Perubahan status ini ditetapkan dengan PP No. 10 tahun 1990.

Dengan status sebagai perusahaan umum, pegadaian diharapkan akan lebih mampu mengelola usahanya menjadi lebih profesional berwawasan bisnis tanpa meninggalkan ciri khusus dan misinya yaitu upaya penyaluran uang pinjaman atas

dasar hukum gadai dengan sasaran masyarakat golongan menengah kebawah. Tapi sekarang, di saat seperti ini golongan masyarakat atas pun bisa memakai jasa pegadaian.

Perum Pegadaian Blabak dibangun oleh PT Mas Kompani Beton Sumatra dibawah pimpinan Ridwan Markoni dan diresmikan pada tanggal 31 Desember 1963.

3.2.2. Lambang dan Motto Pegadaian

Pegadaian mempunyai lambing dan motto. Motto pegadaian yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, merupakan ciri utama pelayanan pegadaian. Motto tersebut pantas karena pegadain merupakan salah satu perusahaanyang mengatasi masalah keuangan dalam waktu yang singkat. Pegadaian tidak memerlukan syarat yang rumit, cukup menyerahkan barang jaminan dengan identitas yang singkat tentang nasabah.

Lambang pegadaian menggambarkan karakter pegadaian:

1. Pohon rindang, melambangkan keteguhan, perlindungan dan pertumbuhan.
2. Timbangan, melambangkan ketepatan, akurasi dan keseimbangan dalam pelayanan.
3. Tulisan Pegadaian dengan posisi miring, melambangkan dinamisasi dan aktivitas.

3.2.3. Tugas Pokok dan Usaha Perum Pegadaian

Pegadaian merupakan Perusahaan Umum yang bergerak di bidang ekonomi dari pembangunan nasional, maka pegadaian mempunyai tugas pokok dan usaha.

1. Tugas pokok Perum Pegadaian:

- a. Turut melaksanakan dan menjunjung pelaksanaan kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dari pmdangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

2. Usaha – usaha Perum Pegadaian :

a. Kredit Gadai

Kredit gadai yaitu fasilitas pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur mudah, aman dan cepat. Hampir semua barang bergerak dapat dijadikan jaminan seperti perhiasan, elektronik, sepeda atau motor dan lain-lain.

b. Jasa Taksiran

Jasa taksiran yaitu fasilitas pelayanan untuk mengetahui kualitas barang perhiasan seperti emas, perak, dan permata serta lainnya.

c. Jasa Titipan

Jasa Titipan yaitu fasilitas pelayanan penitipan barang berharga, surat berharga dan lain-lain agar lebih aman. Fasilitas ini biasanya diberikan

pada pemilik barang yang akan bepergian jauh dan lama atau karena penyimpanan dirumah dirasakan kurang aman.

d. *Gold Counter*

Gold Counter yaitu tempat penjualan emas eksklusif yang terjamin sekali kualitasnya dan keasliannya.

3.2.4. Struktur dan Organisasi Pegadaian Cabang Blabak

Setiap organisasi selalu menciptakan struktur dan bagian-bagian yang saling berhubungan antara satu bagian dengan bagian lain. Struktur organisasi tersebut bertujuan antara lain:

1. Mempermudah pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang dimaksud.
2. Membagi waktu dan pekerjaan.
3. Mempermudah pengawasan.
4. Dapat menetapkan pekerjaan yang sesuai dengan tugasnya.

Tindakan yang perlu diperhatikan dalam penyatuan organisasi secara teratur adalah:

1. Mengatur tujuan yang akan dicapai.
2. Mengelompokkan kegiatan-kegiatan ke dalam kesatuan praktis.
3. Menggariskan dengan jelas tugas yang harus dilaksanakan.

Secara garis besar struktur organisasi pegadaian dibagi menjadi dua tingkatan yaitu :

1. Organisasi tingkat pusat

Struktur organisasi pada tingkat pusat terdiri dari :

- Direksi
- Direktorat keuangan
- Direktorat operasi dan pengembangan
- Direktorat umum
- Balai pendidikan dan pelatihan

2. Organisasi tingkat daerah

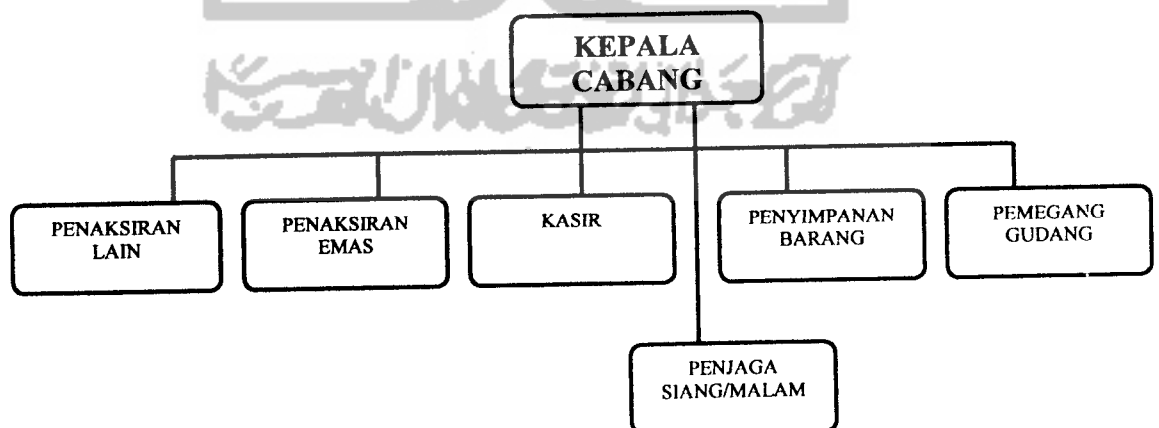
Struktur organisasi tingkat daerah terdiri dari :

- Kantor daerah
- Kantor cabang

Adapun struktur organisasi yang terdapat pada Perum Pegadaian Cabang Blabak adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1

STRUKTUR ORGANISASI



3.2.5. Tugas Masing-masing Jabatan

Dari struktur organisasi pegadaian dapat kita lihat bahwa pegadaian terdiri dari beberapa bagian. Tugas masing-masing bagian tersebut yaitu:

1. Kepala Cabang

Kepala cabang mempunyai tugas dan tanggung jawab secara keseluruhan tentang pelaksanaan pegadaian. Kepala cabang bertanggung jawab pada direksi.

2. Penaksir Lain

Penaksir lain bertugas menaksir semua barang jaminan selain emas.

3. Penaksir Emas

Penaksir emas bertugas menaksir semua barang jaminan khusus untuk emas dan logam.

4. Kasir

Kasir bertugas membayar uang kredit kepada nasabah dan menerima uang pelunasan nasabah.

5. Penyimpanan Barang

Tugas penyimpanan barang antara lain:

- a. Menyimpan barang yang dijadikan sebagai jaminan dari nasabah untuk mendapat uang kredit.
- b. Mengambil barang dari gudang untuk diserahkan pada nasabah dengan menyesuaikan tanggal, bulan, nomor kitir, dan SBK yang bersangkutan.

6. Pemegang Gudang

Pemegang gudang bertugas untuk menyiapkan barang jaminan dari gudang.

3.2.5. Tata Kerja Perum Pegadaian Cabang Blabak

Tata kerja di Perum Pegadaian Cabang Blabak terdiri dari:

1. Karyawan

Syarat untuk menjadi seorang karyawan yaitu:

- a. Punya ketrampilan khusus,
- b. Punya nilai rata-rata minimal B.

2. Kasir

Syarat untuk menjadi kasir yaitu:

- a. Sudah menjadi pegawai tetap,
- b. Harus mampu menjadi kasir.

3. Penaksir

Syarat untuk menjadi penaksir harus sekolah di sekolah penaksiran.

3.3. Operasional Variabel Penelitian

Dimensi tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*) dan Dimensi tingkat kepentingan (*importance*) dengan masing-masing itemnya:

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) merupakan bukti fisik dan menjadi bukti awal yang ditunjukkan oleh Perum Pegadaian Cabang Blabak yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja. Atribut yang ada pada *Tangibles* antara lain:

1. Tentang peralatan yang modern.
2. Tentang fasilitas pegadaian yang tampak menarik.

3. Tentang penampilan karyawan yang rapi dan menarik.
4. tentang fasilitas pendukung layanan yang menarik.

b. *Reability* (keandalan)

Reability (keandalan) merupakan kemampuan Perum Pegadaian Cabang Blabak memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan. Atribut yang ada pada *Reability* antara lain:

5. Tentang menepati janji.
6. Tentang penyelesaian masalah konsumen dengan sungguh-sungguh.
7. Tentang pemberian layanan pertama kali dengan benar.
8. tentang pemberian layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
9. Tentang bebas dari kesalahan pencatatan.

c. *Responsiveness* (daya tangkap)

Responsiveness (daya tangkap) merupakan kemauan atau kesediaan yang dimiliki oleh para pekerja Perum Pegadaian Cabang Blabak. Atribut yang ada pada *Responsiveness* antara lain:

10. Tentang penyampaian layanan yang dilakukan dengan benar.
11. tentang pemberian pelayanan dengan cepat.
12. tentang karyawan yang selalu bersedia membantu konsumen.
13. Tentang karyawan yang tidak merasa sibuk untuk menanggapi permintaan konsumen.

d. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa Perum Pegadaian Cabang Blabak memberikan layanan dengan baik. Atribut yang ada pada *Assurance* yaitu:

14. Tentang sikap dan perilaku karyawan.
15. Tentang rasa keamanan ketika bertransaksi.
16. Tentang karyawan yang selalu konsisten menjaga kesopanan terhadap konsumen.
17. Tentang karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen.

e. Empathy (empati)

Empathy (empati) merupakan kemampuan Perum Pegadaian Cabang Blabak menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan. Atribut yang ada pada *Empathy* antara lain:

18. Tentang pemberian perhatian konsumen secara individual.
19. Tentang jam operasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
20. Tentang karyawan yang bisa memberikan perhatian secara personal kepada konsumen.
21. Tentang pemberian perhatian secara tulus kepada konsumen.
22. Tentang pemahaman kebutuhan spesifik konsumen.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data adalah informasi yang diakui kebenarannya dan akan menjadi dasar untuk dianalisis dalam penelitian. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari:

3.4.1. Data Primer

Yaitu Data yang diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara yang intensif dan mendalam dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mencari keterangan dari buku bacaan atau literatur, keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang merupakan data teoritis.

3.4.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yaitu memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

Kuesioner, merupakan daftar pertanyaan yang diberikan atau dikirim kepada orang yang dimintai keterangan tentang dirinya, bagaimana keadaanya, pendapatnya, dan keyakinan (Marzuki, 1986). Kuesioner ini terdiri dari faktor pengaruh minat masyarakat beserta variabel-variabelnya.

Ukuran variabel kuesioner ini menggunakan *Skala Likert* yang terdiri dari lima poin baik untuk tingkat harapan maupun tingkat kinerja. Kelima penilaian tersebut adalah:

1. Skala penilaian untuk tingkat harapan (*Importance*)

a. Sangat Penting	(SP)	diberi bobot	5
b. Penting	(P)	diberi bobot	4
c. Cukup Penting	(CP)	diberi bobot	3
d. Tidak Penting	(TP)	diberi bobot	2
e. Sangat Tidak Penting	(STP)	diberi bobot	1

2. Skala Penilaian untuk tingkat kinerja (*Performance*)

a. Sangat Baik	(SB)	diberi bobot	5
b. Baik	(B)	diberi bobot	4
c. Cukup Baik	(CB)	diberi bobot	3
d. Tidak Baik	(TB)	diberi bobot	2
e. Sangat Tidak Baik	(STB)	diberi bobot	1

Berdasarkan skor harapan dan kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor penilaian kinerja perusahaan dengan skor penilaian harapan konsumen. Tingkat kesesuaian responden inilah yang akan menentukan prioritas-prioritas faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dalam penilaian ini terdapat dua variabel yaitu X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan skor penilaian harapan konsumen.

3.5. Populasi Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisa atau satuan-satuan yang atributnya hendak diteliti. Populasi dari obyek penelitian ini adalah konsumen Perum Pegadaian Cabang Blabak .

Sampel adalah bagian dari suatu obyek yang sesungguhnya dari suatu penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Yang dimaksud dengan *Accidental sampling* adalah cara memilih elemen-elemen untuk menjadi anggota sampel ditentukan dengan subyektif sekali (Supranto,1997:67).

Besaran sampel adalah banyaknya individu subyek dari populasi yang diambil sebagai sampel (Sigit,S,1999;69). Menurut Fraenkel dan Wallen dalam buku suhardi sigit bahwa untuk penelitian deskriptif besar sample minimal adalah 100 orang.Berdasarkan pernyataan tersebut jumlah sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

3.6. Teknik Analisis

Untuk mencari tingkat kesesuaian digunakan rumus:

(J. Supranto, 1997:241)

$$Tk_i = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum \bar{X}} \times 100\%$$

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

\bar{X} = Skor penilaian kinerja perusahaan

\bar{Y} = Skor penilaian harapan konsumen

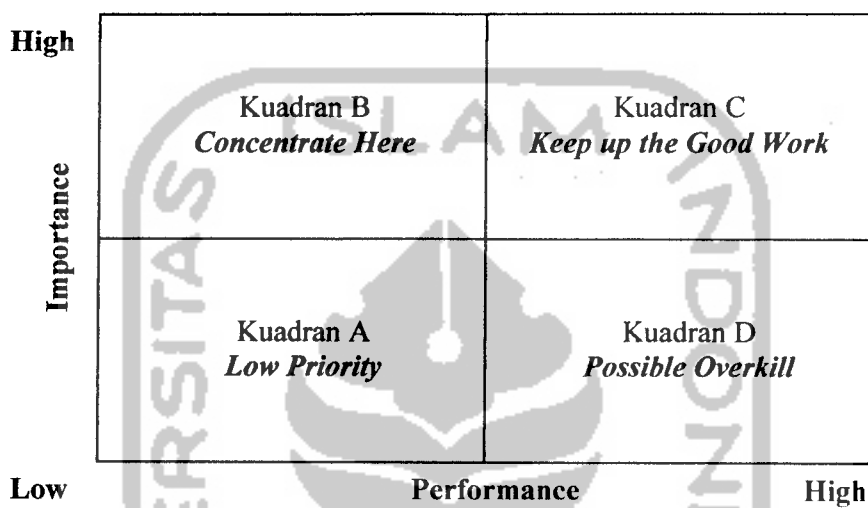
i = Atribut jasa

Selanjutnya teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik Analisis *Importance-Performance*. Analisis *Importance-Performance* atau *Importance-Performance Analisis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977). Analisis *Importance-Performance* digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*Performance*), (Nursya'bani Purnama, 2006: 162).

Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *SERVQUAL* yang berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas layanan yang didasarkan pada "Gap Model" yang dikembangkan oleh Parasuraman. Dimensi *SERVQUAL* terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Dalam analisis *importance-performance*, rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen digambarkan ke dalam *importance-performance matrix* atau yang sering disebut diagram Cartesius seperti pada gambar 3.2.

Gambar 3.2
Matriks Importance-Performance



Keterangan:

Kuadran A (*Low Priority*), menunjukkan rendahnya tingkat kepentingan atribut atau dimensi layanan dan tingkat kinerja atribut atau dimensi layanan. Atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini memperoleh prioritas rendah untuk diperbaiki.

Kuadran B (*Concentrate Here*), menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi sedangkan tingkat tingkat kinerja atribut atau dimensi layanan rendah. Atribut atau dimensi yang

berada dalam kuadran ini memerlukan perbaikan karena atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini dinilai berbahaya karena antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berlawanan arah.

Kuadran C (*Keep up the Good Work*), menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan juga tinggi, sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini dinilai aman dan harus dipertahankan kinerjanya.

Kuadran D (*Possible Overkill*), menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan tinggi. Perusahaan diharapkan untuk mengurangi aktivitas atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini karena atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini dinilai telah memberikan layanan yang berlebihan.