

**TUGAS AKHIR**

**ANALISA DIMENSI *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) TERHADAP  
PELAYANAN PERUM PEGADAIAN  
(*Studi Kasus Di Kantor Perum Pegadaian Cabang Wonogiri*)**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

**FEBRI SANTOSO**  
**D 600 030 088**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pegadaian merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sehingga kinerja perusahaan harus diukur pada aspek non finansial, seperti perilaku karyawan, kemampuan karyawan dan kepuasan pelanggan. Dalam menghadapi persaingan Pegadaian harus mengetahui keinginan masyarakat dalam menentukan pilihannya menggunakan pelayanan jasa Pegadaian. Selanjutnya melakukan tindakan lebih lanjut dengan meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercipta kepuasan antara kedua belah pihak. Dengan menggunakan beberapa pengambilan keputusan yang di dapatkan dari masing-masing pelanggan atau konsumen dapat diketahui apa yang menjadi prioritas utama masyarakat dalam memilih Pegadaian tersebut, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Pegadaian.

Perlu disadari bahwa pelanggan masa kini menentukan banyak sekali produk dalam setiap kategori, dan pelanggan memiliki beragam kebutuhan dalam kombinasi serta harga barang dan jasa yang berbeda. Harapan mereka akan mutu dan pelayanan yang tinggi terus meningkat. Di tengah pilihan yang begitu banyak, pelanggan cenderung memilih tawaran yang paling sesuai dengan kebutuhan serta harapan masing-masing dan mereka membeli berdasarkan tata nilai mereka. Dibentuknya suatu

perangkat sistem profesional adalah kebutuhan yang mendesak bagi perusahaan di masa sekarang termasuk profesionalisme sistem pemasaran. Sistem pemasaran sebenarnya hanyalah merupakan suatu divisi dari perusahaan, namun mempunyai bobot manfaat yang tinggi. Banyak faktor yang mempengaruhi sistem pemasaran dalam perusahaan baik secara internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi aktivitas pemasaran adalah menyangkut kebutuhan akan dana, tenaga pemasaran, manajer pemasaran, kualitas produk, dan lain sebagainya, sedangkan faktor eksternal pemasaran banyak dipengaruhi oleh faktor perilaku konsumen, faktor pesaing, dan faktor lingkungan di mana perusahaan itu berada. Peran konsumen saat ini lebih luas kepemilikannya karena konsumen merupakan instrumen yang independen. Kebebasan dari konsumen banyak ditentukan oleh sumber daya dan sumber dana yang dimiliki secara mandiri.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berstatus Perum, maka Pegadaian harus bersifat *profit oriented* namun masih tidak meninggalkan fungsi *social oriented*. Dalam pengelolaan usaha yang berorientasi pada *profit oriented* sesuai prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan, hal ini semata-mata untuk eksistensi dan diharapkan tetap *survive* mengingat pemerintah sudah tidak akan memberikan subsidi lagi dalam bentuk Penyertaan Modal Pemerintah (PMP). Dan Perum Pegadaian mengeluarkan produk-produk yang berupa : KCA (Kredit Gadai Cepat dan Aman), Gadai Syariah (Gadai menurut Syariah), KREASI (Kredit angsuran system fidusia), KRASIDA (Kredit angsuran system gadai), KRISTA (Kredit usaha

rumah tangga), INVESTA (Gadai efek, *add your investment values*), KUCICA (Kiriman uang cara instant, cepat dan aman), Jasa Taksiran (Uji nilai emas, berlian). Sedangkan Perum pegadaian cabang Wonogiri mengeluarkan produk berupa : KCA (Kredit Gadai Cepat dan Aman), KRISTA (Kredit usaha rumah tangga).

Tujuan dari penggunaan dimensi *Service Quality (servqual)* dan pengukuran kinerja serta pengukuran kesenjangan adalah untuk melakukan perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan dan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan *Total Quality Service*.

Dengan demikian, adanya strategi pengembangan ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan untuk persaingan dengan perusahaan lain. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul "Analisa Dimensi *Service Quality (Servqual)* Terhadap Pelayanan Perum Pegadaian".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang seperti yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dibuat perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan yang diberikan pihak Perum Pegadaian telah memenuhi keinginan para pelanggan Pegadaian?

2. Bagaimana kinerja (*performance*) pelayanan Perum Pegadaian jika diaplikasikan dengan dimensi *Service Quality (servqual)*?
3. Atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencegah meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada kantor Perum Pegadaian Wonogiri.
2. Penelitian ini difokuskan pada pelanggan yang melakukan transaksi di Perum pegadaian Wono giri.
3. hal – hal yang diteliti:
  - a. Analisa *Gap 5 (Gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan / *service Gap )*
  - b. Analisis tiap-tiap dimensi yang berada di kuadran I pada diagram kartesius.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Mengetahui bagaimana kinerja (*performance*) layanan tersebut jika diaplikasikan dalam dimensi *Service Quality (servqual)*.
3. Untuk mengetahui atribut – atribut atau apa saja yang dapat atau perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya dengan mengaplikasikan metode *Servqual*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pihak Pegadaian dalam mensukseskan tujuan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Sebagai evaluasi penerapan kebijakan terhadap pengembangan mutu khususnya yang berkaitan dengan kasus peningkatan kualitas pelayanan.
3. Dapat mengetahui aplikasi metode *Service Quality (servqual)* dan diagram kartesius dalam menganalisis kualitas pelayanan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini diharapkan agar pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat dengan mudah memahami isi laporan. Adapun sistematika penulisan laporan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan memberikan gambaran mengenai masalah yang akan dibahas, yang berisi tentang latar belakang masalah,

perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas membahas materi-materi yang menjadi landasan teori yang mendukung dan berkaitan dengan tema penelitian. Yaitu : Pengertian Jasa, Karakteristik Jasa, Kualitas Jasa, Dimensi Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Model *Service Quality (Servqual)*, Diagram Kartesius, Skala Likert.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang obyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta kerangka pemecahan masalah.

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang data-data yang dihasilkan selama penelitian, kemudian pengolahan data dengan menggunakan metode yang telah ditentukan untuk mendapatkan hasil analisa.

## BAB V PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian yaitu tentang penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjutan.

## BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran.