

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN JASA TERHADAP  
JASA PELAYANAN NASABAH PADA KANTOR CABANG  
PERUM PEGADAIAN DI DELANGGU**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**YURISSA RITMADHANTI YULIAZHARI**

**B 100 060 024**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan ekonomi yang dilaksanakan pemerintah bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Salah satu tolok ukur bagi keberhasilan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah pertumbuhan ekonomi, yang diusahakan pemerintah agar cukup tinggi. Dalam kaitannya dengan hal itu, pemerintah terus berupaya memberikan dukungan bagi pertumbuhan ekonomi melalui serangkaian kebijaksanaan deregulasi, debirokratisasi, dan berbagai program yang telah dicanangkannya. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi selain meningkatkan taraf kehidupan masyarakat juga diikuti oleh perkembangan berbagai lembaga infrastruktur yang terkait di dalamnya. Misalnya dengan adanya kelonggaran-kelonggaran yang diberikan pemerintah sekarang telah tumbuh berkembang lembaga keuangan bank dan non bank yang sudah menjangkau masyarakat sampai dipedesaan. Kehadiran lembaga-lembaga ini disamping mampu merangsang masyarakat untuk keperluan investasi, juga merupakan sarana penunjang kelancaran dunia usaha.

Lembaga keuangan bank sebagai lembaga keuangan yang menyalurkan kredit (produktif dan konsumtif) kepada masyarakat, dirasakan memiliki prosedur yang berbelit-belit dengan mempertimbangkan banyak faktor oleh sebagian masyarakat, terutama golongan menengah kebawah.

Apalagi setelah adanya kredit macet, menyebabkan pihak bank sangat hati-hati dalam memberikan pihak kreditnya. Akibatnya mereka berusaha mencari alternatif sumber pembiayaan lain untuk membiayai usaha atau kebutuhan yang lain.

Pegadaian adalah suatu lembaga keuangan non perbankan, yang memberikan jasa kredit kepada masyarakat dimana jasa Pegadaian ini berorientasi pada jaminan. Untuk mengatasi agar masyarakat yang membutuhkan uang tidak jatuh ketangan para pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi, maka Perum Pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga. Bagi Perum Pegadaian yang kegiatan utamanya menyalurkan kredit sangat dibutuhkan suatu kebijaksanaan operasional agar kredit yang disalurkan tersebut tepat pada sasarannya yaitu untuk memenuhi kepuasan nasabah.

Pegadaian sebagai satu-satunya lembaga keuangan yang menyalurkan dana pinjaman dalam bentuk kredit gadai, dalam hal ini mampu menjadi alternatif karena sistem pelayanannya yang melalui prosedur yang sederhana, cepat dan mudah sesuai dengan mottonya “Mengatasi masalah tanpa masalah“. Berbeda dengan bank yang pemberian kreditnya didasarkan pada jenis usaha dan dengan jaminan yang bernilai cukup besar, pegadaian memberikan kreditnya didasarkan pada nilai barang jaminan yang diserahkan tanpa memperhatikan penggunaan kredit tersebut. Tujuan dari lembaga ini adalah mencegah masyarakat, terutama golongan menengah kebawah, yang membutuhkan pinjaman agar tidak jatuh ketangan pelepas uang yang dalam

memberikan pinjaman mengenakan bunga yang sangat tinggi dan berlipat ganda. Lembaga ini beroperasi dan terbesar baik di daerah urban maupun daerah rural. Peranannya di masyarakat tetap penting terutama akibat kebutuhan ekonomis dan finansial yang timbul di masyarakat. Walaupun tingkat bunga yang dikenakan cukup tinggi, tetapi masih lebih rendah daripada tingkat bunga dari pelepas uang setempat.

Dalam menjalankan tugasnya itu pegadaian banyak pesaing, seperti koperasi simpan pinjam, toko emas, unit desa/kota BRI dan BPR. Ini membawa konsekuensi pegadaian harus mampu berdiri berdampingan dengan lembaga-lembaga tersebut melalui pelayanan-pelayanan yang lebih baik. Karena itu, serangkaian perubahan dan pembenahan telah dilakukan BUMN ini, antara lain perubahan status perjan menjadi perum oleh pemerintah, membenahi penampilan fisik dan fasilitas pendukung di kantor-kantor cabang, meningkatkan ketrampilan sumber daya manusianya, dan mengubah plafon kredit. Hal ini dibarengi dengan usaha-usaha intensif lainnya seperti promosi dan penyuluhan. Berbagai perubahan ini dilakukan untuk mengubah citra pegadaian, yang selalu menampilkan sisi-sisi muram. Memang secara historis usaha pegadaian adalah warisan pemerintah kolonial belanda, sehingga citra kolonialisnya masih relatif seragam dengan loket kecil sebagai transaksi, dan tampak kumal dibandingkan gedung kantor bank. Dari aspek pelayanan dinilai lamban dan kurang profesional karena yang dihadapi adalah rakyat kecil yang relatif tidak banyak menuntut.

Setiap kantor cabang Perum Pegadaian juga memiliki omset yang harus dicapai. Dengan demikian pimpinan dan karyawan kantor cabang perlu menciptakan iklim usaha yang dapat menjalin ikatan batin dan kemudian menciptakan rasa saling membutuhkan. Untuk mempertahankan iklim itu mereka harus memperhatikan keinginan nasabahnya.

Dengan latar belakang masalah tersebut maka penulis memilih judul :  
**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN JASA TERHADAP JASA PELAYANAN NASABAH PADA KANTOR CABANG PERUM PEGADAIAN DI DELANGGU.**

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah strategi pemasaran jasa dengan melakukan diferensiasi kompetitif mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan nasabah?
2. Apakah strategi pemasaran jasa dengan melakukan pengelolaan kualitas jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan nasabah?
3. Apakah strategi pemasaran jasa dengan melakukan pengelolaan produktifitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan nasabah?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi pemasaran jasa terhadap kualitas jasa yang diharapkan dari Perum Pegadaian di Delanggu.

2. Untuk mengetahui strategi pemasaran jasa terhadap kualitas jasa yang diterima Perum Pegadaian di Delanggu.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan strategi pemasaran jasa antara nasabah pria dan wanita.
4. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan strategi pemasaran jasa terhadap nasabah berdasarkan tingkat pendidikan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Memberikan masukan bagi Perum Pegadaian mengenai strategi pemasarannya, yang dari masukan itu diperoleh manfaat bagi Perum Pegadaian menentukan kebijaksanaan yang sesuai dalam melayani nasabahnya.
2. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat dalam memberikan pengalaman secara nyata dalam penulisan karya ilmiah dan juga dalam menerapkan ilmu manajemen dari fakultas ekonomi universitas muhamadyah Surakarta.
3. Bagi pembaca laporan penelitian ini dapat menambah pengetahuan lebih jauh tentang Perum Pegadaian dan karakteristik nasabahnya, serta sebagai referensi tambahan bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian pada Perum Pegadaian di Delanggu.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan Skripsi ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut :

### **Bab I. Pendahuluan**

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **Bab II. Landasan Teori**

Pembahasan didalam bab ini mencakup mengenai tinjauan pustaka, yang menjelaskan strategi pemasaran dan pemasaran jasa, jasa pelayanan.

### **Bab III. Metodologi Penelitian**

Didalam bab ini akan disajikan kerangka pemikiran, hipotesis, ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, tehnik pengumpulan data, metode analisis data.

### **Bab IV. Strategi Pemasaran dan Pembahasan**

Didalam bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum perusahaan yang mencakup sejarah perusahaan, tujuan dan misi perum pegadaian, struktur organisasi perum pegadaian, dan usaha pokok perum pegadaian. Kemudian mengenai gambaran umum responden mencakup : data responden, Pengaruh strategi pemasaran terhadap jasa pelayanan nasabah pada kantor cabang Perum Pegadaian di Delanggu.

## Bab V. Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini diberikan kesimpulan dan saran yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh serta dapat memberikan manfaat bagi mereka yang berkepentingan.