

ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PERUM PEGADAIAN BUKATEJA PURBALINGGA

Oleh :
Prayoga Pribadi
STMIK Amikom Purwokerto
Zhafif3010@yahoo.co.id

ABSTRAK

The title of This research is "Consumers Response Analisis to the Service of Perum Pegadaian Bukateja Purbalingga". This Research has a purpose to know the factor what ever that is most dominant toward the customer's response.

The marketing is the key from all the activities that are carried out by the company especially in achieving the level of the high sale. The number of financial agencies in Indonesia is demanded to give the service extra to the consumers, one Of them the Perum Pegadaian Bukateja in this case the consumer really pays attention to all the services that is given by the Perum Pegadaian Bukateja, this is linked tight whether the consumer will use the product that is offered the Perum Pegadaian Bukateja or not.

Keyword : Response, the Consumer, Service

PENDAHULUAN

Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan Departemen Keuangan. Perusahaan ini mempunyai tugas pokok menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai dan usaha lain yang berhubungan dengan tujuan perusahaan atas persetujuan Menteri Keuangan.

Fungsi suatu badan usaha adalah sebagai unit usaha komersial yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip yang sehat. PERUM Pegadaian mempunyai tugas pokok yaitu pertama turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas hukum gadai. Kedua mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Sejalan dengan berkembangnya perekonomian dewasa ini, maka persaingan yang terjadi antar perusahaan di dalam memperebutkan pasar akan semakin ketat. Deregulasi ekonomi telah memberikan implikasi yang begitu luas terhadap sendi-sendi perekonomian di tanah air. Pelanggan semakin pintar dan teliti dalam mencari layanan yang baik.

Keberhasilan kegiatan pemasaran harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam kegiatan pemasaran maka analisa tentang konsumen menjadi sangat penting. Seberapa besar tanggapan konsumen terhadap jasa pelayanan pemasaran yang diterapkan perusahaan menjadi indikator keberhasilan pemasaran perusahaan.

Sejalan dengan perkembangan ekonomi PERUM Pegadaian mengalami persairgan yang cukup ketat, dimana Bank – Bank maupun lembaga perkreditan lain mengeluarkan produknya untuk dapat merebut konsumen dengan ciri dan sifat yang berbeda.

Untuk dapat lebih tepat dalam kebijakan pemasaran produknya, maka analisis tentang tanggapan nasabah sangatlah penting. Dalam hal tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kemudian administrasi, ketetapan menaksir barang jaminan dan kecepatan memproses kredit yang di tujukan untuk mengetahui respon nasabah terhadap pelayanan pemasaran pada Perum Pegadaian cabang bukateja.

Kemudahan administrasi maksudnya adanya kepengurusan dalam memberi kredit pinjaman dengan tidak berbelit – belit. Ketetapan menaksir barang dimaksudkan nilai barang yang dijadikan jaminan diberi harga yang sesuai atau layak dan pelayanan maksudnya pelayanan yang di berikan langsung kepada nasabah PERUM Pegadaian.

METODE PENELITIAN

1) Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perum Pegadaian Bukateja dengan menggunakan metode survai.

2) Obyek penelitian adalah nasabah Perum Pegadaian Bukateja.

3) Data yang di perlukan :

- a. Jumlah nasabah Perum Pegadaian bukateja
- b. Data hasil jawaban nasabah
- c. Data pemasaran tahun 1999
- d. Data lain yang mendukung penelitian

4) Sumbe Data

- a. Data Primer, yaitu data yang di peroleh secara langsung dari nasabah dari keterangan yang diberikan oleh pimpinan dari staf Perum Pegadian Bukateja.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diambil dari studi pustaka.

5) Metode Pengumpulan data

- a. Wawancara dengan pimpinan dan staf Perum Pegadaian Bukateja dalam mencari data tentang perusahaan dan dengan menggunakan kuisisioner yang ditujukan kepada nasabah yang merupakan responden.
- b. Observasi, yaitu dengan mengadakan penelitian langsung ke lapangan.
- c. Kuesioner

6) Metode Pengambilan sampel

- a. Populasi, yaitu nasabah Perum Pegadaian Bukateja.
- b. Sampel, yaitu dengan menggunakan metode random sampling, yaitu sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian mempunyai kesempatan yang sama untuk di pilih menjadi sampel. Jumlah responden yang ditetapkan sebanyak 150 orang karena untuk mengantisipasi daftar pertanyaan yang tidak diisi.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini di gunakan satu pendekatan analisa yaitu analisa kualitatif. Analisa kualitatif merupakan analisa yang didasarkan pada jawaban – jawaban yang diberikan responden dari pertanyaan – pertanyaan yang diberikan berupa angket.

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel 150 responden, 25 responden tidak mengembalikan angket, 17 responden tidak melengkapi angket, 8 responden rusak, maka angket yang di gunakan dalam penelitian ini 100 responden. Responden yang di ambil adalah PERUM Pegadaian Bukateja, pembagian angket dengan cara membagiakan angket tersebut kepada nasabah.

Untuk lebih jelasnya peneliti mengklasifikasikan responden berdasarkan.

a. Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN RESPONDEN

Jenis Kelamin	Frekusensi	Prosentase
Wanita	74	74%
Pria	26	26%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data Primer

Dari data diatas dapat diketahui bahwa 74 % atau 74 orang responden adalah wanita dan 26 % atau 26 orang responden adalah pria. Jika kita dapat mengambil kesimpulan bahwa sebagian besar nasabah PERUM Pegadaian Bukateja adalah wanita. (keterangan diambil dari data Perum Pegadaian)

b. Usia Responden

Untuk pengukuran usia responden, penulis menggolongkan usia dalam 4 kategori, yaitu: 20 tahun s.d. 27 tahun, 28 tahun s.d. 35 tahun, 36 tahun s.d. 43 tahun, di atas 44 tahun. Adapun data lengkap mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel berikut.

USIA RESPONDEN

Rentang Usia	Frekuensi	Prosentase
20 th. – 27 th.	6	6 %
27 th. – 35 th.	14	14 %
35 th. – 43 th.	50	50 %
Di atas 44 th.	30	30 %
JUMLAH	100	100 %

Sumber: Data Primer

Rentang usia yang dipakai penulis selang 7 tahun hal ini dimaksudkan untuk mempermudah pengelompokan usia responden berdasarkan tingkat kedewasaan. Dari data di atas dapat diketahui bahwa komposisi usia responden yang berjumlah 100 orang, sebagian besar pada rentang usia 36 th. – 43 th. Sebanyak 50 orang atau 50 % responden, sedangkan paling sedikit pada rentang usia 20 th. – 27 th. Hal ini dimungkinkan karena pada usia 20 th. – 27 th kebanyakan baru be keluarga atau belum memiliki banyak kebutuhan.

c. Tingkatan Penghasilan Responden

Dilihat dari tingkat penghasilan responden per bulan, penulis mengelompokkan responden menjadi empat tingkatan penghasilan:

- Sampai dengan Rp. 150.000,-
- Rp. 150.000,- s.d. Rp. 350.000,-
- Rp. 350.000,- s.d. Rp. 550.000,-
- Rp. 550.000,- s.d. Rp. 750.000,-
- Di atas Rp. 750.000,-

TINGKATAN PENGHASILAN

Tingkatan Penghasilan	Frekuensi	Prosentase
Sampai dengan Rp. 150.000,-	38	38%
Rp. 150.000,- s.d. Rp. 350.000,-	35	35%
Rp. 350.000,- s.d Rp. 550.000,-	16	16%
Rp. 550.000,- s.d Rp. 750.000,-	7	7%
Di atas Rp. 750.000,-	4	4%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data Primer

Dari data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden adalah masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah dengan tingkat penghasilan dalam tentang sampai dengan Rp. 150.000,- (38 orang atau 38% responden) dan antara Rp. 150.000,- s.d Rp.350.000,- (37 orang atau 37% responden).

d. Pekerjaan Responden

Penulis menggolongkan jenis pekerjaan responden menjadi empat golongan yaitu:

- Pegawai / ABRI
- Petani
- Pedagang
- Lain-lain

JENIS PEKERJAAN

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
Pegawai / ABRI	18	18%
Petani	34	34%
Pedagang	32	32%
Lain-lain	16	16%
JUMLAH	100	100%

Pengelompokan jenis pekerjaan responden menunjukkan bahwa sebagian besar (34 orang atau 34%) responden adalah petani dan berikutnya 32 orang atau 32% responden adalah pedagang.

Banyaknya petani dan pedagang disebabkan karena didaerah Bukateja merupakan daerah pedesaan dan daerah agraris.

2. Prosentase variabel kemudahan administrasi:

Kriteria indikator	PROSENTASE			
	YA	BIASA SAJA	TIDAK	JUMLAH
1. Proses memperoleh kredit	32%	56%	12%	100%
2. Persyaratan memperoleh kredit	37%	54%	9%	100%
3. Cara pelunasan	32%	52%	16%	100%
4. Penentuan barang jaminan	39%	50%	11%	100%
5. Prosedur pengeluaran barang jaminnan	41%	35%	14%	100%
RATA – RATA	36,2 %	49,4 %	12,4 %	100 %

Dari tabel diatas jika dihubungkan dengan kepuasan konsumen maka variabel kemudahan administrasi sudah memenuhi kebutuhan konsumen yaitu bahwa 36,2 % atau kurang lebih 36 orang menyatakan bahwa kemudahan administrasi mudah; 49,4 % atau kurang lebih 49 orang menyatakan biasa saja, sisanya 12,4 % atau kurang lebih 13 orang menyatakan tidak/sulit.

Kemudahan administrasi terlihat dengan:

- a. 32 % atau 32 orang menyatakan proses administrasi mudah (Ya), 56 % 56 orang menyatakan biasa saja, dan sisanya 12 % atau 12 orang menyatakan sulit (tidak)
- b. Persyaratan kredit dinyatakan mudah oleh 37 % atau 37 orang menyatakan mudah , 54 % atau 54 orang menyatakan biasa saja , sisanya 9 % atau 9 orang menyatakan sulit (tidak)
- c. Cara pelunasan kredit di PERUM pegadaian dinyatakan mudah oleh 32 % atau 32 orang , 52 % atau 32 orang menyatakan bisa saja,selebihnya 16 % atau 16 orang menyatakan sulit (tidak)
- d. Penentuan barang jaminan yang dapat dijadikan barang agunan dinyatakan mudah oleh 39 % 39 orang , 50 % 50 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 11 % atau 11 orang menyatakan sulit (tidak)
- e. Prosedur pengeluaran barang jaminan dinyatakan mudah oleh 41 % atau 41 orang , 35 % atau 35 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 14 % atau 14 orang menyatakan sulit

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel kemudahan administrasi di PERUM pegadaian bukateja Purbalingga, yaitu 36,2 % atau kurang lebih 36 orang menyatakan mudah; 49,4% atau kurang lebih 49 orang menyatakan biasa saja , selebihnya 12,4 % atau kurang lebih 13 orang menyatakan tidak (sulit). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan administrasi di PERUM pegadaian bukateja hampir memenuhi kebutuhan konsumen hal ini ditandai dengan 36,2 % konsumen menyatakan mudah dan 49,4 % menyatakan biasa saja

2. Prosentase variabel ketepatan menaksir barang jaminan

kriteria indikator	PROSENTASI			
	YA	BIASA SAJA	TIDAK	JUMLAH
1. Kesesuaian taksiran dengan kebutuhan konsumen	31 %	57 %	12 %	100%
2. kesesuaian taksiran dengan harga pasar	32 %	47 %	21 %	100 %
3. Akurasi taksiran atas kondisi/ keadaan barang jaminan	57%	44 %	9 %	100 %
4. penguasa penaksir atas tehnik menaksir barang jaminan	49 %	43 %	8 %	100 %
5. keterbukaan penaksir dalam menyampaikan hasil taksiran	33 %	48 %	19 %	100 %
RATA-RATA	38,4%	47,8%	13,8 %	100 %

Dari tabel diatas jika dihubungkan dengan kepuasan konsumen maka variabel ketepatan menaksir barang jaminan sudah memenuhi kebutuhan konsumen yaitu bahwa 38,4 % atau kurang lebih 38 orang menyatakan bahwa administrasi mudah; 47,8 % atau kurang lebih 48 orang menyatakan biasa saja, sisanya 13,8 % atau kurang lebih 13 orang menyatakan tidak/sulit. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan administrasi di PERUM pegadaian sudah memenuhi keinginan konsumen / nasabah

Ketepatan menaksir barang jaminan dapat terlihat dengan :

- a. 31 % atau 31 orang responden menyatakan kesesuaian taksiran dengan kebutuhan konsumen mudah (Ya), 57 % atau 57 orang menyatakan biasa saja, dan sisanya 12 % atau 12 orang menyatakan sulit (tidak)
- b. Kesesuaian taksiran dengan harga pasar dinyatakan mudah oleh 32 % atau 32 orang , 47 % atau 47 orang menyatakan biasa saja, sisanya 21 % 21 orang menyatakan sulit (tidak)
- c. Akurasi taksiran barang jaminan di PERUM pegadain dinyatakan mudah oleh 47 % atau 47 orang, 44 % atau 44 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 9 % atau 9 orang menyatakan sulit (tidak)
- d. Penguasa penaksir atas tehnik menaksir barang jaminan dinyatakan mudah oleh 49 % atau 49 orang , 43 % atau 43 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 8 % atau 8 orang menyatakan sulit (tidak)
- e. Keterbukaan penaksir dalam menyampaikan hasil taksiran dinyatakan mudah oleh 33 % atau 33 orang, 48 % atau 48 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 19 % atau 19 orang menyatakan sulit (tidak)

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel ketepatan menaksir barang jaminan di PERUM pegadaian bukateja purbalingga, yaitu 38,4 % atau kurang lebih 38 orang menyatakan mudah; 47,8 % atau kurang lebih 48 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 12,8 % atau kurang lebih 13 orang menyatakan tidak (sulit). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan administrasi di PERUM pegadaian bukateja hampir memenuhi kebutuhan konsumen hal ini ditandai dengan 38,4 % konsumen menyatakan mudah dan 47,8 % menyatakan biasa saja

3. Prosentase variabel pelayanan

Kriteria Indikator	PROSENTASI			
	YA	BIASA SAJA	TIDAK	JUMLAH
1. Keramahan petugas	59 %	31 %	10 %	100 %
2. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	52 %	39 %	9 %	100 %
3. Pengaturan letak loket				
4. Kerapihan karyawan	53 %	40 %	7 %	100 %
5. Waktu tunggu dan garis entri	48 %	41 %	11 %	100 %
	42 %	41 %	17 %	100 %
RATA-RATA	50,8 %	38,4 %	10,8%	100 %

Dari tabel diatas jika dihubungkan dengan kepuasan konsumen maka variabel pelayanan jasa PERUM pegadaian sudah memenuhi kebutuhan konsumen yaitu bahwa 50,8 % atau kurang lebih 51 orang menyatakan bahwa kemudahan administrasi mudah, 38,4 % atau kurang lebih 38 orang menyatakan biasa saja, sisanya 10,8 % atau kurang lebih 11 orang menyatakan tidak/sulit.

Ketepatan menaksir barang jaminan dapat terlihat dengan :

- a. 59 % atau 59 orang responden menyatakan keramahan petugas baik (Ya), 31 % atau 31 orang menyatakan biasa saja, dan sisanya 10 % atau 10 orang menyatakan sulit (tidak)
- b. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dinyatakan baik (Ya) oleh 52 % atau 52 orang, 39% atau 39 orang menyatakan biasa saja, sisanya 9 % atau 9 orang menyatakan tidak

- c. Pengaturan loket di PERUM pegadaian dinyatakan baik oleh 53 % atau 53 orang, 40 % atau 40 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 7 % atau 7 orang menyatakan tidak
- d. Kerapihan karyawan dinyatakan baik oleh 48 % atau 48 orang, 41 % atau 41 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 11 % atau 11 orang menyatakan tidak
- e. Waktu tunggu dan garis antri dinyatakan baik oleh 42 % atau 42 orang, 41 % atau 41 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 17 % atau 17 orang menyatakan tidak

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel pelayanan di PERUM pegadaian bukateja purbalingga, yaitu 50,8 % atau kurang lebih 51 orang menyatakan mudan; 38,4%atau kurang lebih 38 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 10,8 % atau kurang lebih 11 orang menyatakan (sulit). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan administrasi di PERUM Pegadaian Bukateja hampir memenuhi kebutuhan konsumen hal ini ditandai dengan 50,8 % konsumen menyatakan mudah dan 38,4 % menyatakan biasa saja.

KESIMPULAN

1. Perusahaan Umum pegadaian adalah sebuah badan usaha Milik Negara dalam lingkungan Departemen Keuangan
2. Dilihat dari hasil penelitian, maka terhadap variabel – variabel penelitian yang berkaitan dengan kinerja perusahaan adalah sebagai berikut :
 - Dilihat dari kemudahan administrasi di PERUM pegadaian Bukateja terdapat kemudahan. Hal ini dapat dilihat dari prosentase jawaban responden yaitu 36,2 % atau kurang lebih 36 orang menyatakan mudah dan 49,4 % atau kurang lebih 49 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 12,4 % atau kurang lebih 12 orang menyatakan sulit (tidak).

- Dilihat dari ketetapan menaksir barang, jaminan, dapat disimpulkan bahwa kesimpulan ketepatan menaksir barang jaminan di PERUM pegadaian bukateja terdapat kemudahan. Hal ini dapat dilihat dari prosentase jawaban responden yaitu 38,4 % atau kurang lebih 38 orang menyatakan mudah dan 47,8 % atau kurang lebih 48 orang menyatakan biasa saja, selebihnya 13,8 % atau kurang lebih 14 orang menyatakan sulit (tidak).
- Dilihat dari pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PERUM pegadaian Bukateja sudah memenuhi keinginan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari prosentase jawaban responden yaitu 50,8 % atau kurang lebih 51 orang menyatakan mudah dan 38,4 % atau kurang lebih 38 orang menyatakan biasa saja. Selebihnya 10,8 % atau kurang lebih 11 orang menyatakan sulit (tidak).

DAFTAR PUSTAKA

Basu Swastha, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta. 1984.

Basu Swastha DH dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta. 1986.

Basu Swastha DH dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta. 1987

Jamesa F. Angel, Roger D, Black Wall, Paul W. Miniart, *Perilaku Konsumen*, Bina Rupa Aksara, Jakarta. 1994.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta. 1992.

Philip Kotler dan Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Intermedia, Jakarta. 1994