

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
KAMPUNG LALANG MEDAN**

TESIS

**OLEH
TENGGU NAMIRA
NPM. 161801130**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/2/20

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PEGADAIAN
(Persero) CABANG KAMPUNG LALANG MEDAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH

**TENGGU NAMIRA
NPM. 161801130**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/2/20

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang Medan

Nama : Tengku Namira

NPM : 161801130

Menyetujui

Pembimbing I



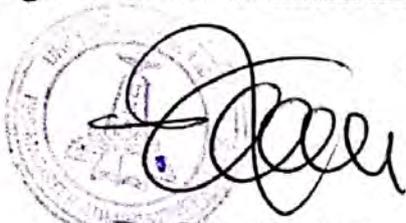
Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II



Dr. Warjio, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 5 Juni 2018

N a m a : Tengku Namira

N P M : 161801130



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Sekretaris : Ir. Azwana, MP
Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA
Pengujinya : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/2/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2018

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL

TGL. 20

27A2AADF737888407

6000
ENAM RIBU RUPIAH


Tengku Namira

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG KAMPUNG LALANG MEDAN

N a m a : Tengku Namira
N P M : 161801130
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Salah satu cabang dari PT. Pegadaian (Persero) Wilayah I Medan adalah PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Kampung Lalang yang memiliki 7 (tujuh) Unit Pelayanan Cabang (UPC), dimana seluruh outlet juga menyalurkan produk yang salah satunya adalah Kreasi. Namun demikian penyaluran produk Kreasi di Kantor Cabang Kampung Lalang belum memperlihatkan hasil yang memuaskan dibandingkan penyaluran Kreasi di kantor cabang lain yang secara geografi berlokasi di sekitar outlet kantor cabang Kampung Lalang. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dapat dirumuskan statemen masalah (Problem Statement) dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan dan hambatan yang dihadapi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif pada penelitian ini. Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang dan menganalisis hambatan yang dihadapi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang sudah dapat dikategorikan baik. Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang Medan dari hasil analisis korelasi diperoleh sebesar 96 persen yang dapat diartikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan berkorelasi sempurna.

Kata kunci: kualitas, sumber daya manusia, pelayanan publik, kampung lalang, Medan

ABSTRACT

THE EFFECT OF CULTURE OF HUMAN RESOURCES TO QUALITY OF PUBLIC SERVICE ON PT. COMPANY PERFORMANCE BRANCH KAMPUNG LALANG

Name : *Tengku Namira*
NPM : *161801130*
Study Program : *Master of Science in Publik Administration*
Supervisor I : *Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si*
Supervisor II : *Dr. Warjio, MA*

One part of PT. Pegadaian Region I Medan City is PT.Pegadaian (Persero) Branch Office Kampung Lalang which has 8 (eight) UPC, where all outlets also distribute products one of which is Kreasi. However, the distribution of Creative products in Lalang Kampung Branch Office has not shown satisfactory results compared to the distribution of other branch office creations that are geographically located around the outlet of Lalang Kampung. Based on the above, it can be formulated problem statement (Problem Statement) in this research is how Influence of Quality of Human Resources to Quality Service obstacles faced by PT. Pegadaian (Persero) Branch Kampung Lalang. The author uses quantitative descriptive research method in this study. Based on the background of problems and problem formulation, the goal to be achieved through this research is to analyze the influence of quality of human resources on the quality of service at PT. Pegadaian (Persero) Branch Kampung Lalang and analyze the obstacles faced by PT. Pegadaian (Persero) Branch Kampung Lalang in improving the quality of service. Based on the results of research known that the quality of human resources owned by PT. Pegadaian (Persero) Branch Kampung Lalang already can be categorized well. Effect of quality of human resources on service quality at PT. Pegadaian (Persero) Branch Kampung Lalang Medan from the results of correlation analysis obtained value $r = 0.96$ which can be interpreted that the quality of human resources have a positive and significant impact on service quality.

Keywords: quality, human resources, public service, kampung lalang, Medan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatnya, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan Tesis ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik dari Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Sc, M.Eng selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, Msi selaku Pembimbing I yang telah banyak membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
4. Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik dan Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Rekan-rekan karyawan/ti di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang Medan atas partisipasinya membantu penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

7. Terimakasih buat kedua orangtua, suami tercinta Bapak Afandi Kemit dan anak-anakku tersayang Fadjar Kemit dan Mayang Maisarah Kemit serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta doa-doa demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Medan, Mei 2018
Penulis

TENGGU NAMIRA

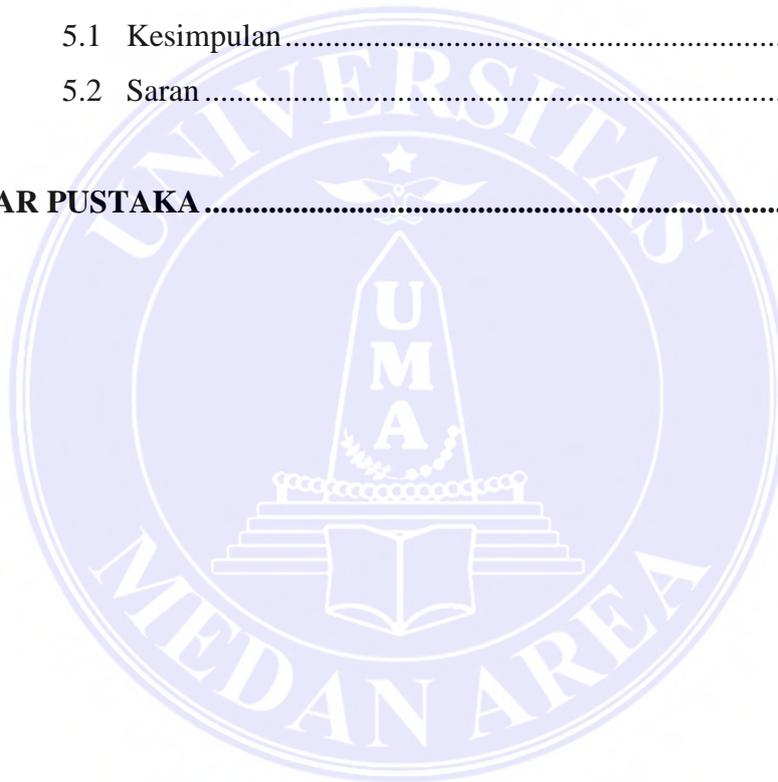


DAFTAR ISI

Halaman

COVER TESIS	
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Hipotesis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Sumber Daya Manusia	13
2.2 Teori Kualitas Sumber Daya Manusia.....	18
2.3 Teori Pelayanan	22
2.4 Teori Kualitas Pelayanan	33
2.5 PT.Pegadaian (Persero)	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.5 Variabel dan Operasionalisasi Konsep	45
3.6 Skala Pengukuran	48
3.7 Teknik Analisis Data	49

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN	
HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum PT. Pergadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang	42
4.2 Struktur Organisasi	61
4.3 Hasil Penelitian	64
4.4 Analisis Data.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok pegawai, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara

jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam perundangan-undangan pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif, yang termasuk didalamnya pelayanan administratif kepegawaian dimana pemerintah melakukan pelayanan secara administratif dalam bidang administrasi dan manajemen kepegawaian (Cahyo Dwi Arifianto dkk, 2013).

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Dalam kaitannya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa : Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya.

Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat public goods menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembeda dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes (Cahyo Dwi Arifianto dkk, 2013).

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu

pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dari pelayanan akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan organisasi untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Secara mendasar, keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah tema pembicaraan sehari-hari. Dalam sebuah koran Harian Analisa edisi Senin, 24 November 2008 yang berjudul "Indonesia peringkat 69 dalam penanganan pelayanan" tertulis bahwa penanganan pelayanan di Indonesia masih terbilang lambat.

Menurut KR. Ranah dalam jurnal "Pelayanan Publik yang Berbelit; Warisan Penjajah Agar Kita Tak Bisa Maju" yang terbit 31 Januari 2008 menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu : pertama, masalah struktural organisasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik. Kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural di dalam birokrasi. Selain itu ada pula faktor dari perilaku SDM yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani.

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi sangat penting bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana suatu organisasi, tanpa ditunjang oleh kemampuan SDM, niscaya organisasi tersebut tidak akan maju dan berkembang. Dikatakan demikian sesungguhnya karena pada berbagai sumberdaya, dana, sarana dan prasarana adalah benda-benda mati yang tidak bermakna tanpa dipergunakan dan dimanfaatkan oleh manusia. Disamping itu, SDM merupakan satu-satunya sumberdaya organisasi yang mempunyai rasio, perasaan serta harkat dan martabat yang harus diakui dan dihormati (Mustika R.A, 2014).

Mengenai sumber daya manusia, Rachmawati (2007) mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberian kompensasi agar tercapai tujuan individu dan organisasi.

Menurut PT. Pegadaian (Persero) Indonesia, PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas pembiayaan kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Adanya Pegadaian dimulai pada zaman penjajahan Belanda (VOC) dimana pada saat itu tugas Pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya usaha ini dijalankan oleh pihak swasta, namun

dalam perkembangan selanjutnya usaha Pegadaian ini diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda.

Kemudian dijadikan Perusahaan Negara, menurut undang-undang pemerintah Hindia Belanda pada waktu itu dengan status Dinas Pegadaian. Di zaman kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih usaha Dinas Pegadaian dan mengubah status Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan undang-undang No. 19 PP. 1960. Pada tanggal 11 maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 tahun 1969 Perusahaan Negara Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan. Kemudian, pada tanggal 10 April 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 Perjan Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Pada tanggal 1 April 2012 tepat dihari jadinya yang ke 111 Pegadaian menjadi lembaga keuangan milik BUMN dan berubah status menjadi Persero.

Pemikiran selama ini PT. Pegadaian (Persero) sangat identik dengan kesusahan atau kesengsaraan, tidak heran bila yang datang ke sana umum berpenampilan lusuh dengan wajah tertekan. Akan tetapi, belakangan ini PT.Pegadaian (Persero) mulai bersolek dan membangun citra baru melalui berbagai media, termasuk media televisi, dengan motto barunya, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah".

Perubahan yang dilakukan PT. Pegadaian (Persero) tidak hanya dengan mendirikan outlet PT.Pegadaian (Persero) di seluruh Indonesia tetapi juga inovasi terhadap produk-produknya. Pada awal berdirinya PT. Pegadaian (Persero) pada tahun 1746 produk utama dari PT.Pegadaian (Persero) adalah penyaluran kredit

dengan sistem gadai, karena latar belakang berdirinya PT. Pegadaian (Persero) hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dana cepat. Sampai dengan beberapa tahun berjalan, PT.Pegadaian (Persero) melakukan inovasi produk sedikit demi sedikit disertai dengan perubahan status PT.Pegadaian (Persero). Pada saat PT.Pegadaian (Persero) berstatus Perjan, PT.Pegadaian (Persero) belum banyak melakukan inovasi karena hanya produk gadai saja dalam kegiatannya. Pada tahun 1990 sejak Pegadaian berstatus menjadi Perum disitulah PT.Pegadaian (Persero) mengembang produknya yang berbasis business oriented dengan membagi tiga kegiatan usahanya yaitu gadai, gadai berbasis fiducia, dan jasa titipan.

Pada tahun 2003 PT. Pegadaian (Persero) mendirikan gadai dengan berbasis syariah. PT. Pegadaian (Persero) menggolongkan produk-produknya dengan sistem yang berbedabeda terutama gadai dan gadai berbasis fiducia. Gadai itu sendiri hanya terdiri dari KCA (Kredit Cepat dan Aman) yang merupakan produk andalan sekaligus produk yang menjadi inti dari kegiatan PT. Pegadaian (Persero) dalam membenuhi kebutuhan masyarakat akan dana. Sedangkan, gadai fiducia terdiri dari KRASIDA (Kredit Cepat Gadai Sistem Angsuran), KREASI (Kredit Mikro Pegadaian), KTJG (Kredit Tunda Jual Gabah), KRISTA (Kredit Usaha Rumah Tangga), KREMADA (Kredit Perumahan Rakyat), Investa (Investasikan Harta Berharga Milik Anda), KUCICA (Kiriman Uang Cara Instan Capan Aman), dan KAGUM (Kredit Aneka Guna Untuk Umum). Sedangkan, Pegadaian Syariah membagi tiga produk dalam kegiatannya yaitu RAHN (Gadai Syariah), ARRUM (Gadai Mikro Syariah), dan AMANAH (Murabahah Untuk

Kepemilikan Kendaraan Bermotor). Pada saat PT.Pegadaian (Persero) berubah status Persero pada tahun 2012, PT.Pegadaian (Persero) kembali melakukan inovasi dengan produknya yaitu dengan mengeluarkan produk MPO (Multi Pembayaran Online), dan MULIA (Investasi Logam Mulia).

Perkembangan PT. Pegadaian (Persero) saat ini begitu pesat dengan keikutsertaan PT.Pegadaian (Persero) dalam dunia bisnis yaitu dengan menyediakan persewaan gedung, hotel, laboratorium gemologi, dan galeri. Sampai dengan 114 tahun PT.Pegadaian (Persero) didirikan, PT.Pegadaian (Persero) sudah memiliki 16 produk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dana dan pelayanan jasa.

PT. Pegadaian (Persero) sebagai salah satu jasa keuangan yang dalam kegiatannya adalah menyalurkan pinjaman dengan sistem gadai maka PT.Pegadaian (Persero) perlu melakukan upaya-upaya perbaikan pelayanan yang jauh lebih baik dari pesaing-pesaingnya, mengingat jasa gadai sudah menjamur. Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk PT. Pegadaian (Persero).

Pelayanan PT. Pegadaian (Persero) di Indonesia yang berkualitas dapat ditingkatkan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian bagi para nasabahnya. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka

panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan kepada mereka.

Menurut Kotler (1996), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan 4 Jasa Layanan Jasa Taksiran Jasa Titipan Multi Pembayaran Online Laboratorium Gemologi fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan totalitas diri dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Seperti yang sudah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, bahwa PT. Pegadaian (Persero) merupakan satu-satunya usaha gadai milik pemerintah yang dapat mengakomodasi atau menyediakan pinjaman uang kepada masyarakat dengan cepat dan mudah khususnya PT. Pegadaian (Persero) di Kota Medan. Salah satu bagian dari PT. Pegadaian Wilayah I Medan adalah PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Kampung Lalang yang memiliki 7 (tujuh) UPC, dimana seluruh outlet juga menyalurkan produk yang salah satunya adalah Kredit Mikro Pegadaian. Namun demikian penyaluran produk Kreasi di Kantor Cabang Kampung Lalang belum memperlihatkan hasil yang memuaskan dibandingkan

penyaluran Kreasi kantor cabang lain yang secara geografi berlokasi di sekitar outlet kantor cabang Kampung Lalang.

Apabila dicermati lebih dalam lagi maka permasalahan terlihat dari perbandingan antara total outlet dan jumlah outlet menunjukkan angka yang sangat rendah jika dibandingkan dengan kantor cabang lain yang berlokasi di sekitar outlet kantor cabang Kampung Lalang. Hal ini mengindikasikan bahwa potensi penyaluran Kredit Mikro Pegadaian di kantor cabang Kampung Lalang sangat besar dan masih bisa ditingkatkan. Begitu juga dengan produk-produk lainnya yang ditawarkan masih bisa ditingkatkan, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Kampung Lalang.

Berdasarkan latar belakang di atas mengenai pentingnya kualitas pelayanan yang harus diselenggarakan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Kampung Lalang Medan sebagai salah satu jasa keuangan yang dalam kegiatannya adalah menyalurkan pinjaman dengan sistem gadai di wilayah Kota Medan, maka peneliti merumuskan judul penelitian sebagai berikut : "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang Medan".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dirumuskan statemen masalah (*Problem Statement*) dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang?

2. Apakah hambatan yang dihadapi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Menganalisis Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang.
2. Menganalisis hambatan yang dihadapi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

- a. **Manfaat akademis** ; yaitu dapat dijadikan acuan dalam melakukan upaya-upaya perbaikan dalam hal tujuan dan fungsi dari suatu sistem administrasi PT.Pegadaian (Persero), terutama perbaikan mengenai kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia.
- b. **Manfaat praktis** ; yaitu sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga temuannya bisa menjadi umpan balik yang bermanfaat bagi perumusan dan implementasi kebijakan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik.

1.5. Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis ilmiah mencoba mengutarakan jawaban sementara terhadap masalah yang kan

diteliti. Dalam penelitian ini hipotesisnya adalah kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Sumber Daya Manusia

C.V. Som (2015) menyebutkan : *“In the framework of competition the organization or company must have a strong resource. Resources required by a company or organization can not be seen as a stand-alone part, but as a formidable entity forms a synergy”* (dalam rangka persaingan organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya dibutuhkan perusahaan atau organisasi tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi). Peran sumber daya manusia sangat menentukan. Sumber daya manusia yaitu terjemahan dari *“human resources”*, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan *“manpower”* (tenaga kerja).

Sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2011).

Werther dan Davis (1996) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah *“pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi”*.

Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya manusia adalah kontribusinya terhadap organisasi sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya. Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndraha (1999) adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence, creativity, dan imagination*: tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.

Dengan berpegang pada definisi diatas, kita harus memahami bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (*power*). Pendapat ini relevan dalam kerangka berpikir bahwa sumber daya harus ditingkatkan kualitas dan kompetensi agar menjadi sebuah kekuatan. Tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

- a. tujuan kemasyarakatan yaitu secara sosial bertanggung jawab akan kebutuhan masyarakat dan tantangan serta mengurangi pengaruh negatif dari tuntutan terhadap organisasi;
- b. tujuan organisasional yaitu adanya pengelolaan sumber daya manusia dalam memberikan sumbangan terhadap aktifitas organisasi, dan mengakui pengelolaan sumber daya manusia bukanlah sebagai tujuan tetapi alat untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan;

- c. tujuan fungsional yaitu memelihara agar kontribusi dan manajemen sumber daya manusia memberikan pelayanan yang sepadan dengan kebutuhan organisasi;
- d. tujuan pribadi yaitu membantu pegawai dalam mencapai tujuan pribadinya sejauh tujuan itu membantu kontribusinya terhadap organisasi.

Proses pengembangan sumber daya manusia merupakan starting point dimana organisasi ingin meningkatkan dan mengembangkan *skills, knowledge, dan ability* individu sesuai dengan kebutuhan masa kini maupun masa mendatang. Singodimedjo (2000) mengemukakan pengembangan sumber daya manusia adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi.

Omoregie Charles Osifo (2015) menyatakan bahwa : *the development of human resources is usually related to the improvement of intellectual ability to carry out better work. Development leads to learning opportunities designed to assist the development of workers* (pengembangan sumber daya manusia biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja). Pengembangan dalam konteks sumber daya manusia dipandang sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program-program pelatihan dan pendidikan .

Hal-hal yang dapat dijelaskan dari pengembangan sumber daya manusia tentang developmental practice dan membutuhkan kolaborasi dengan program-

program manajemen sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang diinginkan. Manfaat pengembangan sumber daya manusia dirasa penting karena tuntutan pekerjaan atau jabatan sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis.

Pengembangan karyawan bertujuan dan bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi, karyawan atau pegawai, konsumen, masyarakat yang mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan atau organisasi. Hakikat tujuan pengembangan karyawan (Hasibuan, 2014) sebagai berikut :

1) Produktivitas kerja

Produktivitas kerja akan meningkatkan kualitas dan kuantitas semakin lebih baik karena technical skill, human skill, dan managerial skill karyawan yang semakin baik.

2) Efisiensi

Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relative kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

3) Kerusakan

Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

4) Kecelakaan

Pengembangan berujuan mengurangi tingkat kecelakaan karyawan sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.

5) Pelayanan

Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, karena pelayanan yang baik merupakan daya tarik bagi pengguna barang atau jasa.

6) Moral

Moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaan sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik

7) Karier

Kesempatan untuk meningkatkan karier karyawan semakin besar karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerja lebih baik

8) Konseptual

Manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan karena technical skill, human skill, dan managerial skill-nya lebih baik.

9) Kepemimpinan

Kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, human resources-nya lebih luwes, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerjasama vertical dan horizontal semakin harmonis.

10) Balas Jasa

Balas jasa berupa gaji, insentif dan benefits karyawan akan semakin meningkat karena prestasi kerja semakin besar.

11) Konsumen

Pengembangan karyawan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akan memperoleh pelayanan yang lebih bermutu.

Tujuan pengembangan sumber daya yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja, pelayanan, serta konsumen atau masyarakat selaku masyarakat.

2.2. Teori Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas Sumber Daya Manusia Wyckof dalam Lovelock (1988) mengatakan bahwa kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Joewono (2003) kualitas adalah sebagai tingkat keberhasilan didalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan. Suatu pekerjaan dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik.

Selanjutnya dikatakan bahwa ada empat hal yang perlu diperhatikan untuk memahami pekerjaan seseorang, yaitu:

1. sampai sejauh mana tujuan dan target kerja yang ditetapkan berhasil dicapai seseorang,

2. sampai sejauh mana tujuan dan target tersebut sesuai standar dan kualitas yang ditetapkan,
3. kesulitan-kesulitan apa saja yang ditemui pegawai dan bagai mana mereka mengatasinya, dan
4. bagaimana profil prestasi pegawai. Kemampuan dan keterampilan mempunyai peranan yang erat terhadap pekerjaan, disamping faktor personaliti yaitu konsep diri, motivasi, dan sikap.

Kemampuan dan keterampilan merupakan suatu persyaratan bagi keberhasilan dalam suatu proses perwujudan kerja. Sedangkan Gronroos (1999) menyatakan bahwa kualitas terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

1. technical quality yang berkaitan dengan kualitas suatu hasil (output) yang dipersepsikan pelanggan,
2. functional quality yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa, dan
3. corporation image berupa citra umum, profil, reputasi, dan daya tarik perusahaan.

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan suatu organisasi. Tujuan organisasi tidak mungkin terwujud tanpa peranan aktif pegawai itu sendiri. Menurut Ndraha dikutip oleh Rachmawati (2007) mengatakan bahwa sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif, dan inovatif dengan menggunakan energi seperti intelligence, creativity, dan imagination.

Mengenai sumber daya manusia, Rachmawati (2007) mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberian kompensasi agar tercapai tujuan individu dan organisasi.

Kemudian, Werther dan Davis dikutip oleh Sutrisno (2011) sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Hal tersebut mengandung makna bahwa dimensi pokok sumber daya manusia adalah kontribusinya terhadap suatu organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadap dirinya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Menurut Flippo (2001) sumber daya manusia (tenaga kerja) adalah merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemeliharaan. Menurut French (2000) sumber daya manusia adalah usaha pengembangan, penggunaan, pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi.

Jadi dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan kumpulan aktivitas di dalam semua organisasi yang bermaksud mempengaruhi efektifitas manusia didalam suatu perusahaan. Menurut Hasibuan, (2000) untuk mencapai tujuan di dalam suatu organisasi, maka seorang karyawan perlu memperhatikan dua fungsi manajemen, yaitu:

1. Fungsi manajerial, meliputi:

- a. perencanaan (*planning*) adalah merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan.
- b. pengorganisasian (*organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua pekerjaan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasinya, dalam berbagai organisasi. Organisasi ini hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.
- c. pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan bekerja sama secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, dan
- d. pengendalian (*controlling*) adalah suatu kegiatan dalam mengendalikan semua pekerjaan, agar mau menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

2. Fungsi operasional meliputi :

- a. pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- b. pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- c. kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), baik berupa uang atau barang kepada para karyawan sebagai imbalan balas jasa yang diberikan kepada perusahaan

- d. pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.
- e. pemeliharaan (*maintenance*) adalah memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka mau bekerjasama sampai pensiun,
- f. kedisiplinan (*dicipline*) adalah kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan dan norma-norma sosial. dan
- g. pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Berdasarkan pembahasan, maka yang dimaksud dengan kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan seorang karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan harapan perusahaan.

2.3. Teori Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa: “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011) berpendapat bahwa: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005) yaitu: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan beberapa pendapat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005) berpendapat bahwa: “pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik, dalam hal ini pelayanan bank, menurut Kasmir (2006) adalah memiliki unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, dalam hal ini *customer service officer*.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat pelanggan merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggungjawab dari karyawan tersebut. Apabila ada pelanggan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan tersebut.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan perusahaan. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.
- e. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Karyawan harus menjaga kerahasiaan informasi data pelanggan, terutama yang berkaitan dengan uang pribadi pelanggan. Dalam perusahaan perbankan, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Di karenakan tugas karyawan dalam hal ini *customer service officer*, selalu berhubungan dengan nasabah, oleh karena itu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan

merupakan ujung tombak bank dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

Klasifikasi Pelayanan Publik Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:
 1. Kesehatan Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).
 2. Pendidikan dasar Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan. Oleh karena

itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

3. Bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.
- b. Pelayanan Umum Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:
 1. Pelayanan Administratif Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pasport.

2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam Hardiyansyah (2011) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.

- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Azas-azas Pelayanan publik Menurut UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Empati dengan costumers Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat.
- b. Pembatasan prosedur Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

- c. Kejelasan tata cara pelayanan Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan wewenang Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.
- f. Transparansi biaya Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *costumers* Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *costumers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

- k. Efektivitas penanganan keluhan Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan.

2.4. Teori Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Wyckof (1990) seperti dikutip Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”.

Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Dimensi Kualitas Pelayanan Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

- a. *Reliability* (Keandalan) Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

- b. *Responsiveness* (Daya tanggap) Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- c. *Assurance* (Jaminan) Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
- d. *Empathy* (Empati) Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
- e. *Tangible* (Bukti langsung) Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan menurut berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2005).

Untuk model pengukuran, Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama *SERVQUAL*. Skala *SERVQUAL* pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Aydelotte Walters (2016) dalam tulisannya menyatakan : *to get good service, we do not have to cost a fortune. Service requires commitment and confidence from the company to provide maximum service to consumers. All employees associated with consumers, should consider themselves as*

ambassadors of the company (untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan).

Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu: (Schiffman dan Kanuk, 2008)

1. Keandalan Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.
2. Responsif Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. Kompetensi Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
4. Aksesibilitas Meliputi kemudahan untuk dihubungi.
5. Kesopanan Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.
6. Komunikasi Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
7. Kredibilitas Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.
8. Keamanan Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.
9. Empati Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
10. Fisik Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Suwithi dalam Anwar (2002) “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”.

Menurut Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

2.5. PT. Pegadaian (Persero)

Pengertian Pegadaian Pawnshop, adalah salah satu bentuk Lembaga Pembiayaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas berpenghasilan rendah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. Lembaga Pembiayaan Pegadaian dibentuk oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pegadaian merupakan lembaga perkreditan dengan sistem gadai. Sebagai lembaga perkreditan, Pegadaian menyalurkan dana pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, dengan bunga yang relatif rendah dan pelayanan relatif cepat. Agar penyaluran dana pinjaman terjamin dan aman, maka diberlakukan sistem gadai, yaitu penyerahan barang bergerak sebagai jaminan kepada Pegadaian, yang senilai dengan atau lebih tinggi dari jumlah pinjaman. Pada waktu yang telah ditetapkan jatuh tempo apabila pinjaman tidak dikembalikan, maka barang jaminan dapat dijual lelang guna menutup pengembalian pinjaman, dan jika masih ada nilai sisanya akan dikembalikan kepada Peminjam.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan-undangan Noviyanti Ekatama, Prospek

Kegiatan Usaha Pegadaian Dalam Menghadapi Lembaga Perkreditan di Indonesia, dalam.

Visi dan Misi Pegadaian Visi: Pada tahun 2013 pegadaian menjadi “champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fiducia bagi masyarakat menengah ke bawah. Misi:

1. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai dan fiducia.
2. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
3. Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

Misi tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat golongan ekonomi lemah agar tidak terjerat oleh dan terhindar dari praktek lintah darat dan Pegadaian gelap dengan bunga yang tinggi karena penyaluran dana pinjaman didasarkan pada sistem gadai, maka jaminan barang bergerak merupakan syarat mutlak yang wajib dipenuhi oleh setiap calon Peminjam. Barang bergerak yang dapat dijadikan jaminan diklasifikasikan menurut golongan barang yang ditetapkan oleh Direksi.

Dengan adanya klasifikasi tersebut, akan lebih mudah mengetahui nilai barang jaminan dalam hal menetapkan jumlah pinjaman yang dapat disalurkan kepada Peminjam. Untuk menentukan nilai setiap barang jaminan, maka Pegadaian menunjuk Penaksir yang memiliki keahlian khusus mengenai penilaian

barang. Taksiran atas nilai barang jaminan didasarkan atas harga pasar setempat yang dapat disesuaikan dari waktu ke waktu.

Sejalan dengan misi yang telah digariskan, Pegadaian bertujuan untuk membantu masyarakat golongan ekonomi lemah mengatasi kesulitan akan dana yang dibutuhkan segera. Di samping itu, Pegadaian juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lapisan bawah yang berpenghasilan rendah dengan mencegah dan menghindari praktek lintah darat dan Pegadaian gelap dengan bunga tinggi. Pegadaian juga turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional.

Berbicara masalah perlindungan hukum bagi debitur dalam perjanjian gadai, maka informasi perlindungan hukum dalam perjanjian gadai harus dilihat pada perjanjian gadai yang ada. Perjanjian gadai secara keseluruhan dicantumkan dalam satu lembar kertas, yang menyatu dengan Surat Bukti Kredit SBK yang memuat antara lain:

1. Nama Kantor Pegadaian;
2. Nama dan alamat debitur, biasanya ditulis berdasarkan alamat dalam KTP;
3. Nomor telepon dan pekerjaan debitur;
4. Nama barang jaminan debitur, adalah nama atau jenis barang yang digadaikan oleh debitur, nama barang debitur biasanya berisi seperti keterangan terhadap benda jaminan, yang mengindikasikan bentuk, aksesoris tambahan, kadar emas terhadap benda jaminan emas, untuk benda elektronik berisi rincian inci dan merk dan berat.

5. Golongan peminjaman; merupakan penggolongan terhadap benda jaminan, penggolongan pinjaman mempengaruhi terhadap pengenaan bunga atas pinjaman;
6. Tanggal kredit, tanggal dimulainya hitungan pinjaman;
7. Tanggal jatuh tempo, adalah tanggal jatuh tempo pembayaran pelunasan pinjaman, namun terhadap tanggal jatuh tempo, debitur dapat memperpanjang waktu pinjaman kembali, dengan syarat membayar bunga jatuh tempo, kemudian menerangkan bahwa akan meneruskan pinjaman;
8. Besar uang taksiran pinjaman; yang didasarkan pada taksiran harga benda jaminan pada saat diajukan permohonan pinjaman di Pegadaian;
9. Besar uang pinjaman; biasanya besar uang pinjaman lebih kecil atau sama dengan besar uang taksiran, besar uang pinjaman ditentukan oleh perum pegadaian berdasarkan nilai taksiran benda jaminan pada saat permohonan pinjaman gadai.
10. Perhatian yang berisi semacam peringatan.

Surat Bukti Kredit ditandatangani oleh petugas pegadaian dan nasabah debitur. Terhadap Perjanjian Kredit Dengan Jaminan Benda Bergerak, isi perjanjian adalah :

1. Nasabah menerima dan setuju terhadap uraian barang jaminan, penetapan besarnya Taksiran Barang Jaminan, Uang Pinjaman, Tarif Sewa Modal dan Biaya Administrasi sebagaimana yang dimaksud pada Surat Bukti Kredit SBK atau Nota Transaksi struk dan sebagai tanda bukti yang sah penerimaan Uang Pinjaman.

2. Barang yang diserahkan sebagai jaminan adalah milik Nasabah dan atau kepemilikan sebagaimana pasal 1977 KUH Per dan menjamin bukan berasal dari hasil kejahatan, tidak dalam obyek sengketa dan atau sita jaminan.
3. Nasabah menyatakan telah berutang kepada PT. Pegadaian Persero dan berkewajiban untuk membayar Pelunasan Uang Pinjaman ditambah Sewa Modal sebesar Tarif Sewa Modal yang berlaku di PT. Pegadaian Persero, dan biaya proses lelang jika ada.
4. PT. Pegadaian Persero akan memberikan ganti kerugian apabila barang jaminan yang berada dalam penguasaan PT. Pegadaian Persero mengalami kerusakan atau hilang yang tidak disebabkan oleh suatu bencana alam Force Majeure yang ditetapkan pemerintah. Ganti rugi diberikan setelah diperhitungkan dengan Uang Pinjaman dan Sewa Modal, sesuai ketentuan penggantian yang berlaku di PT. Pegadaian Persero.
5. Nasabah dapat melakukan Ulang Gadai, Gadai Ulang Otomatis, Minta Tambah Uang Pinjaman, dan Penundaan Lelang, selama nilai taksiran masih memenuhi syarat dengan memperhitungkan Sewa Modal dan Biaya Administrasi yang masih akan dibayar. Jika terjadi penurunan nilai Taksiran Barang Jaminan pada saat Ulang Gadai atau Gadai Ulang Otomatis, maka Nasabah wajib mengangsur Uang Pinjaman atau menambah barang jaminan agar sesuai dengan taksiran yang baru.
6. Terhadap barang jaminan yang telah dilunasi dan belum diambil oleh Nasabah, terhitung sejak terjadinya tanggal pelunasan sampai dengan sepuluh hari tidak dikenakan jasa penitipan. Bila telah melebihi sepuluh hari dari pelunasan,

barang jaminan tetap belum diambil, maka Nasabah sepakat dikenakan jasa penitipan, besaran jasa penitipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT. Pegadaian Persero atau sebesar yang tercantum dalam nota transaksi struk.

7. Apabila sampai dengan tanggal jatuh tempo tidak dilakukan Pelunasan, Penundaan Lelang, Ulang Gadai, atau Ulang Gadai Otomatis, maka PT. Pegadaian Persero berhak melakukan penjualan barang jaminan melalui lelang.
8. Hasil penjualan lelang barang jaminan setelah dikurangi Uang Pinjaman, Sewa Modal, Biaya Proses Lelang jika ada dan Bea Lelang, merupakan kelebihan yang menjadi Hak Nasabah. Jangka waktu pengambilan uang kelebihan lelang selama satu tahun sejak tanggal lelang, dan jika lewat waktu dari jangka waktu pengambilan uang kelebihan, nasabah menyatakan setuju untuk menyalurkan uang kelebihan tersebut sebagai dana kepedulian social yang pelaksanaannya diserahkan kepada PT. Pegadaian Persero. Jika hasil penjualan lelang barang jaminan tidak mencukupi untuk melunasi kewajiban nasabah berupa Uang Pinjaman, Sewa Modal, Biaya Proses Lelang jika ada dan Bea Lelang maka nasabah wajib membayar kekurangan tersebut.
9. Nasabah dapat datang sendiri untuk melakukan Ulang Gadai, Minta Tambah Uang Pinjaman, Mengangsur Uang Pinjaman, Penundaan Lelang, Pelunasan dan Menerima Barang Jaminan dan Menerima Uang Kelebihan Lelang atau dengan memberikan kuasa kepada orang lain dengan mengisi dan membubuhkan tandatangan pada kolom yang tersedia, dengan melampirkan foto kopi KTP nasabah dan penerima kuasa serta menunjukkan asli KTP penerima kuasa.

10. Nasabah atau Kuasanya dapat melakukan Ulang Gadai, Mengangsur Uang Pinjaman, dan Pelunasan di seluruh Cabang Unit Pegadaian Online.
11. Nasabah atau Kuasanya harus datang ke Kantor Cabang Unit Penerbit Surat Bukti Kredit untuk hal Minta Tambah Uang Pinjaman, Pengambilan Barang jaminan dan Pengambilan Uang Kelebihan Lelang.
12. Bilamana Nasabah meninggal dunia dan terdapat hak dan kewajiban terhadap PT. Pegadaian Persero ataupun sebaliknya, maka hak dan kewajiban dibebankan kepada ahli waris Nasabah sesuai dengan ketentuan waris dalam hukum Republik Indonesia.
13. Nasabah yang menggunakan layanan Gadai Ulang Otomatis membubuhkan tandatangan pada kolom yang tersedia.
14. Nasabah menyatakan tunduk dan mengikuti segala peraturan yang berlaku di PT. Pegadaian Persero sepanjang ketentuan yang menyangkut Utang Piutang Dengan Jaminan Gadai.
15. Apabila terjadi perselisihan dikemudian hari akan diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat dan apabila tidak tercapai kesepakatan akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri setempat.

Perlindungan hukum terhadap debitur dalam perjanjian gadai ini dapat dilihat pada angka 4 dalam perjanjian gadai. Bagian tersebut merupakan perlindungan dari tindakan wanprestasi yang dilakukan pihak PT. Pegadaian Persero karena kelalaian karyawannya, sehingga menyebabkan barang gadai hilang atau rusak, kaitannya ketentuan ini juga dapat dilihat dalam Pasal 1157 KUH Perdata.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Bentuk penelitian merupakan metode penelitian yang dipakai dalam pengungkapan peristiwa yang sedang diteliti. Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan berkenaan dengan suatu variabel. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. Sedangkan pendapat lainnya menyebutkan penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta, maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif pada penelitian ini.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang Medan yang beralamat di Jalan Gatot Subroto km.9.No.499A Medan . Penelitian lapangan dilaksanakan dari Desember 2017 - Maret 2018 dalam rangka pengumpulan data primer dan data sekunder sekaligus mengadakan pengamatan tentang pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang tersebut.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Kuisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab.
- b. Dokumentasi, dimana penulis mendapatkan data berupa dokumen tentang sejarah perusahaan, peraturan-peraturan dan sebagainya.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel adalah memuat tentang siapa yang menjadi populasi dan siapa sampel serta teknik pengambilan sampel. Secara umum, populasi adalah seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Dalam usulan penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang yang berjumlah 22 orang.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menurut pendapat Arikunto, yaitu “apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika subyeknya besar atau lebih dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%” (Arikunto, 2002). Karena jumlah populasi pada penelitian ini hanya 22 orang, maka keseluruhan populasi akan dijadikan sampel.

3.5. Variabel dan Operasionalisasi Konsep

3.5.1 Variabel Independen

- a. Definisi Konseptual

Menurut (Sugiyono, 2007) variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen.

b. Definisi Operasional

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sumber Daya Manusia (X), indikator yang diamati dalam kualitas SDM pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang, adalah :

1. Pengetahuan
2. Ketrampilan
3. Kemampuan (Rachmawati, 2007)

3.5.2 Variabel Dependen

a. Definisi Konseptual

Menurut (Sugiyono, 2007:33) variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen.

b. Variabel Operasional

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (Y) yaitu totalitas dari bentuk karakteristik yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000). Dalam hal ini indikator yang diamati dalam kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang, adalah :

1. Reliability (kehandalan)
2. Responsif (daya tanggap)
3. Assurance (jaminan)

4. Empathy (empati)
5. Tangible (bukti nyata) (Kotler, 2000)

Untuk lebih jelas melihat mengenai variabel dan indikator pada penelitian ini, maka akan dibuat dalam bentuk tabel 3.1. berikut:

Tabel 3.1. Variabel, Definisi Operasional dan Indikator

No.	Variabel		Definisi Operasional	Indikator
	Bebas	Terikat		
1.	Kualitas SDM (X1)		Kualitas Sumber Daya Manusia (X1), yaitu pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui melalui proses pembelajaran, ketrampilan adalah kemampuan untuk menggunakan akal, pikiran dan ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya (Rachmawati, 2007)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. Ketrampilan 3. Kemampuan
2.		Kualitas Pelayanan (Y)	<p>Kualitas Pelayanan (Y), Reliabilitas yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Responsiveness Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Assurance meliputi kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.</p> <p>Empathy mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. Tangible meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis (Kotler, 2000)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliability (kehandalan) 2. Responsif (daya tanggap) 3. Assurance (jaminan) 4. Empathy (empati) 5. Tangible (bukti nyata)

3.6. Skala Pengukuran

Untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan digunakan instrument berupa kuisisioner dengan pengukuran menggunakan skala likert yang mempunyai lima tingkatan yang merupakan skala jenis ordinal. Dengan menggunakan dua instrument sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan atau parameter yang akan diukur.

Sangat Setuju (SS) = skor 5

Setuju (S) = skor 4

Ragu-ragu (R) = skor 3

Tidak Setuju (TS) = skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

Penentuan ranking setiap variabel :

Variabel X (Kualitas SDM) :

1 - 3 : Ranking 1

4 - 7 : Ranking 2

8 - 11 : Ranking 3

12 - 15 : Ranking 4

16 - 19 : Ranking 5

Varibel Y (Kualitas Pelayanan) :

1 - 5 : Ranking 1

6 - 11 : Ranking 2

12 - 17 : Ranking 3

18 - 23 : Ranking 4

24 - 29 : Ranking 5

3.7. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data pada penelitian ini, penulis menggunakan Uji Spearman Rho, yang merupakan salah satu dari uji bivariat asosiatif non parametris. Artinya uji non parametris yang digunakan untuk menguji kesesuaian antara 2 kelompok variabel yang berasal dari subjek berbeda atau disebut juga data bebas dengan skala data ordinal.

Rumus uji korelasi spearman (Djarwanto, 2009):

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=0}^n d_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

dimana :

n = jumlah responden

$d^2 = R_x - R_y$

$R_x =$ ranking X

$R_y =$ ranking Y

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul kadir Muhammad dan Rilda Murniati, Segi Hukum Lembaga Keuangan Dan Pembiayaan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal.109
- Boediono B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan . Jakarta. PT. Aneka Cipta
- Creswell, Jhon W. 2010. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- C.S.T. Kansil Dan Christine S.T. Kansil, 2008, Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia, Cet-4, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 432. 25
- Davis, M.C, Leach, D.J, 2011 - Official Full-Text Publication: The Physical Environment of the Office
- Djaenuri. Aries. 2003. Hubungan Pusat dan Daerah Dalam Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Dwiyanto, Agus. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik; Berbasis Dynamic Policy Analisis.Yogyakarta. Gava Media.
- J. Salusu. 2006. Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit. Grasindo. Jakarta.
- Liff, Stewart. 2007. Managing Government Employees (How to Motivate Your People Deal With Difficult Issues. And Achieve Tangible Results). Newyork. Amacom (American Management Association).
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Moenir H.A.S., 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia . Jakarta. Bumi Aksara.
- Nasution, m, Nur. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (total Quality Management) Edisi Kedua.
- Nelson Pakpahan, 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Studi Pada Kecamatan Tanjung Morawa Deli Serdang, Medan, MAP-UMA
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta

- Purwanto, E.A dan Sulistyastuti, D.R. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta. Gava Media. Rahayu, Amy, Y.S, 1997.
- Ratminto & Winarsih, Atik septi, 2005, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, Hlm. 76.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2007. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Thoha, Mifta. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Utomo, Warsito. 2005. *Administrasi Publik Baru Indonesia (Perubahan Paradigma dari administrasi negara ke administrasi public)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* . Yogyakarta.

Jurnal

- Asrariyah, 2013. "Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik "eJournal Ilmu Pemerintahan" Volume 1, Nomor 1.
- C.V. Som, 2015, "A Network Perspective and Hidden Corruption". *International Journal of Public Policy* [Volume. 7 Nomor 1](#)
- Cahyo Dwi Arifianto dkk, 2013, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 1 No 3. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.
- Ekonisia Yuwono, Teguh. 2008. *Jurnal Civil Service, Kebijakan dan Manajemen PNS : Menggagas Kinerja Birokrasi*. Jakarta. Pusat Pengkajian Penelitian Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara.
- KR. Ranah, 2008, *jurnal Pelayanan Publik yang Berbelit, Warisan Penjajah Agar Kita Tak Bisa Maju*".

German Sitompul, 2012, “Kemampuan Implementasi Manajemen Pemerintahan, Sikap Kerja, Motivasi Kerja dan Efektivitas Kerja”. Jurnal Ilmu Administrasi, Volume IX No.3

Lucia de Jesus Martins, 2014, “Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) dalam Mewujudkan Good Governance” Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

Mustika Retno Andrita, Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. e-Journal Administrative Reform, Volume 2, Nomor 4, 2014: 2608-2619

Omoregie Charles Osifo, 2015, “The effects of ethical governance on public trust: a comparative analysis of anti-corruption policies and procedures in Nigeria, Ghana, and Cameroon”. International Journal of Public Administration, Volume 37, Issue 4.

Sanford Journal Of Public Policy, The massive resistance strategy. Volume 1, Issue 1, Spring 2014.

Walters, Aydelotte, Miller, 2016, “Putting more Public in Policy Analysis”, Journal Public Administration. Review, July/August/2016, 60,4.

Peraturan Dan Undang-Undang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Website :

<http://usepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/pelayanan-publik-prima.pdf>
www.etc.go.id