

**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP PENINGKATAN  
PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN (Persero)  
CABANG KAMPUNG LALANG**

**TESIS**

OLEH

**SEMI  
NPM. 111801082**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2013**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

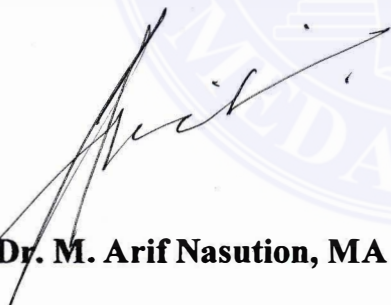
**Judul : Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Peningkatan Pelayanan  
pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang**

**Nama : Semi**

**NPM : 111801082**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA**

**Pembimbing II**



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

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada Tanggal 24 Mei 2013**

---

---

**Nama : Semi**

**NPM : 111801082**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Warjio, MA**

**Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum**

**Pembimbing I : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA**

**Pembimbing II : Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si**

**Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA**

## PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Semi**

**NPM : 111801082**

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

**“Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Peningkatan Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang”**

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinil dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Mei 2013

Yang menyatakan,



**Semi**

**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP PENINGKATAN  
PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN (Persero)  
CABANG KAMPUNG LALANG**

**Oleh :**

**S E M I  
111801082**

Pembahasan tesis ini mengarah pada pengaruh Budaya perusahaan terhadap peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kampung Lalang. Budaya perusahaan dapat membantu perusahaan mencapai sukses. Untuk dapat memanfaatkan budaya perusahaan dengan maksimal, maka perusahaan perlu menanamkan nilai-nilai yang sama pada setiap karyawannya. Kebersamaan dalam menganut budaya atau nilai-nilai yang sama menciptakan rasa kesatuan dan percaya dari masing-masing karyawan. Bila hal ini telah terjadi, maka akan tercipta lingkungan kerja yang baik dan sehat. Lingkungan seperti ini dapat membangun kreativitas dan komitmen yang tinggi dari para karyawan sehingga pada akhirnya mereka mampu mengakomodasi perubahan dalam perusahaan ke arah yang positif.

Permasalahan yang diajukan adalah “apakah terdapat pengaruh budaya perusahaan terhadap peningkatan pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Lalang”.

Dalam usaha melakukan penelitian terhadap judul tesis di atas maka dilakukan penelitian secara kepustakaan dan penelitian pada PT. Pegadaian (Persero) Kampung Lalang. Sedangkan sampel yang diajukan adalah 30 orang.

Dari hasil penelitian tersebut diketahui PT. Pegadaian (Persero) adalah lembaga keuangan bukan bank, dan berada di bawah kementerian keuangan. Dalam menjalankan usahanya maka sesuai dengan namanya PT. Pegadaian (Persero) yang memberikan pelayanan kredit kepada nasabah dan menerima barang gadaian sebagai jaminan dari nasabah. Di dalam pemberian kredit atau masalah gadai, apabila telah sampai waktu pelunasan hutang dan penebusan barang jaminan, tetapi penggadai tidak dapat membayar hutangnya, maka barang jaminan dilelang dan nasabah masih berhak menerima sisa penjualannya, tetapi jika tidak cukup untuk pembayaran hutang, maka yang berhutang wajib membayar kekurangannya. Hasil uji hipotesis dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara budaya perusahaan terhadap pelayanan. Dimana hal ini dibuktikan karena harga  $r_{xy} = 0,538$  berada pada interval antara 0,40 – 0,599 dimana hubungan yang terjadi sedang. Sedangkan menurut hasil uji t dengan uji dua pihak dengan  $dk=28$  dan taraf kesalahan 5% ( $\alpha=5\%$ ) maka diperoleh t tabel dengan nilai 2,048, maka t hitung  $>$  t tabel ( $3,393 > 2,048$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara budaya perusahaan terhadap pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang KP. Lalang.

Kata Kunci: Budaya Perusahaan, Pelayanan.

## ABSTRACT

### EFFECT OF CULTURE ON THE IMPROVEMENT SERVICES COMPANY IN PT. PEGADAIAN (Persero) CABANG KAMPUNG LALANG

O l e h :

S E M I  
111801082

This thesis leads to a discussion of the influence of corporate culture on service improvement undertaken by PT. Pegadaian (Persero) Kampung Lalang. Corporate culture can help companies achieve success . To be able to take advantage of corporate culture to the maximum , then the company needs to instill the same values in each of its employees . Togetherness in culture or embrace the same values create a sense of unity and trust of each employee . If this has happened , it will create a good working environment and healthy . This environment can build creativity and commitment of the employees so that in the end they were able to accommodate changes in the company in a positive direction .

Problem posed is " whether there is influence of corporate culture on service improvement at PT. Pegadaian (Persero) Kampung Lalang " . In an effort to do research on the title above thesis research was conducted in the literature and research on PT. Pegadaian (Persero) Kampung Lalang. While the proposed sample is 30 people .

From the results of these studies are known PT. Pegadaian (Persero) Kampung Lalang is the financial institution is not a bank , and is under the finance ministry. In conducting its business in accordance with the name of PT . Pawn (Persero) that provides credit services to customers and accepted pledges as collateral from customers . In the provision of credit or mortgage problems , where it has been until the time of debt repayment and redemption of the collateral , but pawner can not pay his debts, collateral auctioned and the customer is still entitled to receive the rest of the sales , but if it is not enough to pay the debt, the debtor shall pay the shortfall . Hypothesis test results can be concluded that there is a significant relationship between corporate culture to services . Where it is proven because the price  $r_{xy} = 0.538$  is in the interval between 0.40 to 0.599 where the relations are . Meanwhile, according to the results of the t test with two test sides with  $df = 28$  and 5 % error level (  $d = 5 \%$  ) is obtained with a value of 2.048 t table , then  $t \text{ count} > t \text{ table} ( 3.393 > 2.048 )$  . Thus there is a relationship between the culture of the company to service at PT. Pegadaian (Persero) Kampung Lalang.

Keywords : Corporate Culture , Services .

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul “**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN (Persero) CABANG KAMPUNG LALANG**”, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak **Dosen Pembimbing I** dan Bapak **Dosen Pembimbing II** yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Para Staf Pengajar Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

5. Para Pegawai Administrasi pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana, demikian juga buat anak-anakku tersayang yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, April 2013

Penulis

SL

SEMI



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Kerangka Pemikiran .....	13
F. Hipotesis .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
A. Budaya Perusahaan .....	15
1. Pengertian Budaya Perusahaan.....	15
2. Elemen Budaya Perusahaan.....	20
3. Nilai- Nilai Budaya Perusahaan.....	22
B. Pelayanan .....	28
1. Pengertian dan Arti Penting Pelayanan .....	28

2. Upaya Meningkatkan Pelayanan .....	30
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Bentuk Penelitian .....	35
B. Lokasi Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Definisi Konsep dan Operasional .....	38
F. Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Sejarah PT. Pegadaian (Persero).....	41
B. Struktur Organisasi .....	45
C. Budaya Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) .....	53
D. Visi dan Misi Perusahaan .....	56
E. Kegiatan Usaha Pelayanan .....	56
F. Prosedur Pelayanan Pemberian Kredit .....	66
G. Prosedur dan Pelayanan Pelaksanaan Lelang .....	68
H. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelayanan.....	70
<b>BAB V ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>	<b>73</b>
A. Analisis Tabel Tunggal.....	73
1. Karakteristik Responden.....	73
2. Variabel Bebas (Budaya Perusahaan).....	74
3. Variabel Terikat (Pelayanan).....	84

B. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	94
C. Pengujian Hipotesis .....	98
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Tarif Sewa Modal.....	60
Tabel 2 Keadaan Responden Beserta Jenis Kelaminnya .....	73
Tabel 3 Keadaan Responden Berdasarkan Usia .....	74
Tabel 4 Para Pemimpin Di Perusahaan Ini Membuat Para Pegawai Merasa Bahwa Mereka Adalah Aset Terpenting .....	75
Tabel 5 Pegawai Di Perusahaan Ini Dapat Mengembangkan Pengetahuan Agar Mampu Melakukan Pekerjaan Dengan Lebih Baik .....	76
Tabel 6 Pegawai Peduli Pada Masalah Yang Dihadapi Perusahaan Dan Membuat Usulan Untuk Menyelesaikannya .....	77
Tabel 7 Orang-Orang Dalam Perusahaan Menggunakan Bahasa Yang Mencerminkan Rasa Hormat Kepada Orang Lain Pada Semua Level .....	78
Tabel 8 Penghargaan Atas Gaji/Upah Merupakan Motivasi Terkuat Yang Membuat Para Pegawai Rajin Bekerja .....	79
Tabel 9 Kerjasama Adalah Nilai Yang Diakui Secara Formal Di Perusahaan .....	80
Tabel 10 Dengan Menilai Dari Tindakannya, Pemimpin Menganggap Para Pegawai Adalah Orang Yang Bertanggung Jawab, Cekatan Dan Dapat Dipercaya .....	81
Tabel 11 Budaya Kerja Yang Ditampilkan Perusahaan Merupakan Budaya Kerja Individu Yang Terdapat Dalam Satu Organisasi.....	82
Tabel 12 Ada Orang-Orang Dalam Perusahaan Yang Dianggap Sebagai Contoh Pemecah Masalah Yang Inovatif .....	83
Tabel 13 Inovasi Adalah Nilai Yang Diakui Secara Formal Di Perusahaan .....	84
Tabel 14 Kualitas Pelayanan Diwujudkan Dengan Keterampilan Customer Service Dalam Merespon Keluhan Nasabah .....	85

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Memasuki abad 21 dalam era globalisasi, persaingan bisnis di bidang jasa antar perusahaan sangat ketat di pasar domestik maupun di pasar internasional. Perusahaan jasa yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing, penyerahan lebih cepat, pelayanan yang baik kepada para pelanggan daripada pesaingnya.

Demikian juga halnya dengan PT. Pegadaian (Persero), yang sebelumnya bernama Perum Pegadaian berubah nama menjadi PT. Pegadaian bertepatan dengan ulang tahunnya ke 111. Perubahan tersebut tertuang dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perum Pegadaian Menjadi Perusahaan Persero, dan ditandatangani Presiden pada 13 Desember 2011.

Disebutkan dalam pasal itu, dengan status baru, bidang usaha PT Pegadaian adalah gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah dan jasa lain di bidang keuangan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Usaha itu khusus ditujukan bagi masyarakat berpenghasilan menengah. Tujuan lain adalah mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya perseroan dengan menerapkan prinsip perseroan terbatas.

Ada tiga kegiatan usaha utama PT Pegadaian menurut Pasal 2 ayat (2), yaitu menyalurkan pinjaman berdasarkan hukum gadai termasuk gadai efek. Kedua, menyalurkan pinjaman berdasarkan jaminan fidusia, dan ketiga adalah

melayani jasa titipan, pelayanan jasa taksiran, sertifikasi dan perdagangan logam mulia serta batu adi.

Selain kegiatan usaha utama itu, Pasal 2 ayat (3) menyatakan PT Pegadaian dapat melakukan usaha jasa uang, jasa transaksi pembayaran, dan jasa administrasi pinjaman. Diamanatkan pula, agar PT Pegadaian mengoptimalkan sumber daya manusia.

PT. Pegadaian (Persero) menyadari bahwa pelanggan yang loyal bisa menghasilkan pendapatan yang besar selama bertahun-tahun. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menghadapi resiko kehilangan pelanggan dengan mengabaikan keluhan dan bertengkar mengenai masalah-masalah kecil tidak dapat dianggap remeh.

Apabila perusahaan menimbulkan pelanggan tidak puas maka ia akan menceritakannya pada setiap orang, misalnya, orang yang mendengar cerita sedih tadi menceritakannya kepada sebelas orang yang menceritakannya kepada sebelas orang yang lain dan seterusnya. Jelas kata-kata yang buruk dari mulut ke mulut lebih cepat daripada kata-kata yang baik dan dengan mudah bisa meracuni sikap publik mengenai produk (Kotler, 2002:23).

Beberapa strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor pegadaian khususnya peningkatan kepuasan nasabah adalah berusaha menawarkan kualitas pelayanan jasa yang nampak dalam kinerja/performa dari layanan yang ada, serta meningkatkan image nasabah terhadap suatu lembaga keuangan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2004:23).

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityangga, Krishna, 2010, *Membangun Perusahaan Islam*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Assauri, Sofjan .2003. “*Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*” dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, Jakarta.
- Cameron dan Quinn, 2011, *Diagnosing And Changing Organizational Culture*, terjemahan oleh Erni R. Ernawan, Bandung: Alfabeta.
- Diana, Anastasia dan Fandy Tjiptono, 2000, *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Engel, James F. *et. al* 2005, *Prilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ernawan, Erni R. 2011, *Organizational Culture*, Bandung: Alfabeta.
- Gasperz, Vincent, 2001, *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta : Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim, 2010, *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*, Bandung: PT Refika Aditama. hlm. 97
- Kartono, Kartini, 2000, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Bandung: Alumni.
- Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management*, The Milenium Edition, Ten edition, USA : Prentice Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Benyamin Molan, Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta, PT Salemba Empat.
- McKenna, Eugene dan Beech, Nic, 2012. dikutip oleh Djokosantoso. Diakses melalui: <http://www.kel2kelasa.perbanas.ac.id> pada 04 Desember 2012.

- Munandar, 2001, *Psikologi Industri dan Organisasi*, Jakarta: UI Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 2001, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.4.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 2004, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Further Research", *Journal of Marketing*, January .
- Rangkuti, Freddy, 2000, *Measuring Custemer Satisfaction*, Jakarta, Gramedia Pustaka.
- Robbins, 2003, *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall International. Inc.
- \_\_\_\_\_, 2002, *The Power of Brands*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sewter, Colin, 2003. *Marknon (Marketing For The Non Marketing Manager)*, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Simatupang, Richard Burton, 2005, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Suhardi, 2003, *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*, Jakarta: Yayasan Karya Dharma IIP.
- Suharsimi, Arikunto, 2003, *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sutrisno, Edy, 2010, *Budaya Organisasi*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Thomas, David C. dan Inkson, Kerr, 2004. *Cultural Intelligence*, San Francisco: Berrett- Koehler Publisher.
- Tika, Pabundu, 2008, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Jogjakarta, Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.



\_\_\_\_\_, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.

Triguno, *Pengambilan keputusan dalam manajemen*, 2012. Diakses melalui <http://www.kel2kelasa.perbanas.ac.id> pada 04 Desember 2012.

Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center.

Wibowo, 2010, *Budaya Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wiserna, Michel, Fred, 2002. *The Dicipline of Market Leaders (Disiplin Para Pemimpin Pasar)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Zwell, Michael, 2000, *Creating a culture of competence*, terjemahan oleh Wibowo, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.