

RINGKASAN

Sistem Pelayanan dan Pengawasan Jasa Gadai Barang Pada Perum Pegadaian Cabang Medan Utama.

Perum Pegadaian Cabang Medan Utama adalah sebuah perusahaan pemerintah (BUMN) yang aktivitasnya memberikan pelayanan jasa kepada konsumen yaitu dalam hal jasa gadai barang, jasa titipan barang, jasa taksiran dan toko emas (galeri 24).

Adapun perumusan masalah yang diangkat didalam penelitian ini adalah “Bagaimana sistem pelayanan dan pengawasan jasa gadai barang pada Perum Pegadaian Cabang Medan Utama”. Sehubungan dengan perumusan masalah tersebut maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut : “Sistem pelayanan dan pengawasan jasa gadai barang pada Perum Pegadaian Cabang Medan Utama secara umum telah dilakukan secara optimal.

Pelayanan dan pengawasan pada hakekatnya berfungsi untuk menciptakan atau memberikan rasa puas, aman dan nyaman kepada para pelanggan (konsumen) yang menggunakan atau menikmati berbagai jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu dengan adanya fungsi pengawasan diharapkan asset perusahaan akan lebih terjamin keamanannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian Cabang Medan Utama kepada para pelanggannya selama ini secara umum sudah dilakukan dengan cukup baik. Namun pada waktu-waktu tertentu belum memberikan hasil yang maksimal sebagaimana yang

diharapkan. Hal ini dapat dilihat terutama pada saat menjelang perayaan hari besar keagamaan, dimana Perum Pegadaian masih nampak kewalahan dalam memberikan pelayanan secara optimal.

Disamping itu didalam melakukan aktivitasnya masih belum tersosialisasi kepada masyarakat secara luas. Hal ini dapat dilihat dengan masih belum banyak masyarakat secara luas yang menggunakan Perum Pegadaian sebagai sarana dalam memperoleh pinjaman untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka, terutama pada saat-saat mereka membutuhkan dana secara cepat.

Dari segi pengawasan Perum pegadaian Cabang Medan Utama telah melakukan pengawasan yang dibagi menjadi 2 bentuk yaitu : pengawasan rutin yang telah dilakukan sesuai dengan kapasitas dan otorisasi (kewenangan) masing-masing pihak dimulai dari Kepala Cabang sampai pada tingkat Sub Seksi. Sedangkan pengawasan mendadak yang senantiasa dilakukan selama ini adalah sebagai alat kontrol dalam meminimalisir kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi.

Untuk menjamin keamanan barang-barang milik nasabah yang digadaikan atau dititipkan pada Perum Pegadaian, maka sistem pengawasan juga telah dilakukan secara rutin. Pengawasan ini dilakukan dengan pemeriksaan buku gudang setiap hari oleh Kepala Cabang atau wakilnya. Pengawasan ini pada hakikatnya juga untuk memberikan rasa aman kepada para nasabah selama menggunakan jasa gadai barang pada Perum Pegadaian.