

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Swt atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan pembuatan skripsi ini dengan lancar.

Skripsi ini disusun dari hasil penelitian yang dilakukan di Perum Pegadaian Cabang Medan Utama dengan judul “ Sistem Pelayanan dan Pengawasan Jasa Gadai Barang Pada Perum Pegadaian Cabang Medan Utama “. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritik dan saran dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini agar dapat lebih bermanfaat bagi kita semua.

Penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Syahriandi, Msi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. John Hardy, Msi. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dukungan moril kepada penulis.

3. Bapak Hery Syahrial, SE. MSi. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi. selaku Ketua Meja Hijau.
5. Ibu Dra. Yenni Rio Rita Siregar selaku Sekretaris Meja Hijau.
6. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Bapak Kepala Cabang dan seluruh karyawan Perum Pegadaian Cabang Medan Utama yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dan memberi izin untuk melakukan penelitian.
8. Terkhusus ucapan terima kasihku kepada Ayahanda Irwan Samudra, Ibunda Suharti, Adinda Afridayani dan Adinda Yuli Melvita serta suamiku tercinta Mujito, SP. yang telah banyak memberikan semangat, nasehat, bantuan dan pengorbanan hingga penulis dapat memperoleh gelar sarjana.
9. Teman-teman Kelas Malam dan Pagi khususnya Stambuk 2000 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area serta sahabatku Susilawati dan Tetty Mayasari Lubis.

Semoga Allah Swt memberikan imbalan yang sesuai atas jasa-jasa baik yang telah mereka berikan kepada penulis. Akhirnya penulis berharap, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Medan, November 2004

Penulis

Chealsea Novita

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Hipotesis	2
D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	3
F. Metode Analisis	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Pelayanan dan Pengawasan	6
B. Ciri – ciri Pelayanan	9
C. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	13
D. Penilaian tentang Tingkat Pelayanan	17
E. Fungsi, Proses dan Langkah – langkah Pengawasan	21
F. Hubungan Pelayanan Dengan Pengawasan	30

BAB III : PERUM PEGADAIAN CABANG MEDAN UTAMA	
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
B. Jenis – jenis Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Pemakai Jasa ..	42
C. Kebijakan Pelayanan dan Pengawasan	49
D. Fungsi Langkah – langkah Pelayanan dan Pengawasan	50
E. Hubungan antara Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Pemakai Jasa	56
F. Hambatan – hambatan yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya ...	56
BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI	58
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Proses Pengawasan	23
Gambar 2. Stuktur Organisasi Perum Pegadaian Cabang Medan Utama	37



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penggolongan Barang Jaminan	44
Tabel 2. Tarif Sewa Modal	45

