

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Alasan Pemilihan Judul**

Dalam dunia usaha pelayanan dan pengawasan pemakaian jasa dibutuhkan sangat penting, dimana setiap perusahaan berusaha untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang semaksimal mungkin. Perusahaan didalam menjalankan kegiatan tidak terlepas dari segala kemungkinan permasalahan-permasalahan ataupun hambatan-hambatan yang dapat mengganggu kelancaran aktivitas tujuan perusahaan. Karena itu perlu diupayakan secara maksimal bagaimana agar sistem pelayanan dan pengawasan dapat dijalankan dengan baik, sehingga dapat dilakukan tindakan dan koreksi bila terjadinya penyimpangan ataupun masalah yang dihadapi oleh perusahaan, agar tujuan dan sasaran perusahaan dapat dicapai.

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa tidak terlepas dari pelayanan karena pada dasarnya pelayanan adalah bagian dari pemasaran. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk melayani pelanggan dengan baik dan memberikan servis yang memuaskan karena dalam dunia usaha terutama dibidang jasa peranan pelayanan sangat penting.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan dan pengawasan adalah merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang kelancaran aktivitas perusahaan agar dapat berjalan dengan baik dan efektif. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis disini memilih Perum Pegadaian Cabang Medan Utama yang berlokasi di Jl. Pegadaian No. 112 Medan sebagai objek

penelitian. Hal ini karena Perum Pegadaian Cabang Medan Utama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa gadai barang dan perusahaan ini juga telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memiliki data-data yang dibutuhkan.

Berdasarkan alasan-alasan pemilihan judul diatas maka penulis memilih judul penelitian sebagai berikut :

“SISTEM PELAYANAN DAN PENGAWASAN JASA GADAI BARANG PADA PERUM PEGADAIAN CABANG MEDAN UTAMA”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan alasan pemilihan judul maka penulis mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut :

“ Bagaimana sistem pelayanan dan pengawasan jasa gadai barang pada Perum Pegadaian Cabang Medan Utama ”.

## **C. Hipotesis**

“ Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji ”.<sup>1</sup>

Berdasarkan perumusan masalah diatas penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut : “Sistem pelayanan dan pengawasan jasa gadai barang pada Perum Pegadaian Cabang Medan Utama secara umum telah dilakukan secara optimal”.

---

<sup>1</sup> Mohammad Nasir, **Metode Penelitian**, Cetakan ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988. hal 182.