

**KEBIJAKAN PENEMPATAN KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PADA PERUM
PENGADAIAN CABANG MEDAN UTAMA**

Oleh :

Nurul Asniar

No. Stb : 00 830 0042



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2003**

**KEBIJAKAN PENEMPATAN KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PADA PERUM
PENGADAIAN CABANG MEDAN UTAMA**

SKRIPSI

Oleh :

Nurul Asniar

No. Stb : 00 830 0042

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area*

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2003**

**Judul Skripsi : KEBIJAKAN PENEMPATAN KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PADA PERUM PENGADAIAN
CABANG MEDAN UTAMA**

Nama Mahasiswa : NURUL ASNIAR

Nomor Stambuk : 00 830 0042

Jurusan : Manajemen

**Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II


(Drs. H. MIFTAHUDDIN, MBA)


(H. SYAHRIANDY, SE, MSi)

Mengetahui oleh :

Ketua Jurusan

Dekan


(Drs. H. JHON HARDY, MSi)


(H. SYAHRIANDY, SE, MSi)



Tanggal Lulus : 23 Agustus 2003

ABSTRAKSI

Kebijakan Penempatan Karyawan Terhadap Peningkatan Pelayanan Pada PERUM Pegadaian Cabang Medan Utama.

Kinerja manajemen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu syarat penting bagi suatu perusahaan di dalam usahanya untuk meningkatkan pendapatan. Disisi lain kebijakan penempatan karyawan pada bidang yang sesuai dengan disiplin ilmu dan keahliannya berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah perusahaan.

Perum Pegadaian merupakan perusahaan jasa yang dimiliki oleh negara. Sebagai perusahaan jasa Perum Pegadaian memiliki kegiatan utama yaitu memberikan pinjaman kepada masyarakat melalui sewa modal. Disamping itu juga termasuk dalam kegiatan usaha adalah pemberian jasa taksiran, penitipan barang dan galeri tokto mas 24 jam.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah kebijakan penempatan karyawan terhadap peningkatan pelayanan. Pada penulisan skripsi ini penulis telah menetapkan rumusan masalah yaitu : " Sistem penempatan karyawan belum sesuai dengan kemampuannya sehingga pelayanan tidak optimal ".

Adapun yang menjadi hipotesis penulisan ini adalah : " Apabila sistem penempatan sesuai dengan kemampuan karyawan maka pelayanan yang diberikannya akan optimal ".

Unsur pokok dalam sistem pelayanan adalah bentuk pelayanan yang merupakan kesatuan sistem untuk melayani nasabah dengan cara lisan, tulisan dan perbuatan.

Untuk memperoleh data yang primer, penulis melakukan penelitian lapangan (field research) yaitu langsung datang ke Perum Pegadaian Cabang Medan untuk melakukan wawancara dengan karyawan serta stff perusahaan dan melakukan penelitian kepustakaan (library research) melalui bahan bacaan yang ada kaitannya dengan sistem penerimaan karyawan dan sistem pelayanan perusahaan. Data sekunder yang diperoleh berupa tabel golongan peminjam dan besar pinjaman, tarif sewa modal, laporan realisasi jumlah nasabah dari tahun 1993 sampai dengan tahun 2001 serta struktur organisasi perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa penempatan posisi karyawan tidak terlepas dari sistem penerimaan karyawan yang diterapkan di perusahaan. Karyawan yang bekerja harus mempunyai keahlian dalam bidang masing-masing dan mempunyai disiplin ilmu yang tepat dalam bidang kerjanya. Status karyawan dalam perusahaan ada yang karyawan tetap dan ada karyawan kontrak.

Perum Pegadaian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah pelanggan berusaha menempatkan karyawan pada posisi yang tepat dan sesuai dengan kemampuannya. Secara umum sistem pelayanan yang diterapkan oleh Perum Pegadaian Cabang Medan cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bila penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing pada Perum Pegadaian akan memberikan pelayanan yang optimal dan hal ini dapat dilihat dari peningkatan pertumbuhan jumlah nasabah tiap tahun, maka terbukti bahwa hipotesis “ Apabila sistem penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan karyawan maka pelayanan yang diberikannya akan optimal “ dapat diterima.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirahim

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt atas rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Skripsi ini disusun dari hasil penelitian yang dilaksanakan di PERUM Pegadaian Cabang Medan dengan judul skripsi : “ Kebijakan Penempatan Karyawan Terhadap Peningkatan Pelayanan Pada PERUM Pegadaian Cabang Medan Utama “.

Adapun 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 masih jauh dari kesempurnaan hal ini disebabkan kemampuan dan pengetahuan penulis terbatas. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu penyempurnaan ini agar skripsi ini 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, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs H. John Hardy MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs H. Miftahuddin MBA, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.

4. Bapak Drs H. Syahriandi MSi, selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh staff pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak Kepala Cabang dan Karyawan PERUM Pegadaian Cabang Medan yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data hingga selesainya skripsi ini.
7. Ayahanda(ALM) dan Ibunda dan juga Abang, Kakak dan Adik yang telah banyak memberi dorongan dalam penulisan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat dan tema-teman Manajemen Malam yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman di Kanda I Medan terutama di Seksi Kepegawaian dan Cabang Medan Mandala serta teman spesialku Panusunan Muda Siregar SE, yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan.

Semoga Allah Swt memberikan imbalan yang sesuai atas jasa-jasa baik yang telah mereka berikan kepada penulis. Amin.

27 MEI 2003

Penulis

Nurul Asniar

DAFTAR ISI

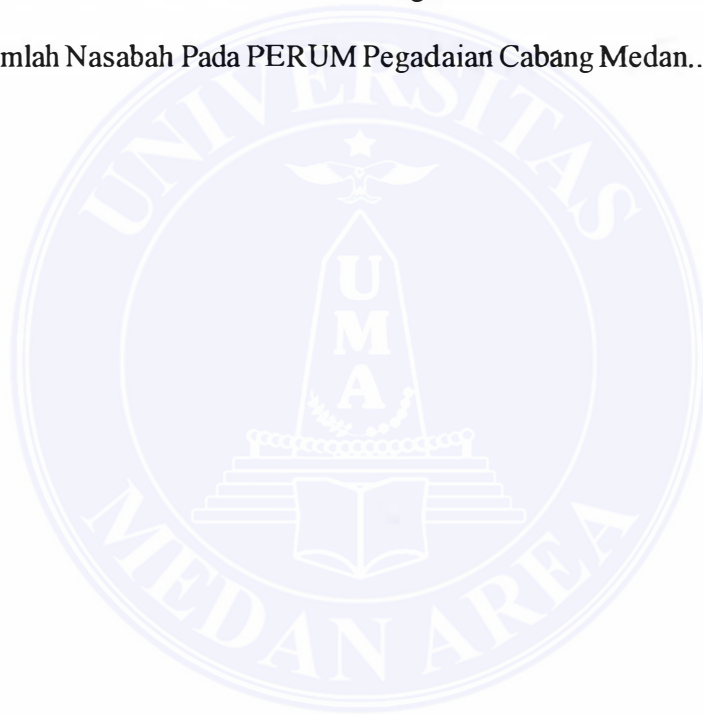
	Halaman
ABSTRAKSI	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Hipotesis	4
D. Luas dan Tujuan Penelitian	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
F. Metode Analisis.....	6
BAB II : LANDASAN TEORITIS	7
A. Pengertian Penempatan Karyawan.....	7
B. Proses Penempatan Karyawan	8
C. Pengertian Pelayanan	11
D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	17
E. Penilaian Tingkat Pelayanan.....	19
F. Hubungan Penempatan Karyawan Terhadap Kebijakan Karyawan.....	24

BAB III : PERUM PEGADAIAN KANTOR DAERAH I MEDAN	28
A. Gambaran Umum Perusahaan	28
B. Prosedur Penempatan Karyawan Pada Perum Pegadaian	39
C. Produk Layanan Yang Diberikan Oleh Perum Pegadaian	44
D. Mengukur Tingkat Pelayanan Yang Diberikan Perum Pegadaian	49
E. Pengaruh Pelayanan Yang Diberikan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah	52
F. Hambatan-hambatan Yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya	53
BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI	55
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Halaman

III.1. Tabel Penggolongan Barang Jaminan Berdasarkan Besar Uang Pinjaman.....	45
III.2. Tabel Tarif Sewa Modal Berdasarkan Golongan	46
III.3. Realisasi Jumlah Nasabah Pada PERUM Pegadaian Cabang Medan.....	52



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
IV.1. Lima Kriteria Kualitas Jasa Pelayanan.....	22
IV.2. Struktur Organisasi PERUM Pegadaian Cabang Medan Utama	32



Bab I

Pendahuluan

A. Alasan Pemilihan Judul

Setiap perusahaan pada umumnya tentu mempunyai sistem sendiri dalam hal mengatur seluruh kegiatan yang dilakukannya. Hal ini dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pencapaian tujuan tersebut dilakukan melalui berbagai cara, seperti memperluas daerah pemasaran, sistem pelayanan yang cepat dan tepat serta pembayaran yang memudahkan konsumen. Tindakan tersebut sepenuhnya dimaksudkan untuk meningkatkan volume penjualan produk jasa yang diberikan kepada konsumen. Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan melalui sistem pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Suatu pelayanan yang baik sangat diperlukan agar perusahaan dapat melakukan kegiatan seekonomis mungkin dan tidak akan menemukan hambatan karena tingkat pelayanan yang rendah.

Sebagai suatu sistem walaupun tidak pernah digariskan dalam kebijaksanaan manajemen suatu perusahaan, hal ini tidak dapat dengan begitu saja diabaikan karena dapat berdampak positif maupun negatif bagi perusahaan. Penyampaian berita dari nasabah kepada orang lain dikatakan berdampak positif bila nasabah terpuaskan oleh produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan, karena nasabah yang terpuaskan akan menceritakannya pengalamannya kepada orang lain. Sebaliknya akan menjadi negatif bila layanan atau produk yang diberikan tersebut tidak dapat memenuhi kriteria

yang diinginkan, karena seorang nasabah yang tidak terpuaskan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain maka dikhawatirkan promosi yang dilakukan melalui media periklanan akan menjadi sia-sia.

Kemajuan teknologi yang pesat membuat tingkat persaingan semakin tajam dan ketat serta ditopang oleh pola pikir masyarakat yang semakin maju. Sejalan dengan perkembangan pengetahuan masyarakat itu sendiri yang akhirnya bermuara kepada semakin kritisnya masyarakat terhadap tawaran-tawaran yang ada. Secara tidak langsung hal ini berakibat pada timbulnya perbandingan antara suatu produk dengan produk yang lain, dengan demikian lahirlah dasar pengukuran yang mengacu kepada kualitas, dalam arti kata sejauh mana pelayanan itu dapat memenuhi keinginan ataupun kepuasan nasabah. Perusahaan sebagai mediator penawaran tidak dapat melepaskan diri dari unsur pelayanan sebagai sarana penunjang bahkan penentu keberhasilan pemasaran.

Perusahaan seharusnya bukan saja menghasilkan produk yang berkualitas atau sekedar menjaring nasabah sebanyak-banyaknya. Lebih dari itu juga diperlukan kemampuan memelihara agar nasabah tidak lari ketempat atau keproduk lain. Menghadapi tuntutan tersebut peran petugas pelayanan pelanggan menjadi penting. Bukan lantaran mereka adalah orang yang pertama berhadapan dengan konsumen, lebih dari itu mereka adalah bagian depan dari perusahaan itu sendiri.

Dilain pihak pelayanan yang kurang baik atau rendah menunjukkan kualitas sumber daya manusia perusahaan yang kurang profesional. Karyawan perusahaan yang tidak begitu menguasai bidang tugasnya dapat membuat tidak

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi pertama , Penerbit Andi Offset, Yogyakarta 1995.
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Masyarakat , Edisi 8, Penerbit Salemba, Jakarta, 1995.
- T. Hani, Handoko, Manajemen Personalia dan Sumber Daya, Edisi Revisi 2, BPFE Yokyakarta, Yokyakarta, 1994.
- Malayu S.P,Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan, Gunung Agung, Jakarta, 1995.
- Phillip Kotler , Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan dan Pengendalian. Edisi Kelima, Jilid I, Erlangga, Jakarta , 1990.
- J Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar. Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Surakhmad Winarno . Pengantar Penelitian Ilmiah. Edisi Ketujuh, Tarsito, Bandung, 1990.
- Pegadaian , Pedoman Standar Pelayanan Dikantor Cabang. Sub Direktorat Litbang Usaha Pegadaian, 2001.
- Purwa Dinata, Dasar-Dasar Ketrampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat. PT. Grammedia Pustaka Umum, Jakarta, 1995.
- H.A.S Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Edisi Satu, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1998.
- J Supranto, Metode Penelitian. Cetakan Kedua, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997.