

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dengan adanya perkembangan ekonomi yang semakin maju, berbagai perusahaan berusaha bersaing untuk bisa memenuhi kebutuhan yang diminta oleh pelanggan dan perusahaan juga semakin menunjukkan kualitas produksinya. Dengan keadaan zaman yang semakin modern, kebutuhan masyarakat telah mengalami kemajuan untuk mendapatkan hasil barang yang berkualitas dan bermutu tinggi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkannya. Memberikan pelayanan terbaik dan termudah bagi pelanggan atau konsumen adalah salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan dirinya di dunia industri yang fokus pada bidang gadai dan juga investasi emas dalam menghadapi persaingan industri yang semakin ketat. (Diva, 2022: 1).

Pelayanan yang dimaksud dalam permasalahan yang dibahas saat ini kuat hubungannya dalam hal memberikan kepuasan kepada klien, kualitas pelayanan yang bagus juga dapat memberikan kepuasan yang menyenangkan bagi klien, sehingga klien dapat merasa lebih diperhatikan oleh perusahaan. Berdasarkan buku berjudul Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik, Loina (2001: 138) mengatakan pelayanan adalah proses dari semua pembentukan nama baik perusahaan, baik melalui pemberitaan, penciptaan budaya perusahaan secara internal, maupun mengkomunikasikan pandangan perusahaan kepada pimpinan pemerintahan dan publik lain yang berkepentingan. Mutu pelayanan yang diberikan

secara baik mempunyai makna yang penting bagi baik tidaknya perusahaan karena hal itu bisa membentuk kepuasan dan kesenangan bagi klien.

Hal yang menarik yang bisa mempengaruhi pelayanan sebagai faktornya adalah prosedur pelayanan. Syamsi (2004) mengatakan, prosedur pelayanan merupakan sekumpulan tanggung jawab yang saling berhubungan dan secara berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu rangkaian pekerjaan. Prosedur adalah suatu kumpulan metode yang sudah menjadi bentuk tetap dalam hal melakukan sebuah pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan.

Dalam KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada publik harus memiliki standar pelayanan dan diberitahukan sebagai jaminan adanya kepastian untuk penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang wajib dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sedikitnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan (KEPMEN PAN: 2003).

Perusahaan Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang keuangan Indonesia, berjalan dalam tiga segmen usaha perusahaan yaitu: keuangan, emas dan jasa lainnya. Pada mula pembentukan perusahaan Pegadaian ditahun 1746, alasan dibentuknya perusahaan Pegadaian adalah untuk memenuhi

kebutuhan akan uang cepat, sehingga produk utama perusahaan Pegadaian adalah penyaluran kredit melalui sistem penitipan (Diva, 2022: 1).

Perusahaan Pegadaian dibentuk agar dapat memuaskan klien baik dari produk maupun pelayanan. Perusahaan Pegadaian ingin berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan memfokuskan kepada nasabah baik melalui bisnis proses yang lebih mudah dan digital, teknologi informasi yang canggih dan modern, praktik manajemen risiko yang kokoh, serta yang paling utama yaitu sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan memiliki budaya kinerja yang handal. Berbagai produk yang dihasilkan oleh perusahaan Pegadaian, seperti Kredit Cepat Aman (KCA), KRASIDA (Kredit Dengan Sistem Gadai), KREASI (Kredit Angsuran Sistem Fidusia), KRISTA (Kredit Angsuran Rumah Tangga), KREMADA (Kredit Perumahan Rakyat), dan Investasi emas.

Ada tiga produk yang ditawarkan oleh perusahaan Pegadaian dalam melakukan investasi emas. Ketiga produk tersebut yaitu Mulia, Tabungan Emas, dan juga Konsinyasi Emas. Investasi emas merupakan investasi yang sangat aman dan sangat menguntungkan untuk semua investasi yang dimiliki oleh perusahaan Pegadaian. Harga emas yang kini cukup tinggi bagi kalangan masyarakat menengah ke bawah, membuat mereka tidak dapat memiliki emas, sehingga dengan adanya produk tabungan emas yang ada pada perusahaan Pegadaian dapat memberikan harga murah, proses yang cepat, dan pelayanan yang profesional, dengan demikian masyarakat sudah bisa memiliki emas dengan menggunakan produk tabungan emas yang dimiliki oleh perusahaan Pegadaian (Sahabat Pegadaian: 2022).

Produk Tabungan emas adalah layanan dan penjualan emas dengan memberikan pilihan penyimpanan yang terjangkau. Layanan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat umum untuk berinvestasi emas. Banyak masyarakat yang menyadari perlunya berinvestasi atau menabung emas, sehingga saat penting untuk diperhatikan kesadaran dan semangat masyarakat Indonesia saat ini untuk berinvestasi emas.

Banyak masyarakat yang memilih untuk berinvestasi dalam bentuk emas agar dapat melindungi harta mereka dengan menjaga nilai pembelian di masa yang akan datang. Berinvestasi dalam bentuk logam mulia emas selalu lebih bermutu karena sifat emas, yang tidak dapat dipengaruhi oleh inflasi yang terjadi dan permasalahan ekonomi di suatu negara. Salah satunya adalah ekonomi politik yang akhir-akhir ini muncul di Indonesia (Sahabat Pegadaian: 2022).

Banyak masyarakat yang memilih untuk berinvestasi dalam bentuk emas agar dapat melindungi harta mereka dengan menjaga nilai pembelian di masa yang akan datang. Berinvestasi dalam bentuk logam mulia emas selalu lebih bermutu karena sifat emas, yang tidak dapat dipengaruhi oleh inflasi yang terjadi dan permasalahan ekonomi di suatu negara. Salah satunya adalah ekonomi politik yang akhir-akhir ini muncul di Indonesia (Sahabat Pegadaian: 2022).

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik mengangkat persoalan diatas untuk dijadikan Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Emas dan Cetak Emas di Perusahaan Pegadaian Cabang Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

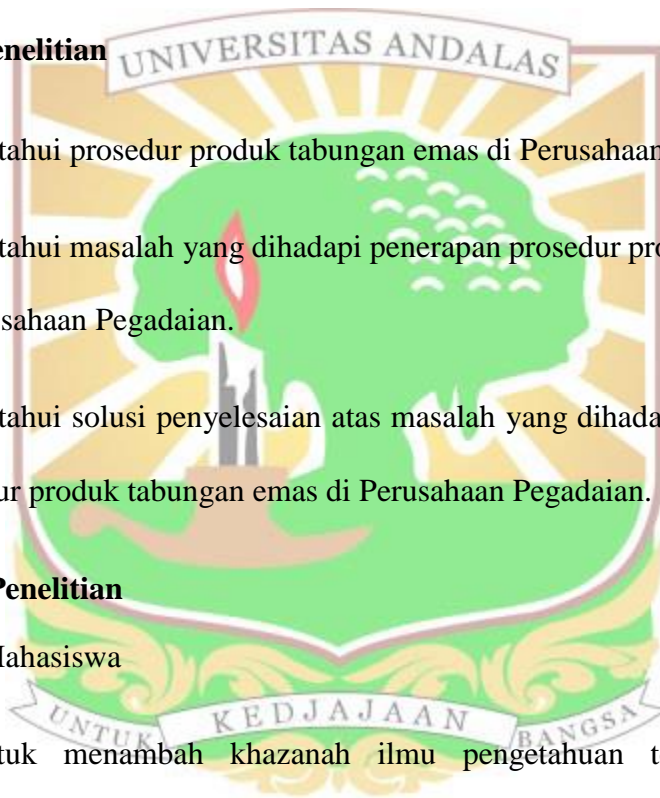
1. Bagaimana prosedur produk tabungan emas di Perusahaan Pegadaian?.
2. Bagaimana masalah yang dihadapi penerapan prosedur produk tabungan emas di Perusahaan Pegadaian?.
3. Bagaimana memberikan solusi penyelesaian atas masalah yang dihadapi dalam penerapan prosedur produk tabungan emas di Perusahaan Pegadaian?.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui prosedur produk tabungan emas di Perusahaan Pegadaian.
2. Mengetahui masalah yang dihadapi penerapan prosedur produk tabungan emas di Perusahaan Pegadaian.
3. Mengetahui solusi penyelesaian atas masalah yang dihadapi dalam penerapan prosedur produk tabungan emas di Perusahaan Pegadaian.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang Perusahaan Pegadaian.
 - b. Menambah pengetahuan tentang berbagai produk yang dimiliki oleh Perusahaan Pegadaian, selain tabungan emas.
 - c. Untuk menerapkan atau mengaplikasikan keilmuan yang telah diperoleh dari kampus.



2. Bagi Perusahaan Pegadaian

- a. Memperkenalkan berbagai produk yang dimiliki oleh Perusahaan Pegadaian kepada masyarakat luas, agar dapat tercapai visi dan misi yang dimiliki oleh Perusahaan Pegadaian.
- b. Untuk menerima masukan terkait masalah-masalah yang dihadapi oleh Perusahaan Pegadaian.

3. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Untuk menerapkan keilmuan yang telah diperoleh oleh mahasiswa ke berbagai relasi yang dimiliki oleh kampus sesuai dengan bidang keilmuannya.
- b. Menerapkan tridharma perguruan tinggi bagi mahasiswa yang akan menamatkan perkuliahannya di semester akhir.

1.5 Metode Penelitian

1. Wawancara atau Interview

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan cara bertanya langsung yang bertujuan untuk menemukan suatu ide atau informasi pada suatu topik tertentu (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan pegawai Perusahaan Pegadaian Cabang Kota Padang dan nasabah dari Perusahaan Pegadaian cabang Kota Padang.

2. Observasi atau Pengamatan

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan (Subagyo, 2004). Pada metode observasi ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan mendatangi Perusahaan Pegadaian Cabang Kota Padang.

3. Dokumentasi

Metode ini berguna sekali untuk mencari data variable yang merupakan transkrip, buku, majalah, notulen rapat dan lain-lain (Arikunto, 2006). Sedangkan untuk memperoleh data maka penulis harus menggunakan dokumen-dokumen, catatan, maupun foto-foto untuk memperoleh dan membuktikan keshahihan dari pengumpulan data.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, maka penulis membuat sub bab dengan sistematika penulisannya, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat uraian mengenai pengertian prosedur, tujuan prosedur, manfaat prosedur, karakteristik prosedur, pengertian Pegadaian, pengertian tabungan,

pengertian emas, tabungan emas, keuntungan memilih produk tabungan emas, dan persyaratan dalam membuka tabungan emas.

BAB III Gambaran Perusahaan Pegadaian

Bab ini membuat tentang sejarah Perusahaan Pegadaian, Logo Perusahaan Pegadaian, Visi dan Misi Perusahaan Pegadaian, Struktur organisasi Perusahaan Pegadaian Cabang Kota Padang dan Produk layanan Perusahaan Pegadaian Cabang Kota Padang

BAB IV Pembahasan

Bab ini berisikan inti dari pembahasan atau masalah yang akan diteliti yang dilakukan dengan penelitian deskriptif.

BAB V Penutupan

Bab ini berisikan kesimpulan serta saran yang diberikan penulis kepada Perusahaan Pegadaian Cabang Kota Padang berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di lapangan.

