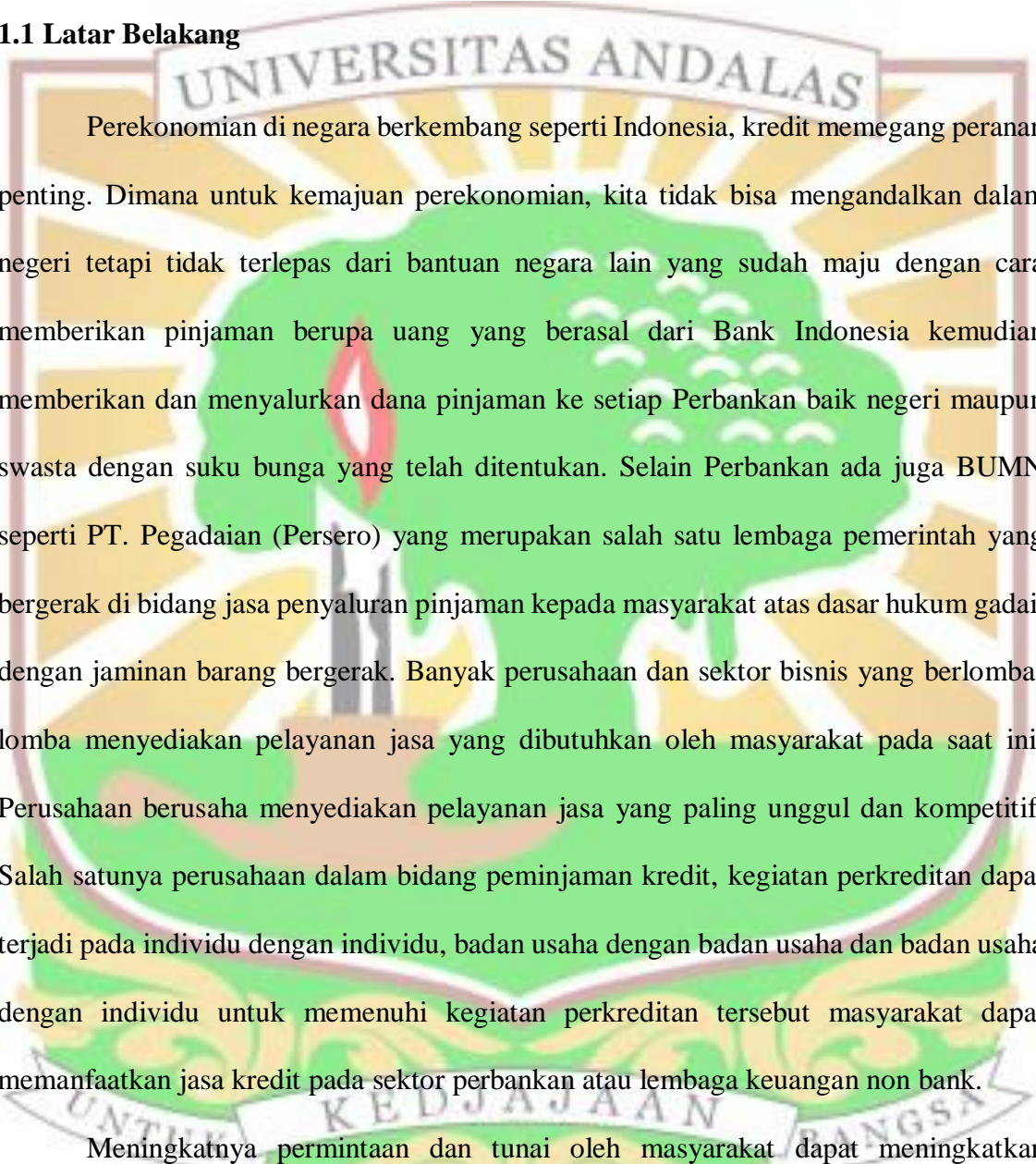


## TUGAS AKHIR

### BAB I

#### PENDAHULUAN

##### 1.1 Latar Belakang



Perekonomian di negara berkembang seperti Indonesia, kredit memegang peranan penting. Dimana untuk kemajuan perekonomian, kita tidak bisa mengandalkan dalam negeri tetapi tidak terlepas dari bantuan negara lain yang sudah maju dengan cara memberikan pinjaman berupa uang yang berasal dari Bank Indonesia kemudian memberikan dan menyalurkan dana pinjaman ke setiap Perbankan baik negeri maupun swasta dengan suku bunga yang telah ditentukan. Selain Perbankan ada juga BUMN seperti PT. Pegadaian (Persero) yang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang jasa penyaluran pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai, dengan jaminan barang bergerak. Banyak perusahaan dan sektor bisnis yang berlomba-lomba menyediakan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini. Perusahaan berusaha menyediakan pelayanan jasa yang paling unggul dan kompetitif. Salah satunya perusahaan dalam bidang peminjaman kredit, kegiatan perkreditan dapat terjadi pada individu dengan individu, badan usaha dengan badan usaha dan badan usaha dengan individu untuk memenuhi kegiatan perkreditan tersebut masyarakat dapat memanfaatkan jasa kredit pada sektor perbankan atau lembaga keuangan non bank.

Meningkatnya permintaan dan tunai oleh masyarakat dapat meningkatkan penyaluran kredit oleh perbankan dari waktu ke waktu. Meningkatnya kredit perbankan tidak dapat dirasakan oleh masyarakat menengah ke bawah. Dimana, umumnya mereka tidak dapat memenuhi syarat kredit pada perbankan yang rumit dan prosedurnya lama.

Kemudian untuk mengatasi permasalahan kredit tersebut salah satunya adalah dengan mengajukan kredit pada lembaga keuangan non bank maupun pada pihak perorangan. Meningkatnya jumlah kredit oleh masyarakat memberi peluang bagi PT. Pegadaian (Persero) sebagai alternatif untuk menyalurkan kredit pada masyarakat golongan menengah kebawah yang kurang mendapatkan fasilitas kredit dari perbankan. Bentuk lembaga jaminan, yaitu bersifat menunjang perkembangan ekonomi dan jasa meminjam kredit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan fasilitas modal. Kegiatan jasa peminjaman kredit ini meliputi semua aspek ekonomi baik di bidang produksi, distribusi, konsumsi, perdagangan, investasi maupun bidang jasa dalam bentuk uang tunai, barang dan jasa.

Tahun ke tahun perkreditan di Indonesia mengalami pasang surut seperti yang disampaikan oleh Gubernur Bank Indonesia, Perry Warjiyo di Gedung Bank Indonesia, Jakarta, Kamis (21/11/19). Perry Warjiyo dan jajarannya mendiskusikan faktor-faktor yang mendorong atau menyebabkan pertumbuhan kredit masih melambat, mereka juga menyimpulkan bahwa ini lebih banyak dipengaruhi oleh masih lemahnya permintaan kredit yang dari sisi korporasi hingga saat ini masih belum kuat. Lambatnya pertumbuhan kredit ini dipengaruhi permintaan kredit dari pelaku usaha maupun perusahaan-perusahaan yang belum berkeinginan untuk meminjam modal buat ekspansi, tambah Perry Warjiyo. Kasmir (2012) menyebutkan bahwa, Kredit yang diberikan oleh suatu lembaga kredit didasarkan atas kepercayaan bahwa penerima kredit akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat – syarat yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.

Lembaga keuangan non bank yang mempunyai izin yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan jasa gadai. PT. Pegadaian (persero) yang selanjutnya diatur di

dalam peraturan pemerintah No. 103 Tahun 2000 adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagaimana diatur di dalam Undang – undang Nomor 9 tahun 1969 yang diberi tugas serta wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan usaha menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Jasa gadai dijadikan solusi yang cepat dan tepat dalam mengatasi masalah keuangan, sesuai dengan moto PT. Pegadaian (Persero) yaitu “ Mengatasi Masalah Tanpa Masalah “. Di Cabang Terendam Padang khususnya banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa gadai. Karena kantor yang beroperasi serta operasionalnya mencakup daerah cakupan operasionalnya itu sangat banyak pesaing untuk mempertahankan dan menjangkau konsumen, untuk itu PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanannya agar peningkatan konsumen yang telah dicapainya tidak direbut oleh pesaing lain. Perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku nasabah dan calon konsumen.

PT. Pegadaian (Persero) dikarenakan prosedur dalam pemberian kredit tidak sulit. Salah satu jasa yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) kepada konsumen yaitu Produk Kredit Cepat Aman (KCA) adalah salah satu produk unggulan dari perusahaan. Adapun peneliti yang telah menyimpulkan bahwa Kredit Cepat Aman (KCA) dapat membantu masyarakat dalam pemberian kredit yang sifatnya jangka pendek dan jangka menengah dengan pinjaman atas hukum gadai. Menjanjikan permohonan bisa dipenuhi dengan proses yang cepat. Kredit Cepat Aman (KCA) merupakan pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, aman dan cepat.

Dengan usaha ini, pemerintah melindungi rakyat kecil yang tidak memiliki akses ke dalam perbankan. Dengan demikian, kalangan tersebut terhindar dari praktek pemberian uang pinjaman yang tidak wajar. Pemberian Kredit Cepat Aman (KCA) jangka pendek dengan pemberian pinjaman mulai dari Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah) sampai dengan Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Jaminannya berupa benda bergerak, baik berupa barang perhiasan emas dan berlian, elektronik, kendaraan maupun alat rumah tangga lainnya. Sebelum memberikan kredit atau pencairan dana di PT. Pegadaian (Persero) terlebih dahulu melakukan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan kualitas dan nilai barang dalam menetapkan uang pinjaman yang sesuai dan wajar. Jika penaksiran dilakukan sesuai dengan harga pasaran maka pendapatan PT. Pegadaian (Persero) yang berasal dari Kredit Cepat Aman (KCA) akan meningkat.

Di dalam PT. Pegadaian (Persero) terdapat istilah sewa modal yang merupakan jumlah uang yang menjadi kewajiban konsumen kepada pihak pengadaian sebagai akibat pinjaman yang diterima oleh konsumen, besarnya dihitung berdasarkan tarif tertentu dan jangka waktu tertentu. Meskipun tarif sewa modal sudah ditetapkan, terkadang banyak nasabah yang kurang paham menghitung tarif sewa modal jika akan melakukan pembayaran untuk memperpanjang barang jaminan yang telah digadaikan. Sebenarnya pengertian bunga dan sewa modal sama tetapi jika di perbankan biasa menggunakan istilah bunga sedangkan di PT. Pegadaian (Persero) menggunakan istilah sewa modal. Jangka waktu Kredit Cepat Aman (KCA) maksimum 4 (empat) bulan atau 120 (seratus dua puluh) hari dan dapat diperpanjang dengan cara hanya membayar sewa modal dan biaya administrasinya. Pada saat jatuh tempo konsumen harus membayar uang pinjaman dan sewa modalnya dalam kredit biasa disebut bunga. Bunga merupakan sejumlah uang

yang dibayar atau untuk penggunaan modal. Jika konsumen tidak melakukan upaya pelunasan kredit sama sekali dan tidak pula memperpanjang umur kredit, PT. Pegadaian (Persero) akan melelang barang gadaian. Konsumen masih diberi hak mendapatkan uang lelang jika hasil lelang yang diterima melebihi nilai hutang pokok ditambah sewa modal dan biaya lelang (pegadaian.co.id). Oleh karena itu, penulis berkeinginan untuk melakukan kegiatan magang yang dituliskan dengan judul “**Penerapan *Service Excellent* Terhadap produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terandam Padang**”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menyusun pokok permasalahan yang selanjutnya hendak menjadi obyek pembahasan sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan *Service Excellent* Terhadap Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terandam Padang?
2. Bagaimana Kendala dari Penerapan *Service Excellent* Terhadap Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terandam Padang?
3. Bagaimana Solusi Mengatasi Kendala dari Penerapan *Service Excellent* Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terandam Padang?

### 1.3 Tujuan Magang

Melalui perumusan masalah di atas, tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini agar dapat mengetahui :

1. Penerapan *Service Excellent* pada produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terandam Padang.
2. Kendala dari Penerapan *Service Excellent* Terhadap Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terandam Padang.

3. Solusi Mengatasi Kendala dari Penerapan *Service Excellent* Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terendam Padang.

#### 1.4 Manfaat Magang

##### a. Bagi Akademisi

Dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pengembangan *customer benefit* dalam kemajuan perusahaan. Penentuan manfaat pelanggan atas produk guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Dapat digunakan sebagai dasar studi banding dan referensi dalam naskah sejenis.

##### b. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada perusahaan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Berguna untuk perkembangan bisnis.

#### 1.5 Metode Magang

Magang dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang dengan metode observasi di lapangan. Metode observasi ialah metode yang mengandalkan data dan mengamati langsung di lapangan. Adapun proses dari metode ini merangkum, mengamati, menghitung, mendokumentasikan, memperkirakan serta mendata peristiwa. Metode ini boleh dikatakan sebagai aktivitas yang mencakup pendataan secara sistematis berbagai peristiwa, tingkah laku, serta sasaran yang diamati dan persoalan yang dibutuhkan untuk membantu kegiatan magang yang tengah dibuat oleh penulis.

#### 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Waktu dan tempat magang dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terendam Padang, dengan waktu 40 (empat puluh) hari kerja terhitung mulai dari tanggal 28 Januari 2021 sampai dengan 15 Maret 2021.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Penulis membuat sistematika penulisan kegiatan magang seperti berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, tempat dan waktu, juga sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang pemasaran jasa, pelayanan, *service excellent*, dan produk KCA (Kredit Cepat Aman).

#### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum perusahaan berisikan riwayat pendek Pegadaian, visi dan juga misi Pegadaian, serta bentuk institusi dan bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Pegadaian.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang penerapan *service excellent* terhadap produk KCA pada PT. Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terendam Padang.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan bab sebelumnya serta saran yang sesuai dengan jangkauan penulis.