

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Pegadaian dalam menjalankan usahanya menggunakan dasar Undang-Undang Monopoli usaha gadai. Undang-undang ini menjelaskan bahwa PT. Pegadaian adalah satu-satunya BUMN yang dapat melakukan usaha pembiayaan dengan sistem gadai. Tetapi pada tahun 2008, Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 2008, yang salah satu isinya berisi tentang pengembangan usaha jasa gadai. Inpres ini menjelaskan bahwa Pemerintah akan memberlakukan Undang-Undang Anti Monopoli (UU No. 5 Tahun 1999) dalam usaha gadai. Hal ini sejalan dengan perkembangan dunia perbankan syariah pada saat ini dimana berdasarkan Undang-Undang nomor : 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pasal 19 dan 20 yang menyatakan bahwa perbankan syariah diberikan kewenangan untuk menjalankan bisnis gadai seperti halnya PT. Pegadaian atau yang dikenal dengan pembiayaan kebutuhan dana dengan jaminan barang bergerak berdasarkan akad *ijarah* yang dikemas menjadi *rahn*. Kondisi ini dapat dilihat dengan adanya pembukaan diversifikasi usaha gadai pada lembaga-lembaga pembiayaan seperti gadai Bank Syariah Mandiri, gadai BRI Syariah, gadai Bank Danamon Syariah, gadai Bank Jabar Banten Syariah dan lainnya.

Dalam menghadapi kondisi ini, pihak Manajemen PT. Pegadaian membuat suatu kebijakan dan strategi pemasaran yang berupa melakukan pembukaan

kantor Unit Pembantu Cabang (UPC) secara bersama-sama dan besar secara kuantitas. Kantor UPC ini merupakan anak cabang dari setiap cabang PT. Pegadaian yang ada pada setiap daerah yang hanya dapat melakukan transaksi jasa gadai logam mulia (emas) dan perhiasan. Kebijakan dan strategi pemasaran ini bertujuan untuk memperluas daerah pemasaran PT. Pegadaian dan mempersempit daerah pemasaran para kompetitor.

Kebijakan dan strategi pemasaran pembukaan kantor UPC ini mengharuskan bahwa setiap Kantor Cabang PT. Pegadaian di setiap daerah untuk membuka minimal delapan kantor UPC. Permasalahan yang terjadi adalah ketika tidak semua kantor UPC yang dibuka dapat memenuhi target *Break Even Point (BEP)* yang ditetapkan oleh pihak manajemen PT. Pegadaian (Target BEP rata-rata per bulan yang ditetapkan oleh pihak manajemen Pegadaian untuk setiap Kantor UPC adalah senilai 465 juta untuk periode tahun 2010-2011 dan 500 juta untuk periode 2011-2012) dan pertumbuhan omzet yang relatif rendah.

Berdasarkan hasil riset pemasaran yang dilakukan oleh Divisi Pengembangan dan Pemasaran Bisnis PT. Pegadaian yang dijelaskan dalam SE (Surat Edaran) No. 44 tentang UPC/S relokasi yang tidak produktif, No. 53/LB.1.00/2011 tentang petunjuk teknis penataan CPP/CPS dan UPC/UPS yang kurang produktif dan No. 175/LB.1.00/2011 tentang penataan outlet Perum Pegadaian yang kurang produktif (Lampiran 7), dapat disimpulkan bahwa penyebab permasalahan yang terjadi pada Kantor UPC dengan pertumbuhan omzet yang rendah disebabkan oleh standarisasi nilai dalam

pemilihan lokasi yang kurang baik dan ketidakteraturan daerah pemilihan lokasi sehingga menyebabkan lokasi Kantor UPC tidak strategis dan tidak efektif dalam menjalankan kegiatan operasional. Surat Edaran tersebut mengharuskan untuk dilakukan relokasi Kantor UPC untuk Kantor UPC yang tidak memiliki potensi pasar pada beberapa cabang dan *regrouping* Kantor UPC dari satu Kantor Cabang PT. Pegadaian ke Cabang PT. Pegadaian lainnya untuk Kantor UPC yang tidak sesuai daerah pemilihan kantornya.

Salah satu contoh yang terjadi pada Kantor UPC. Taruna yang dimiliki oleh Cabang PT. Pegadaian Rawamangun yang terletak di Jalan Taruna Raya No. 118 Kelurahan Jati Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Lokasi Kantor UPC Taruna berdekatan dengan Pasar Pulogadung dan Terminal Pulogadung. Meskipun berdekatan dengan Lokasi Pasar Pulogadung dan terminal Pulogadung tidak membuat UPC. Taruna menjadi produktif. Hal ini disebabkan karena lingkungan kantor yang terkesan kumuh, dikarenakan disekitar lokasi Kantor UPC. Taruna terdapat banyak pengusaha besi bekas yang menaruh besi bekas tersebut dengan tidak rapi disepanjang jalan. Selain faktor lingkungan, permasalahan lain pada Kantor UPC. Taruna adalah akses jalan yang kurang baik dan akses transportasi yang sedikit serta tidak adanya lahan parkir yang memadai. Kondisi ini tidak hanya didasarkan pada riset pemasaran oleh Divisi Pengembangan dan Pemasaran Bisnis PT. Pegadaian, tetapi didapatkan dari keluhan nasabah melalui kotak kritik dan saran (lampiran 4) serta melalui keluhan langsung yang disampaikan nasabah pada pengelola Kantor UPC. Taruna. Keluhan nasabah tersebut mengeluhkan

tentang lahan parkir yang sempit, akses jalan yang tidak baik dan akses transportasi yang tidak banyak.

Keluhan lain dari nasabah UPC. Taruna adalah permasalahan fasilitas pelayanan yang kurang baik seperti ruangan kantor yang sempit, alat-alat taksir yang tidak lengkap, bangunan kantor yang kurang layak dan kurangnya kecakapan dan keramahan dari karyawan UPC. Taruna dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah (lampiran 4).

Ruangan kantor yang sempit menyebabkan kondisi yang tidak nyaman ketika terdapat beberapa nasabah yang mengantri sehingga beberapa nasabah harus berdiri untuk menunggu waktu pelayanan. Alat-alat taksir yang tidak lengkap menyebabkan waktu penaksiran barang jaminan menjadi lebih lama dan nilai taksiran yang didapat menjadi tidak optimal sehingga nilai pinjaman yang diberikan menjadi lebih kecil dari seharusnya. Bangunan kantor yang kurang layak dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan dan keamanan barang jaminan nasabah yang dijamin. Kurangnya kecakapan dan keramahan membuat nasabah kurang memahami produk dan fitur produk gadai di Pegadaian dan ketidaknyamanan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di UPC. Taruna sehingga nasabah tidak melakukan transaksi gadai kembali di UPC. Taruna. Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan di UPC. Taruna memiliki nilai yang kurang baik.

Berdasarkan dua permasalahan yang terjadi pada Kantor UPC. Taruna yaitu lokasi kantor yang kurang strategis dan kualitas pelayanan yang kurang baik, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh**

**Lokasi Kantor dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan Jasa Gadai: Studi Kasus Kantor Pegadaian UPC. Taruna Cabang Rawamangun.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah deskripsi lokasi kantor, kualitas pelayanan, dan keputusan penggunaan jasa?
2. Apakah lokasi Kantor UPC berpengaruh pada keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun?
3. Apakah kualitas Pelayanan pada Kantor UPC berpengaruh pada keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun?
4. Apakah lokasi kantor dan kualitas pelayanan pada Kantor UPC secara bersama-sama berpengaruh pada keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai pada UPC. Taruna Cabang Rawamangun ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan deskripsi tentang lokasi kantor, kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan jasa.

2. Untuk menganalisis pengaruh lokasi kantor terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun.
4. Untuk menganalisis pengaruh lokasi kantor dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di UPC. Taruna Cabang Rawamangun.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik sebagai referensi atau penguatan teori bagi beberapa pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan atau informasi bagi Pegadaian dalam melakukan menentukan pemilihan lokasi pembukaan kantor UPC baru dan pemenuhan fasilitas kantor sehingga dapat memberikan pelayanan baik yang efektif pada nasabah.

2. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai tambahan literatur dan referensi pada perpustakaan Fakultas Ekonomi Univeritas Negeri Jakarta (UNJ) tentang *pengaruh lokasi kantor dan kualitas pelayan terhadap keputusan pemilihan penggunaan jasa gadai di Kantor Pegadaian UPC. Taruna Cabang Rawamangun.*

### 3. Penulis

Penelitian ini merupakan suatu pendalaman ilmu, dimana peneliti menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah dan menghubungkannya dengan kenyataan yang sebenarnya sehingga dapat menambah pemahaman penulis dalam bidang pemasaran khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa atau pembelian.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Rekapitulasi Omzet Bulanan Kantor UPC Cabang Rawamngun**  
**Periode Januari 2011 s.d Desember 2011**

*(dalam jutaan)*

NO	UNIT KERJA	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGST	SEPT	OKT	NOP	DES	TOTAL OMSET
1	PSR KLENDER	619,094	532,021	562,448	556,682	898,112	767,900	647,054	721,275	921,805	756,600	751,807	766,470	8.501,268
2	BALAP SEPEDA	457,508	424,508	621,597	502,934	636,897	568,790	675,720	664,183	750,942	760,301	869,922	682,187	7.615,489
3	PSR RAWAMANGUN	562,735	509,410	764,564	578,374	783,383	625,669	831,136	816,945	923,659	935,170	1.070,004	839,090	9.240,139
4	LAYUR	529,360	691,905	744,155	731,090	548,000	855,380	712,770	507,490	601,320	916,950	671,740	621,430	8.131,590
5	TARUNA	380,500	353,675	429,770	379,660	550,610	460,560	380,400	359,510	420,250	355,070	432,520	325,480	4.828,205
6	BALAI PUSTAKA	Belum Beroperasi										39,110	400,175	439,285

Sumber: Laporan Rekapitulasi Omzet Bulanan Kantor Periode Januari 2011 – Desember 2011 UPC. Cabang Rawamangun

Keterangan:

Dari data daftar rekapitulasi omzet bulanan kantor UPC Cab. Rawamangun, di dapatkan perhitungan omzet rata-rata bulanan UPC. Taruna sebagai berikut

$$\text{Omzet rata-rata perbulan} = \frac{\text{Omzet dalam satu tahun}}{\text{Jumlah bulan}} = \frac{4.828.205.000}{12}$$

$$\text{Omzet rata-rata perbulan} = 402.350.420$$

Dari tabel 1.1 didapatkan kesimpulan bahwa UPC. Taruna tidak dapat memenuhi target BEP (Break Event Point) yang telah ditetapkan yaitu sebesar 465.000.000

karena omzet rata-rata perbulan di UPC. Taruna adalah 402.350.420.



**Tabel 1.2**  
**Daftar Rekapitulasi Omzet Bulanan Kantor UPC Cabang Rawamngun**  
**Periode Januari 2012 s.d Desember 2012**

*(dalam jutaan)*

NO	UNIT KERJA	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JULI	AGUST	SEPT	OKTO	NOP	DES	TOTAL OMSET
1	PSR KLENDER	936,600	870,375	832,810	769,800	1.007,080	694,460	968,220	844,670	1.100,01	1.152,06	1.344,50	534,990	10.118,975
2	BALAP SEPEDA	921,658	831,165	835,525	961,110	955,550	862,760	1.295,410	994,510	1.090,4	1.149,57	1.152,39	2.149,67	12.278,110
3	PSR RAWAMANGUN	1.778,275	1.399,71	1.632,64	1.565,39	1.804,39	1.598,83	1.577,47	1.468,44	1.623,66	1.895,26	1.822,82	1.645,88	18.034,490
4	LAYUR	529,360	691,905	744,155	731,090	548,000	855,380	712,770	507,490	601,32	916,950	671,740	621,430	7.602,230
5	TARUNA	510,000	383,635	459,270	519,920	550,610	460,560	581,380	359,510	696,27	655,070	542,48	625,430	5.834,135
6	BALAI PUSTAKA	222,595	534,375	873,340	803,800	535,090	1.137,210	1.001,840	742,470	882,10	1.327,89	1.361,2	939,670	10.138,985

Sumber: Laporan Rekapitulasi Omzet Bulanan Kantor Periode Januari 2012 – Desember 2012 UPC. Cabang Rawamangun

Keterangan:

Dari data daftar rekapitulasi omzet bulanan kantor UPC Cab. Rawamangun, didapatkan perhitungan omzet rata-rata bulanan UPC. Taruna sebagai berikut

$$\text{Omzet rata-rata perbulan} = \frac{\text{Omzet dalam satu tahun}}{\text{Jumlah bulan}} = \frac{5.834.135.000}{12}$$

$$\text{Omzet rata-rata perbulan} = 486.177.920$$

Dari tabel 1.2 didapatkan kesimpulan bahwa UPC. Taruna tidak dapat memenuhi target BEP (Break Event Point) yang telah ditetapkan yaitu sebesar 500.000.000

karena omzet rata-rata perbulan di UPC. Taruna adalah 486.177.920.