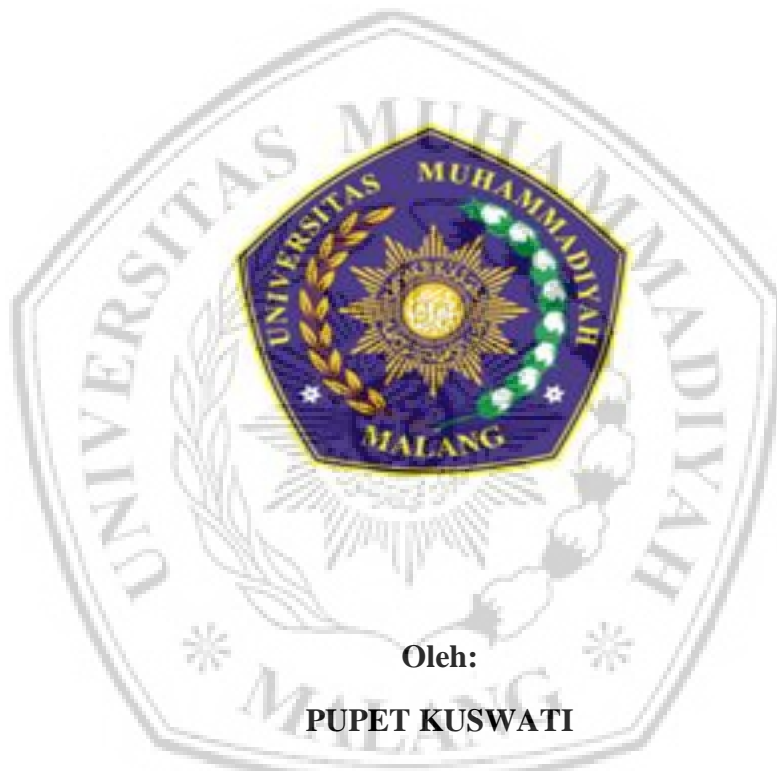


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRODUK KREDIT CEPAT DAN
AMAN PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MALANG**

TUGAS AKHIR

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya Keuangan Perbankan
Universitas Muhammadiyah Malang**



Oleh:

PUPET KUSWATI

NIM: 201510190511010

**PROGRAM STUDI D III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRODUK KREDIT CEPAT
DAN AMAN PADA PT. PEGADAIAN CABANG MALANG**

oleh:

Pupet Kuswati
201510190511010

Diterima dan disetujui
pada tanggal 29 Maret 2019

Pembimbing I,


Dr. Wahyu Hidayat R., M.M.

Pembimbing II,


Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,


Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRODUK KREDIT CEPAT DAN AMAN PADA PT. PEGADAIAN CABANG MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Pupet Kuswati**

NIM : **201510190511010**

Jurusan : **D-III Keuangan dan Perbankan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 29 Maret 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Syamsul Hadi, S.E., M.Si.**

Penguji II : **Eris Tri Kurniawati, SE., M.M.Ak.**

Penguji III : **Dr. Wahyu Hidayat R., M.M.**

Penguji IV : **Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.**

1. 
2. 
3. 
4. 



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

KARTU KENDALI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Pupet Kuswati

NIM : 201510190511010

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Tgl Mulai Bimbingan : 14 November 2018

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Produk KCA (Kredt Cepat dan Aman) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Malang.

No.	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing I
1.	14-11-2018	Pahami judul, cari referensi dan bahan penunjang.	
2.	16-11-2018	Baca penelitian sejenis!	
3.	16-11-2018	ACC Judul, buat proposal bab I sampai dengan bab III. Baca penelitian pemabanding.	
4.	20-11-2018	Penyerahan bab I sampai dengan bab III, kerjakan Bab IV dan V.	
5.	8-3-2019	Revisi Bab I sampai Bab IV Bab II tambah penelitian terdahulu.	
6.	15-3-2019	Bab IV di pebaiki gambar dan jelaskan dan kalimat di ubah lebih baik lagi .	
7.	18-3-2019	ACC TA	
8.			

Nama : Pupet Kuswati

NIM : 201510190511010

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Tgl Mulai Bimbingan : 12 November 2018

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Produk KCA (Kredit Cepat dan Aman) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Malang.

No.	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing I
1.	12-11-2018	Judul disesuaikan dengan objek penelitian dan dimensi kualitas pelayanan.	
2.	11-12-2018	Baca penelitian sejenis yang sama/mirip sebagai pembandingan.	
3.	11-11-2018	ACC judul, buat proposal Bab I-III	
4.	27-12-2018	Revisi rumusan, latar belakang, tujuan penelitian, penelitian terdahulu dan metpen.	
5.	6-3-2019	Bab IV gambaran umum PT Pegadaian, proses pelunasan produk KCA, bagan profil responden.	
6.	6-3-2019	Kesimpulan dan saran penutup Bab V.	
7.	13-3-2019	Di revisi lagi pembahasann	
8.	19-3-2019	ACC TA	

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

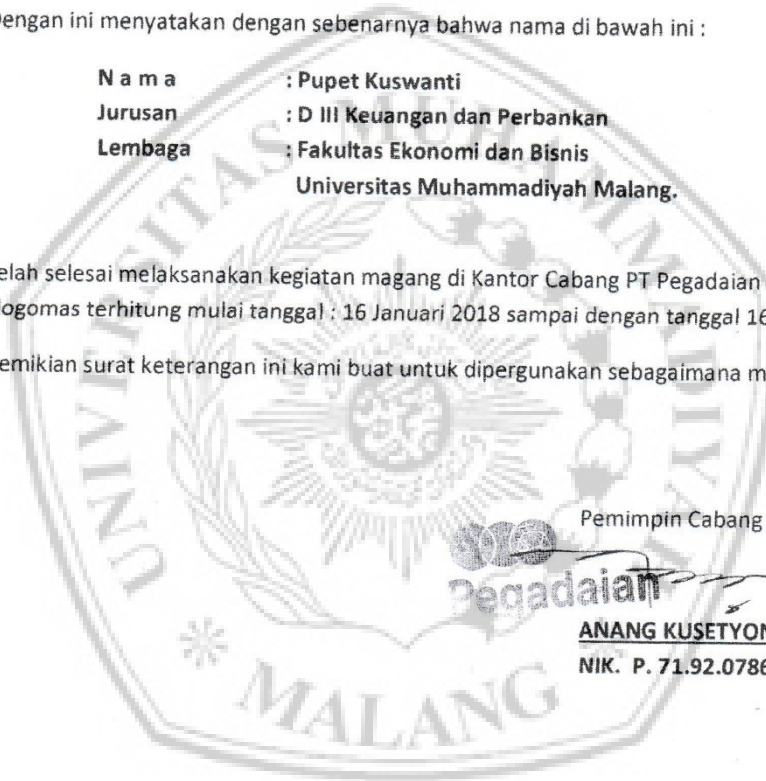
N A M A : ANANG KUSETYONO BUDOYO
N I K : P. 71.92.0786
JABATAN : Pemimpin Cabang PT Pegadaian (Persero) Tlogomas.

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa nama di bawah ini :

N a m a : Pupet Kuswanti
Jurusan : D III Keuangan dan Perbankan
Lembaga : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang.

Telah selesai melaksanakan kegiatan magang di Kantor Cabang PT Pegadaian (Persero) Tlogomas terhitung mulai tanggal : 16 Januari 2018 sampai dengan tanggal 16 Maret 2018.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Pemimpin Cabang



ANANG KUSETYONO BUDOYO
NIK. P. 71.92.0786

PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Tlogomas

Jl. MT Haryono 104 Malang Telp/Fax 0341 582615 email: cpp.tlogomas@pegadaian.co.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pupet Kuswati
Tempat tanggal lahir : 10 Agustus 1995
NIM : 201510190511010
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/D3 Keuangan dan
Perbankan.

Menyatakan bahwa karya ilmiah/tugas akhir saya berjudul:

Analisis Kualitas Pelayanan Produk KCA (Kredit Cepat Aman) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Malang adalah bukan merupakan karya tulis orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah kami sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila ternyata ada ketidakbenaran di dalamnya saya bersedia mendapatkan sanksi.

Malang, 29 Maret 2019

Yang Menyatakan

(Pupet Kuswati)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim...

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pertama kali peneliti memanjatkan puja dan puji syukur atas hidayah yang telah Allah SWT berikan kepada peneliti serta subjek dalam penelitian ini sehingga mempermudah kedua insan untuk menjalankan kegiatan penelitian di PT Pegadaia (Persero) Cabang Malang, tanpa hidayah tersebut peneliti beserta pihak lainnya tidak dapat menjalankan tugas akhir dengan sangat baik.

Tidak lupa pula peneliti haturkan sholawat serta salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menjadi penerang untuk keluar dari jaman jahiliyah kepada jaman yang penuh pengetahuan sehingga peneliti pribadi mampu mengetahui berbagai keadaan di bumi dan dikhususkan pada pelayanan produk KCA (kredit cepata aman) sebagai fokus utama dalam penelitian. Ucapan terima kasih selanjutnya peneliti haturkan kepada:

1. Bapak Rektor Dr. H. Fauzan, M.Pd Universitas Muhammadiyah Malang yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjadi bagian dari kemajuan Universitas.
2. Bapak Nazaruddin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Dwi Susilowati, SE, MM, selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Bapak Dr. Wayu Hidayah R. MM dan Sri Budi Cantika Yuli, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah membantu terlaksananya kegiatan penelitian sampai selesai.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Civitas Akademika FEB UMM atas ilmu dan informasi yang diberikan untuk mempermudah perkuliahn peneliti dan teman pada berbagai angkatan.
6. Bapak Adi Sasmito, SE selaku Ketua Pimpinan Pegadaian dan segenap staff karyawan yang telah mempermudah peneliti dalam memperoleh informasi dan data penelitian.

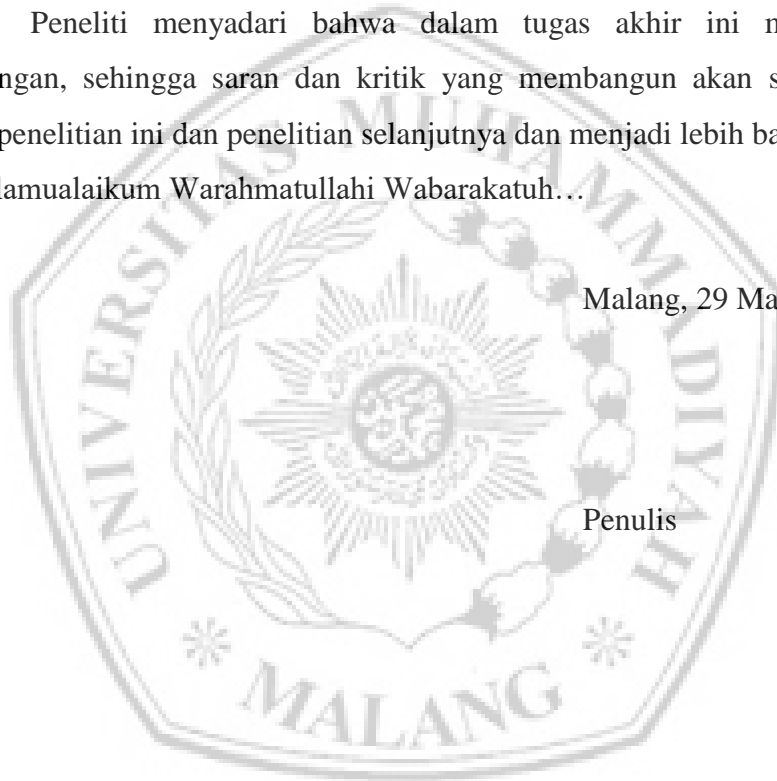
7. Kepada Bapak Hatta Syamsu dan Ibu Acu sebagai kedua orangtua peneliti yang selalu mendukung baik materi maupun do'a serta semangat yang selalu disampaikan melalui telpon seluler.
8. Teman-teman kelas 8A FEB Jurusan D3 Perbankan Keuangan angkatan 2015 yang telah sama-sama berjuang sampai detik pembuatan tugas akhir ini, terlebih khusus kepada teman terbaik Ifa Kurniati, Lilis Suryani, Astri Rahayu, Amel Amelia, Kak Novy, Kak Haja, dan Kak Fizha yang selalu memberikan dukungan dan dorongan atas terlaksananya tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, sehingga saran dan kritik yang membangun akan sangat berguna dalam penelitian ini dan penelitian selanjutnya dan menjadi lebih baik.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Malang, 29 Maret 2019

Penulis



MOTO KESUKSESAN

CITA-CITA BISA TERCAPAI DENGAN
SEBUAH PERJUANGAN

PERJUANGAN AKAN MUDAH
DILAKSANAKAN DENGAN SEBUAH
RESTU

RESTU TIDAK AKAN DIPEROLEH JIKA
MEMBUAT HATI ORANGTUA SEDIH

JADI,

CITA-CITA AKAN TERCAPAI DENGAN
RESTU ORANGTUA DAN USAHA DARI
KITA

²²
-Pupet kuswati-

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Persetujuan Tugas Akhir	i
Lembar Pengesahan Tugas Akhir	ii
Kartu Bimibingan Kendali Tugas Akhir	iii
Surat Keterangan	v
Surat Pernyataan	vi
Kata Pengantar	vii
Moto Kesuksesan	ix
Daftar Isi	x
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian yang Relevan	6
B. Teori dan Kajian Pustaka	8
1. Pegadaian	8
1.1 Konsep dasar pegadaian	8
1.2 Tugas Pokok PT Pegadaian (Persero)	11
2. Program KCA (Kredit Cepat dan Aman)	12
2.1 Konsep dasar kredit	12
2.2 Unsur dalam proses kredit	15
2.3 Tujuan kredit	17
2.4 Fungsi kredi	18
2.5 Jenis kredit	19
2.6 Prinsip pemberian kredit	22
3. Kualitas dan Layanan	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Penelitian	30
C. Jenis dan Sumber Data	30
D. Tehnik Pengumpulan Data	32
E. Tehnik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum PT. Pegadaian (Persero) Cabang Malang	35
1. Sejarah pegadaian	35
2. Lokasi perusahaan	36
3. Kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Malang	37
4. Produk dan layanan	38
5. Visi dan Misi	40
6. Moto	41
7. Arti dan makna logo	41
B. Hasil Penelitian	
1. Pelaksanaan proses Kredit Cepat dan Aman pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Malang	43
a. Pembagian tugas pihak pelaksanaan produk	43
b. Persyaratan permintaan gadai KCA	50
c. Jenis barang yang bisa digadaikan	51
d. Bidang pekerjaan yang bisa menggunakan kredit KCA	51
e. Proses pelunasan	52
f. Denda atau sewa atas peminjaman oleh nasabah	53
2. Respon nasabah pada kualitas pelayanan pelaksanaan produk KCA oleh PT Pegadaian (Persero) cabang Malang	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. 2009. *Prosedur Kredit Gadai di Perum Pegadaian Cabang Wonogiri*. (Online). (<https://eprints.uns.ac.id/5782/>) diakses 18 Desember 2018.
- Amanina, R. 2011. *Evaluasi Terhadap Sistem Pengendalian Intern pada Proses Pemberian Kredit Mikro (Studi pada PT. Bank Mandiri (Persero) tbk Cabang Majapahit)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Bahasmiasi. 2011. *Analisis Yuridis Perubahan Status Badan Hukum Pegadaian dari Perum menjadi PT.Pegadaian (Persero) kaitanya pada Upaya Peningkatan Ekonomi mAsyarakat Berpenghasilan Menengah Ke bawah*. (Online). (<http://jurnal.untan.ac.id/index.php/nestor/article/view/4474>) diakses 18 Desember 2018.
- Bushtanto, G. 2014. *Manajemen Gadai Kredit Cepat dan Aman (KCA) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Malang*. Skripsi. Malang: Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Dewan Komisaris Nomor 20/Kep/Dk-Gd/12/2017 tentang board manual. (Online). (<http://www.spindo.com/wp-content/uploads/2018/05/3.-Board-Manual.pdf>) diakses 18 Desember 2018.
- Dewi, P. 2017. *Pengaruh Simpanan Giro dan Simpanan Tabungan Terhadap Penyaluran Dana Pada PT.(Persero) Bank Rakyat Indonesia Cabang Rengat*. (Online). (<http://ejournal.stieindragiri.ac.id/index.php/jmbi/article/viewFile/16/4>) diakses 18 Desember 2018.
- Faiz, I.A. 2010. *Ketahanan Kredit Perbankan Syariah terhadap Krisis Keuangan Global*, vol.IV no.2. (Online). (<http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JEI/article/view/2588>) diakses 17 Desember 2018.
- Gunawan, K. & Djati, S.P. 2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Rumah Sakit Umum Singaraja-Bali)*. (Online). (<http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18242>) diakses 18 Desember 2018.
- Hidayat, R.2009. *Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. (Online). (<http://ced.petra.ac.id/index.php/man/article/view/17746>) diakses 18 Desember 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). (<https://kbbi.web.id/gadai>) diakses 18 Desember 2018.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). (<https://kbbi.web.id/program>) diakses 17 Desember 2018.
- Lestari, F, 2013. Pengaruh Jiwa Kewirausahaan dan Kreatifitas Terhadap Keberhasilan Usaha pada Sentra Industri Rajutan Binong Jati Bandung. (Online), (<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/619/jbptunikompp-gdl-fitrialest-30916-11-pengaruh-r.pdf>), diakses 4 Maret 2019.
- Mengko, N.C. 2013. Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban untuk Penilaian Kinerja Nonfinansial Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado, vol.1, no.4. (Online). (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/3370>) diakses 18 Desember 2018.
- Moleong, L.J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nursyamsi, I. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman: *Studi kasus pada Perum Pegadaian di Makassar*. (Online). (<http://www.jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/540>) diakses 17 Desember 2018.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.7 Tahun 1969 tentang Perubahan Bentuk Perusahaan Negara Pegadaian menjadi Jawatan Pegadaian. (Online). (<https://ngada.org/pp7-1969.htm>) diakses 17 Desember 2018.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.10 Tahun 1990 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. (Online). (<https://ngada.org/pp10-1990.htm>) diakses 17 Desember 2018.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseorangan (Persero). (Online). (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5184>) diakses 17 Desember 2018.
- Pratama, B.A. 2010. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebijakan Penyaluran Kredit Perbankan (Studi pada Bank Umum di Indonesia Periode Tahun 2005-2009). Tesis. Semarang: S2 Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Primani, C.N & Ariani, D. W. 2005. *Total Quality Management dan Service Quality* dalam Organisasi Pendidikan Tinggi. (Online). (<http://dx.doi.org/10.21831/cp.voi2.368>) diakses 18 Desember 2018.
- Saidani, B & Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. (Online). (<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/766>) diakses 18 Desember 2018.

- Sallis, E. 2002. *Total Quality Managemen in Education (3th edition)*. UK: Taylor & Francis e-library.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kauntitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafitri, I. 2013. Analisis Kredit Perbankan dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. (Online). (<http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/64457>) diakses 18 Desember 2018.

