

# EFEKТИВИТАС KИNERJA KARYAWAN DALAM PELAYANAN JASA PEMBERIAN KREDIT GADAI PADA KANTOR PEGADAIAN UNIT PELAYANANAN CABANG PANGKAJENE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

<sup>1)</sup>Kharisna, <sup>2)</sup>Monalisa Ibrahim, <sup>3)</sup>Kamaruddin Sellang

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

[Kharisna43162067@gmail.com](mailto:Kharisna43162067@gmail.com)

[monalisa2231@yahoo.com](mailto:monalisa2231@yahoo.com)

[kamaruddinsellang@yahoo.co.id](mailto:kamaruddinsellang@yahoo.co.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja karyawan dalam pelayanan jasa pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan pelayanan jasa pemberian kredit gadai sebanyak 97 orang dan menggunakan sampling jenuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, Kuisioner dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas kinerja karyawan dalam pelayanan jasa pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang sudah baik dengan rata-rata persentase sebesar 85,25%. Sedangkan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan jasa pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang sudah baik dengan rata-rata persentase sebesar 80,08% dilihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas.

Kata Kunci : Efektivitas Kinerja , Pelayanan Jasa.

## Abstract

*This study aims to determine the effectiveness of employee performance in the service of providing pawn loans at the Pangkajene Branch Service Unit Pangkajene Branch, Sidenreng Rappang Regency. The population and sample in this study were customers who used pawn credit services as many as 97 people and used saturated sampling. This study uses a quantitative approach. Data collection techniques by observation, interviews, questionnaires and documentation. The collected data were then analyzed using frequency and percentage tables. The results showed that the effectiveness of employee performance in the service of providing pawn loans at the Pangkajene Branch Service Unit of the Pangkajene Branch Office of Sidenreng Rappang Regency was good with an average percentage of 85.25%. While the factors that affect the effectiveness of services providing pawn credit services at the Pangkajene Branch Service Unit of Sidenreng Rappang are good with an average percentage of 80.08% seen from service procedures, settlement time, service fees, service products, facilities and infrastructure and officer competence.*

Keywords: Performance Effectiveness, Services

## A. PENDAHULUAN

Kredit selalu dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pelaku ekonomi, karena meningkatnya kegiatan ekonomi berdampak langsung terhadap peningkatan usaha dan kebutuhan masyarakat, peningkatan terebut tidak selalu diikuti oleh kemampuan financial dari pelaku ekonomi. Demikian pula sebaliknya kredit diperlukan oleh para pelaku ekonomi khususnya para pengusaha investor sebagai modal kerja untuk menjalankan usahanya. Berkembangnya kegiatan investasi berdampak pada terbukanya lapangan pekerjaan dan bergeraknya roda perekonomian secara baik. Pegadaian sebagai salah satu lembaga khususnya keuangan non-bank yang pada dasarnya bertujuan untuk membantu permodalan perusahaan dan meningkatkan peranan pengusaha kecil dan menengah hadir dan menawarkan kredit gadai dengan prosedur dan persyaratan lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan bank.

Perum pegadaian dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih efektif dalam mendapatkan dana untuk kebutuhan mereka. Untuk itu pula perum pegadaian dituntut untuk memiliki sistem administrasi pelayanan yang mantap sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa pegadaian. Berkaitan dengan hal tersebut, Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang khususnya dalam memberikan pelayanan masyarakat, telah ditempuh berbagai cara sesuai dengan kebijaksanaan yang ada. Namun demikian dalam pelaksanaannya masih dijumpai berbagai masalah.

Berbagai masalah yang dihadapi oleh Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang, seperti kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat masih perlu ditingkatkan terutama dalam proses pelayanan kedisiplin kerja yang belum memadai dalam hal ketidak tepatan waktu dalam pelayanan terutama setelah jam istirahat kadang karyawan Pegadaian terlambat dalam memberikan pelayanan, begitu juga dalam prosedur pembayaran merupakan hal terpenting dalam keseluruhan Prosedur yang ada pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang karena akan

mempengaruhi terhadap pelayanan kepada para pelanggan. Pembayaran yang baik dan cepat sangat diharapkan oleh para pelanggan mengingat kadang pelanggan sangat banyak jumlahnya. Oleh karena itu perlu adanya pembayaran efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelayanan kepada pelanggan Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang.

Sehingga penulis ingin melakukan penelitian dengan mengajukan dengan judul Efektifitas Kinerja Karyawan dalam Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang dengan tujuan untuk mengetahui efektifitas kinerja karyawan dalam pelayanan jasa pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi efektifitas kinerja karyawan dalam pelayanan jasa pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang.

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan dalam Ensiklopedi Administrasi, (2009:149). Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (2014:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Gilbert (1997) dalam soekidjo (2009 : 32) mendefinisikan kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Darma (2005:46) mengatakan bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal yaitu Kuantitas, Kualitas, Ketepatan waktu, adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus penyelesaian suatu kegiatan. Tepat waktu artinya pelayanan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam

waktu yang telah ditentukan. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan. Nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang lebih cepat dari waktu yang ditentukan, juga termasuk dalam unsur ketepatan waktu.

Menurut Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2009:505) dinyatakan pelayanan adalah: "perihal atau cara melayani, meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa". Pengertian pegadaian menurut W. S. Poerwardamita yakni : "Pegadaian merupakan suatu suku kata benda tentang pelayanan pinjaman uang sistem gadai barang".

Sedangkan pengertian gadai menurut kitab Undang-undang hukum perdata pasal 11 disebutkan: "Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya , dan yang memberikan kepuasan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang-orang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, biaya biaya mana harus didahulukan".

## B. METODE PENELITIAN

Pendekatan Metode Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif, Sedangkan dasarnya adalah survei dimana kegiatan penelitian menggunakan kuisioner/ wawancara sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data dilapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 97 orang/kepala keluarga Dengan menggunakan teknik sampling.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui Observasi, Wawancara, Kuesioner, dan Dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan tabel-tabel frekuensi yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menyajikannya

dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai efektifitas pelayanan jasa dalam pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari presentase tabel 78.50% dilihat dari presentase maka dapat dikategorikan "baik" efektivitas dinilai dari pendekatan utama setiap pekerjaan yang akan dilakukan pengambilan keputusan melalui rapat atau diputuskan sendiri oleh lurah. Peran Mempengaruhi Bawahan Kemampuan seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya, sehingga mau bekerja sama dalam melaksanakan atau merealisasikan suatu program kerja. Adapun indikator presentase tabel 94.50% melihat rata-rata nilai maka dapat dikategorikan "Sangat baik" efektivitas dinilai dari pengaruhnya dalam mengorganisasikan setiap pekerjaan yang akan dilakukan. Presentase hasil dari tabel 82,75% dilihat maka dapat dikategorikan "sangat baik" efektivitas dinilai dari memberikan hadiah atau sanksi kepada aparat ataupun tidak memuaskan kepada masyarakat.

Hasil dari presentase tabel yaitu 82.75% dilihat dari presentase maka dikategorikan "sangat Baik" kualitas pelayanan publik dinilai tentang perlengkapan dan tempat pemberian pelayanan yang ada di pengadaan pangkajenne sudah sangat baik.

1. Kuantitas. Hasil dari tabel frekuensi yaitu 59.25% dilihat dari presentase maka dapat dikategorikan "Cukup Baik" kuantitas tas pelayanan jasa dinilai dari sikap aparatur dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Ketepatan waktu, Hasil tabel yaitu menunjukkan 68.0% dilihat dari presentase maka dapat dikategorikan "Baik" Ketepatan waktu dinilai dari cara aparatur merespon/menanggapi masyarakat dalam hal ini memberikan kepastian informasi.

Hasil rata-rata presentase dari 3 item pertanyaan pada indikator yang berpengaruh, maka didapatkan hasil rata-rata presntase sebesar 70.0%, jadi disimpulkan bahwa pada indikator ini berkategori "baik". Pada indikator

yang dipengaruhi, maka didapatkan hasil rata-rata presentase sebesar 60,32%, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori "Baik".

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Efektifitas pelayanan jasa pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang pada kategori sangat baik. dimana hal tersebut dilihat dari pendekatan proses, pendekatan sumber dan pendekatan sasaran.
2. Faktor yang berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan jasa pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang sudah efektif / baik yaitu prosedur pelayanan dari segi alur pelayanan dan kecepatan pelayanan dinilai sudah efektif. Seperti cepatnya nasabah mendapatkan pelayanan di loket, dari segi biaya pelayanan yang ada maka dinilai sudah sangat bagus. Hal tersebut dapat diketahui dari indikator yang menunjang yaitu keterjangkauan biaya, kesesuaian biaya dan kejelasan biaya yang dikeluarkan Nasabah. Dari Sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan jasa pemberian kredit gadai pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang dinilai sudah sangat bagus atau memadai dalam menunjang jalannya pelayanan jasa gadai tersebut, hal tersebut dilihat dari indikator yang menunjang yaitu dari segi ketersediaan sarana dan kondisi sarana. Dilihat dari kompetensi pegawai atau petugas pemberi pelayanan, responden menilai sudah sangat bagus, hal tersebut dapat dilihat dari indikator penempatan pegawai berdasarkan keahlian/latar belakang pendidikan. Kemampuan merespon dengan cepat, keramahan dan kesopanan karyawan dan keadilan mendapatkan pelayanan.

#### E. REFERENSI

- Ahmad, Djamaruddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Teori dan Aplikasi. Penerbit Gava Media : Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2016. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. Edisi VI. Rhineka Cipta : Yogyakarta
- Azrul, Aswar, 2016. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Bambang Suharjo.2013. *Statistika Terapan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ensiklopedi Administrasi, 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Gibson, Ivancevih, Donnelly, 2013. *Organization*. Tejemahan Darkasih. Jakarta: Erlangga
- Gie, The Liang. 2014. *Perilaku Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Pustaka Jaya
- 2015. *Unsur-Unsur Administrasi Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Hadi, Sutrisno. 2013. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hamid, H (2012). Kepemimpinan Kepala Bagian Umum dan Keuangan Sekretariat Kabupaten Sidenreng Rappang. 1,57-73
- Hadjam, M. N. R. 2001. Efektivitas Pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di rumah sakit (perspektif psikologi). *Jurnal Psikologi*, (2), 105–115.
- Handayaningrat, Soewarno.2013 *Pengantar Study Administrasi Dan Manajemen*. Haji. Masagung. Jakarta.
- Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media. Yogyakarta.
- Martani dan Lubis, 2012. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2013, tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CVAlfabeta.

Sanapiah, Azis, 2014. *Pelayanan yang berorientasi kepada Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara Vol.6 Nomor 1

Sigit Budhi PrakonMetode Penelitian Administrasi. Jakarta, Alfabeta

Singarimbun, Efendi, 2016, *Metode Penelitian Sosial*, Pustaka LP3ES, Jakarta

Steers, Richard, 2016. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Rieneka Cipta

ojo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rieneka Cipta.

Sutopo, Adi.2014. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta

Syafii, Inu Kencana. 2013. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia . Bandung: PT Bumi Aksara.