

# **SKRIPSI**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PERUM PEGADAIAN  
(Studi Kasus Pada Nasabah Di Kelurahan Punia Kota Mataram)**

**COMMUNITY PERCEPTION OF PERUM PEGADAIAN SERVICES  
(Case Study on Customers in Punia Village, Mataram City)**



**JURUSAN URUSAN PUBLIK  
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2019**

# SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PERUM PEGADAIAN  
(Studi Kasus Pada Nasabah Di Kelurahan Punia Kota Mataram)**

**COMMUNITY PERCEPTION OF PERUM PEGADAIAN SERVICES  
(Case Study on Customers in Punia Village, Mataram City)**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna untuk gelar Sarjana pada Jurusan Urusan Publik  
Konsentrasi Kebijakan Publik**



**DISUSUN OLEH**

**SURYA HAMDANIL  
NIM : 21511B0002S**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK  
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2019**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi pada:

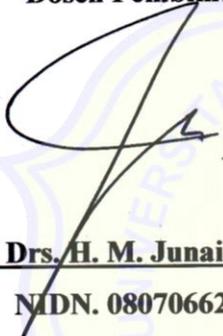
Hari : Kamis

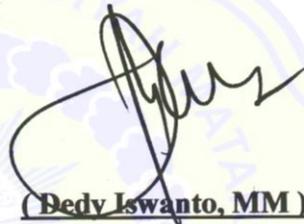
Tanggal : 18 Juli 2019

**Menyetujui:**

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

  
**(Drs. H. M. Junaidi, MM)**  
NIDN. 0807066201

  
**(Dedy Iswanto, MM)**  
NIDN. 0818087901

**Mengetahui,**

**Program Studi Administrasi Publik**

**Ketua**



**(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)**

NIDN. 0822048901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PERUM PEGADAIAN  
(Studi Kasus Pada Nasabah Di Kelurahan Punia Kota Mataram)

Oleh

**SURYA HAMDANIL**

**Nim. 21511B0002S**

Pada Tanggal , 18 Juli 2019

Telah dipertahakan dengan baik di depan tim penguji :

1. **Drs. H. M. Junaidi, MM**  
**NIDN. 0822048901**

2. **Dedy Iswanto, MM**  
**NIDN. 0818087901**

3. **M. Taufik Rachman, SH, MH**  
**NIDN. 0825078701**

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,



**Drs. Amil, MM**

**NIDN. 0831126204**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, SKRIPSI ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, megister, dan/atau Doktor, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tampak bantuan dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan daam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik merupakan pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 18 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

  
Surya Hamdanil  
Nim. 21511B0002S

## **MOTTO**

***“SELALU ADA UNTUK MEREKA YANG JUGA ADA UNTUK SAYA ”***

***“CINTA TIDAK PERNAH SALAH JIKA DARI HATI”***



## PERSEMBAHAN

**Untuk orang tuaku yang tidak pernah lelah mendukung anaknya. Ini semua untuk kalian.**



## KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat Proposal Penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang berjudul “ **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERUM PEGADAIAN (Studi Kasus Pada Nasabah Di Kelurahan Punia Kota Mataram)**”.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis tidak sedikit menemukan kendala, namun atas bantuan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini pula dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Arsyad Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram .
2. Bapak Drs. H.M. Junaidi.,MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Sekaligus Sebagai dosen pembimbing I.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP,.M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

4. Bapak Dedy Iswanto, MM selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Semua Dosen yang telah memberikan motivasi dan membimbing dalam perkuliahan.
6. Kepada Ibu dan Ayahku tercinta yang selama ini selalu memberi motivasi, mendukung dan mendoakan penulis.
7. Teman-teman prodi Administrasi Publik Angkatan 2015 Reguler Sore yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Harapan penulis semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Akhir kata semoga Skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mataram, 18 Juli, 2019

Surya Hamdanil

## **ABSTRAK**

### **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERUM PEGADAIAN (Studi Kasus Pada Nasabah Di Kelurahan Punia Kota Mataram)**

**Surya Hamdanil, M. Junaidi, Dedy Iswanto**

Perum Pegadaian adalah salah satu Lembaga yang memberikan jasa pelayanan, termasuk perum pegadaian di Kelurahan Punia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Perum Pegadaian yang selama ini belum di ketahui, menyangkut Kemudahan syarat, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Informasi Akurat, Keramahan dan Kesopanan, Permasalahan dan Kenyamanan. Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan Perum Pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram menyatakan kualitas pelayanan masih kurang memuaskan pada berapa aspek. Beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan Perum Pegadaian kepada nasabah, yaitu aspek Kemudahan syarat (sangat di permudah dan tidak berbelit-belit), aspek Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kelengkapan Sarana dan Prasarana masih kurang dari segi sarana (spiker pemanggilan, toilet, ruang tunggu yang kecil dan kursir tunggu yang masih kurang banyak), Informasi Akurat (masih kurang jelas dalam penyampaian informasi dan kebijakan), Keramahan dan Kesopanan (secara keseluruhan keramahan dan kesopanan pegawai Perum Pegadaian sudah ramah dan sopan), Permasalahan (secara keseluruhan belum sesuai harapan karena waktu nganteri masih lama sehingga waktu cukup terbuang), Kenyamanan (secara keseluruhan kenyamanan nasabah sudah cukup baik). Sedangkan Faktor Penyebab (secara keseluruhan aspek penyebab masyarakat memilih menggunakan perum Pegadaian sebagai alternatif perekonomian yaitu kebutuhan mendesak, kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan modal usaha). Peningkatan kualitas pelayanan perum pegadaian di Punia Kota Mataram perlu adanya perlengkapan sarana dan prasarana seperti sepiker pemanggil nomor antrian, pembenahan ruangan tunggu yang sempit sehingga terlihat lebih luas, penambahan kursi, pengadaan toilet umum untuk nasabah, menambah pegawai bagian kasir, diharuskan pegawai memberikan informasi yang akurat secara lisan kepada nasabah.

**Kata Kunci :Persepsi masyarakat, kualitas pelayanan**

## **ABSTRACT**

### **COMMUNITY PERCEPTION OF PERUM PEGADAIAN SERVICES (Case Study on Customers in Punia Village, Mataram City)**

**Surya Hamdanil, M. Junaidi, Dedi Iswanto**

Perum Pegadaian is one of the institutions that provide services, including pawnshops in the neighborhood. This study aims to determine the public perceptions of the services of Perum Pegadaian that have not been known so far, concerning the ease of terms, completeness of facilities and infrastructure, accurate information, hospitality and politeness, problems and comfort. This research is descriptive qualitative. Data collection is done by observation, interview, and documentation techniques. Data analysis used includes data collection, data reduction, data presentation and then drawing conclusions.

The results of this study indicate that the public perception of the service users of Perum Pegadaian in the Punia Village of Mataram City stated that the quality of service was still unsatisfactory in terms of aspects. Some aspects that affect the quality of public services provided by the Pegadaian Corporation to customers, namely the Ease of terms (very easy and not complicated), the completeness of the Facilities and Infrastructure Facilities and Infrastructure are still lacking in terms of facilities (such as calling, toilet, space wait for the small one and wait for the cursor which is still not much), Accurate Information (still unclear in delivering information and policies), Hospitality and Courtesy (overall hospitality and courtesy of the Perum Pegadaian employees are friendly and polite), Problems (as a whole not as expected because the time is still long so that the time is enough wasted), comfort (overall customer convenience is good enough). While the Cause Factor (overall aspects of the causes of society choosing to use Pegadaian Perum as an economic alternative, namely urgent needs, daily needs and venture capital needs). Improving the quality of pawnshop services in arabic villages is a reminder of the need for equipment and infrastructure such as the caller of the anterial number, narrow waiting room improvement so that it looks wider, adding chairs, providing public toilets for customers, adding employees to the cashier, requiring employees to provide information accurately verbally to customers.

**Keywords: public perception, quality of service**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                     | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                                | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> .....                                  | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....                             | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                    | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                     | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                      | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                 | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                       | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 7           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                    | 8           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                   | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                           | <b>10</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                 | 10          |
| 2.2 Persepsi .....   | 13          |
| 2.3 Komponen-Komponen Proses Pembentukan Persepsi .....        | 15          |
| 2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi ..... | 21          |
| 2.5 Persepsi Masyarakat .....                                  | 23          |
| 2.6 Pelayanan Publik .....                                     | 23          |
| 2.7 Konsep Pelayanan Publik .....                              | 25          |
| 2.8 Kualitas Pelayanan Prima .....                             | 25          |
| 2.9 Pelayanan .....  | 27          |
| 2.9.1 Dimensi Pelayanan .....                                  | 28          |
| 2.10 Perum Pegadaian .....                                     | 30          |
| 2.10.1 Peran Perum Pegadaian .....                             | 31          |
| 2.10.2 Tugas Pokok Perum Pegadaian .....                       | 31          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.10.3 Fungsi Perum Pegadaian Secara Umum .....    | 32        |
| 2.10.4 Jenis-jenis Pegadaian .....                 | 33        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>34</b> |
| 3.1 Metode yang Digunakan .....                    | 34        |
| 3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....              | 36        |
| 3.2.1 Waktu Penelitian .....                       | 36        |
| 3.2.2 Lokasi Penelitian .....                      | 36        |
| 3.3. Instrumen Penelitian.....                     | 36        |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....                    | 37        |
| 3.4.1. Jenis data .....                            | 37        |
| 3.4.2. Sumber data .....                           | 37        |
| 3.5 Informan.....                                  | 38        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                   | 38        |
| 3.6.1 Observasi .....                              | 38        |
| 3.6.2 Wawancara .....                              | 39        |
| 3.6.3 Dokumentasi.....                             | 40        |
| 3.7 Keabsahan Data .....                           | 41        |
| 3.8 Teknik Analisis Data.....                      | 42        |
| 3.8.1 Reduksi Data .....                           | 43        |
| 3.8.2 Penyajian Data.....                          | 45        |
| 3.8.3 Menarik Kesimpulan .....                     | 45        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>46</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                         | 46        |
| 4.1.1 Lokasi dan Profil Singkat Masyarakat.....    | 46        |
| 4.1.2 Keadaan Geografis Punia Kota Mataram .....   | 48        |
| 4.1.3 Keadaan Demografis Punia Kota Mataram .....  | 49        |
| 4.1.4 Keadaan Sosial Ekonomi .....                 | 51        |

|   |    |
|---|----|
| 4.2 Deskripsi Data.....   | 52 |
| 4.2.1 Persepsi masyarakat terhadap kemudahan syarat pelayanan Perum Pegadaian di Punia Kota Mataram.....  | 53 |
| 4.2.2 Persepsi masyarakat terhadap kelengkapan sarana dan Prasarana dalam proses pelayanan yang ada di Perum Pegadaian Kelurahan Punia Kota Mataram .....           | 54 |
| 4.2.3 Persepsi masyarakat terhadap informasi akurat yang di berikan Perum Pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram .....   | 57 |
| 4.2.4 Persepsi masyarakat terhadap keramahan dan kesopanan pegawai Perum Pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram .....  | 58 |
| 4.2.5 Persepsi Masyarakat dalam permasalahan pelayanan yang di berikan Perum Pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram .....  | 61 |
| 4.2.6 Persepsi masyarakat tentang kenyamanan di Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram   | 61 |
| 4.2.7 Persepsi Masyarakat tentang faktor yang menyebabkan masyarakat Kelurahan Punia menggunakan Perum Pegadaian sebagai alternatif permasalahan perekonomian ..... | 63 |
| 4. 3. Pembahasan .....  | 65 |
| 4.3.1 Persepsi masyarakat terhadap kemudahan syarat pelayanan Perum Pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram.....  | 66 |
| 4.3.2 Persepsi masyarakat terhadap kelengkapan sarana dan Prasarana dalam proses pelayanan yang ada di Perum Pegadaian Kelurahan Punia Kota Mataram .....           | 67 |
| 4.3.3 Persepsi masyarakat terhadap informasi akurat Yang di berikan Perum Pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram .....   | 68 |

|   |    |
|---|----|
| 4.3.4 Persepsi masyarakat terhadap keramahan dan kesopanan pegawai Perum Pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram .....  | 70 |
| 4.3.5 Persepsi Masyarakat dalam permasalahan pelayanan yang di berikan Perum Pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram .....  | 70 |
| 4.3.6 Persepsi masyarakat tentang kenyamanan di Perum Pegadaian Di Punia Kota Mataram .....   | 71 |
| 4.3.7 Persepsi Masyarakat tentang faktor yang menyebabkan masyarakat kelurahan Punia menggunakan Perum Pegadaian sebagai alternatif permasalahan perekonomian ..... | 73 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....  | 73 |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 74 |
| 5.2 Saran.....  | 74 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 76 |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....  |    |



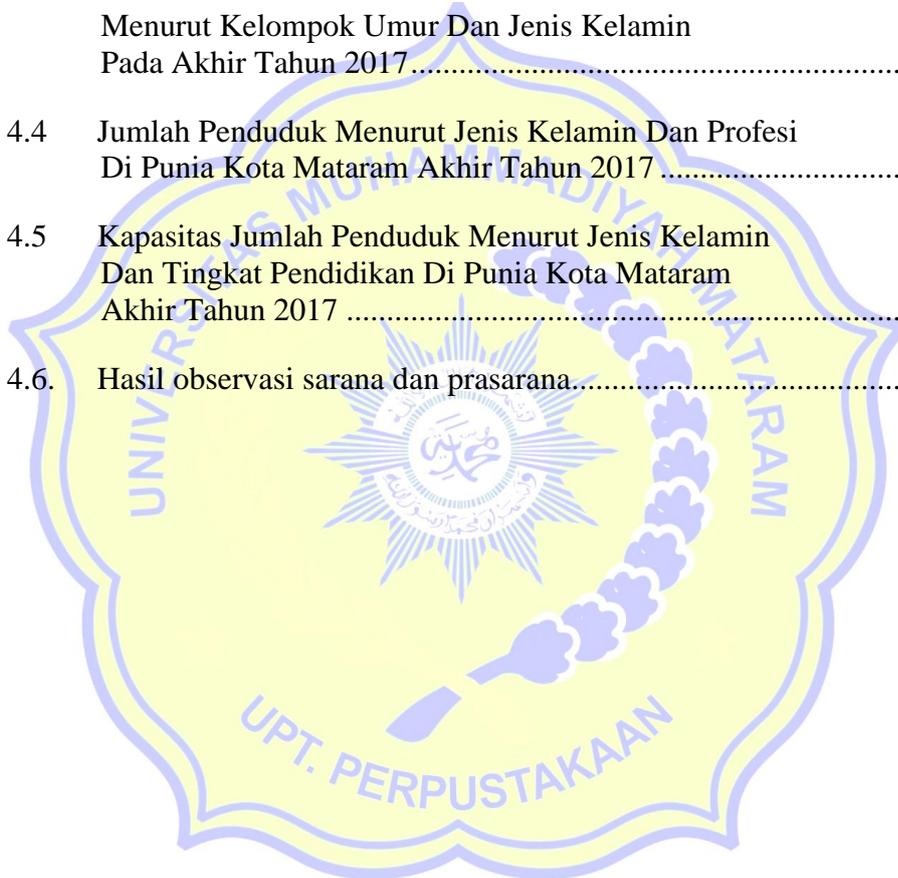
## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.1 Peta Lokasi Punia Kota Mataram..... | 46 |
|--|----|



## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1  | PenelitiTerdahulu.....  | 10 |
| Tabel 4.1  | Mata Pencahrian Pokok Masyarakat Di Kelurahan Punia Pada Tahun 2017 .....   | 49 |
| Tabel 4.2  | Jumlah Penduduk Punia Kota Mataram Menurut Jenis Kelamin Pada Akhir Tahun 2017 .....                                | 50 |
| Tabel 4.3  | Jumlah Penduduk Kelurahan Punia Kota Mataram Menurut Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin Pada Akhir Tahun 2017.....     | 51 |
| Tabel 4.4  | Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dan Profesi Di Punia Kota Mataram Akhir Tahun 2017 .....                      | 53 |
| Tabel 4.5  | Kapasitas Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dan Tingkat Pendidikan Di Punia Kota Mataram Akhir Tahun 2017 ..... | 54 |
| Tabel 4.6. | Hasil observasi sarana dan prasarana.....   | 59 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sangat bervariasi. Pegadaian merupakan sebuah lembaga keuangan formal di Indonesia yang dimiliki BUMN pemerintah yang usahanya berlandaskan “gadai” yang artinya jaminan keuangan yang bergerak dalam 3 bidang bisnis utama yaitu pembiayaan, emas, dan penyediaan jasa. BUMN ini sangat familiar diseluruh Indonesia, Perusahaan umum pegadaian satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai.

Gadai sudah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Pasal 1150 disebutkan bahwa : ”Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang memiliki utang atau seorang lain atas namanya dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut diprioritaskan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan”.

Lembaga pegadaianpun menyalurkan pembiayaan dengan bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan

hukum gadai, lembaga pegadaian ini wujud dari pembangunan perekonomian nasional yang diamanatkan oleh Pasal 33 UUD 1945, dengan tujuan turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai, dan mencegah timbulnya praktik ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tak wajar.

Kegiatan perekonomian Indonesia dewasa ini semakin meningkat. Dengan kebutuhan masyarakat yang tidak terbatas, tanpa didukung pendapatan yang seimbang, kemudian masyarakat berbondong-bondong mencari pinjaman pada bank yang pada mulanya adalah salah satu lembaga yang khusus bergerak di bidang bisnis. Tapi kenyataannya, masyarakat khususnya golongan ekonomi lemah, merasa prosedur pinjaman yang diberikan oleh bank terlalu berbelit-belit.

Perum pegadaian sebagai lembaga perkereditan yang memiliki tujuan khusus yaitu penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai yang di tujukan untuk mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, ribah, serta pinjaman tidak wajar lainnya. Perum pegadaian meningkatkan peranannya dalam penyaluran pinjaman bagi masyarakat. Nasabah perum pegadaian terdiri dari masyarakat golongan ekonomi lemah yang kurang mendapat pelayanan dari lembaga keuangan atau perbankan, sehingga masyarakat menenggang ke bawah meberlukan pinjaman secara mudah dan cepat.

Berpijak dari kenyataan, perum pegadaian merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan kredit, baik sekala kecil

maupun skala besar, dengan pelayanan yang mudah, cepat dan aman. Dalam kenyataannya menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang mudah, cepat dan aman memang sangat di butuhkan oleh masyarakat, khususnya masyarakat ekonomi menengah. Kemudahan dan kesederhanaan dalam prosedur memperoleh pinjaman merupakan modal dasar dalam mendekati pasar pegadaian.

Menurut Soebagyo, dkk (1997) definisi secara umum dari pegadaian adalah Suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corek khas, yaitu secara hukum gadai atau adanya kewajiban bagi nasabah untuk menyerahkan harga geraknya (agunan) kepada kantor cabang pegadaian dan disertai pemberian hak bagi pegadaian untuk melakukan penyelenggaraan lelang.

Dari definisi diatas terlihat bahwa lembaga pegadaian memiliki peranan yang cukup strategis demi menunjang pembangunan nasional. Sesuai dengan adanya peraturan pemerintah, sebagai lembaga jasa keuangan (kredit) yang merupakan per inut urat nadi perekonomian, hal ini tertuang dalam PP No.10 tahun 1990, yang mengatur tentang perubahan bentuk perusahaan dari Perusahaan Jawata (PERJA), menjadi Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian.

Tujuan usaha PERJAN adalah pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan PERUM adalah melayani kepentingan umum dan sekaligus untuk memupuk keuntungan. Dengan perubahan status hukum, tetapi misi pegadaian tetap memberikan kredit gadai kepada masyarakat

ekonomi menengah kebawah. Setelah berubah status hukum dan dengan motto “*Mengatasi Masalah Tanpa Masalah*”. Perum pegadaian telah benar-benar memasyarakat di tengah-tengah ketatnya persaingan ekonomi. Disamping motto tersebut, tujuan dasar pegadaian adalah memberikan pelayanan yang baik, yaitu usaha untuk memuaskan nasabah (*customer utility*). Dengan kepuasan nasabah, diharapkan akan tercipta nasabah yang loyal, sehingga dapat mendorong meningkatnya omzet perusahaan yang pada akhirnya akan memungkinkan bagi perusahaan untuk berkembang atau melakukan ekspansi usaha.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) no.10 Tahun 1990 pasal 5 tersebut, pegadaian menyebutkan :

1. Sifat usaha dari perusahaan adalah penyediaan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
2. Perusahaan bertujuan melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui uang pinjaman atas dasar hukum gadai dan pencegahan praktek ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar.

Selain bertujuan melayani kepentingan umum, dalam PP. No.10 Tahun 1990, Perum pegadaian adalah badan usaha tunggal (monopoli) yang diberi wewenang untuk melakukan pinjaman atas dasar hukum gadai. Kredit yang diberikan Perum Pegadaian relatif kecil, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan untuk mengembalikan pinjaman tersebut apabila tiba hari tempo,

dan ini merupakan bukti sosial bahwa Perum Pegadaian sebagai lembaga kredit yang dapat membantu kebutuhan rakyat kecil.

Perum Pegadaian selaku salah satu BUMN dalam lingkungan Departemen RI dapat dikatakan berkembang dari tahun ke tahun, dan juga dapat memberi kontribusi kepada negara dalam bentuk pajak dan laba. Usaha-usaha tersebut, antara lain meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sehingga mampu mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Kebijakan Perum Pegadaian dalam pelayanan, Richard B Chase dan Aquilano dalam bukunya *Production and Operating Management (1998)*, yaitu jaminan taksiran tinggi barang yang di jadikan jaminan yang menyimpang dari criteria sehingga nilainya melebihi batas toleransi taksiran wajar. Suatu barang jaminan sudah di kategorikan taksiran tinggi jika nilai taksirannya mecapai 15% lebih tinggi dari taksiran yang wajar. Pada saat penentuan taksiran tinggi harus dicatat pada daftar barang jaminan taksiran tinggi, kartu taksirannya dan fikir barang jaminan harus diberi tanda TT, barang jaminan yang taksirannya tinggi yang belum dicicil, tidak boleh dilelang tetapi di simpan sebagai barang bermasalah. Apabila sudah jelas sebagai taksiran tinggi tetapi oleh panitia lelang tetap dicatat sebagai barang jaminan yang akan dilelang, dalam waktu 7 hari setelah menerima laporan, Pimpinan wilayah sudah memerintahkan pemeriksa atau panitia taksir ulang untuk mengecek kebenaran taksirannya.

Masyarakat membutuhkan pegadaian sebagai alternatif ketikan mengatasi masalah ekonomi dan kebutuhan mendadak dalam lingkup

masyarakat, di karenakan meningkatnya kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat dengan pendapatan yang di terima masyarakat kadangkala jauh berbeda dengan pembiayaan kebutuhan sehari-hari, maka dari itu masyarakat lebih banyak memilih pegadaian menjadi salah satu solusi yang tepat, cepat, aman. Dengan dana yang cepat cair dalam jangka waktu yang sangat singkat mencairkan uang pinjaman tepat pada hari yang dibutuhkan masyarakat dan tanpa harus memikirkan banyak hal yang rumit, tingkat biaya yang dikenakan juga masih terjangkau sehingga masyarakat lebih memilih pegadaian dari pada harus meminta pinjaman ke bank atau cabang pinjaman lainnya yang relatif bunga pinjamannya lebih besar. Dengan adanya pegadaian, masyarakat yang kekurangan dana dapat sewaktu-waktu memenuhi kebutuhannya akan uang tunai, karena sesuai dengan namanya pegadaian tempat dimana masyarakat yang membutuhkan dana dapat datang membawa barang jaminan pribadinya dengan waktu yang cepat, aman dan mudah.

Kelurahan Punia adalah salah satu kelurahan yang berada di Kota Mataram yang masyarakatnya relatif ekonomi menengah ke bawah. Masih adanya ketidakpastian pendapatan, dengan meningkatnya kebutuhan ekonomi masyarakat sehingga harus mencari jalan agar kebutuhan hidup dapat terpenuhi. Salah satu caranya yaitu dengan mencari pinjaman dana ke pegadaian. Akan tetapi, walaupun menjadi alternatif yang rasional bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan finansial masyarakat disana masih kurang puas terhadap pelayanan di Perum Pegadaian. Salah satu bentuk ketidakpuasan masyarakat adalah dalam hal pelayanan di Perum

Pegadaian. Bagi masyarakat, kurangnya penyampaian kebijakan dari pihak pegadaian menyebabkan masyarakat/nasabah kurang memahami kebijakan perum pegadaian dalam menggadai suatu barang, sehingga sering terjadi kekeliruan baik dari masyarakat ataupun pihak gadai.

Dari observasi awal yang dilakukan via telephone, dengan salah satu nasabah pegadaian, pengalaman ibu Mira dalam mengadaikan suatu barang ke pegadaian menyatakan pernah mengadai suatu barang berupa cicin emas seberat 3 gram ke pegadaian. Ketika berlangsung pihak pegadaian tidak menyampaikan kebijakan yang ada dalam pelayanan di perum pegadaian secara lisan, sehingga ibu Mira tidak mengetahui kapan barang yang digadai jatuh tempo.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kelurahan Punia Kota Mataram, yang berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perum Pegadaian (Studi Kasus Di Kelurahan Punia Kota Mataram).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kondisi sosial ekonomi di Punia Kota Mataram ?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan perum pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kondisi sosial ekonomi di Punia Kota Mataram.
2. Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perum Pegadaian.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Ingin mengetahui secara langsung Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perum Pegadaian (Studi Kasus Di Kelurahan Punia Kota Mataram).

1. Secara akademik :

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai setudi (S.1) pada jurusan Administrasi Publik, Konsentrasi Kebijakan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dapat memberikan kontribusi informasi yang berarti bagi perguruan tinggi sebagai agen sosialisai terhadap kebijakan pemerintah.

2. Aspek Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah referensi ilmiah tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perum Pegadaian (Studi Kasus Di Kelurahan Punia Kota Mataram).

3. Aspek praktis :

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembaca sebagai tambahan pengetahuan tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perum Pegadaian (Studi Kasus Di Kelurahan Punia Kota Mataram).



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka yang berasal dari penelitin-penelitian yang sudah pernah dilakukan. Dalam penelitian terdahulu ini diuraikan secara sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang di dapat oleh peneliti terdahulu dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini dijelaskan tentang objek yang diteliti oleh peneliti terdahulu, model yang digunakan, serta hasil penelitian. Fakta-fakta atau data yang dikemukakan diambil dari sumber aslinya. Penelitian-penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan telaah pustaka penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Peneliti Terdahulu**

| No. | Nama Penulis         | Judul Skripsi  | Hasil Penelitian   |
|-----|----------------------|--|--|
| 1.  | Muslim dkk<br>(2005) | Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan kota medan | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan kota medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah analisa kualitatif.Mendiskripsikan bentuk-bentuk persepsi masyarakat terhadap |

|    |                                   |   |  |
|----|-----------------------------------|---|--|
|    |                                   |   | <p>pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan kota medan. Teknis pengumpulan data yang digunakan antara lain penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yakni dengan wawancara melalui penyebaran angket atau kuessioner. Hasil penelitian mengetahui bagaimana persepsimasyarakat disana terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan kota medan</p>   |
| 2. | <p>Mohammad Maskan dkk (2014)</p> | <p>Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di terminal arjosari kota malang</p> | <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di terminal arjosari kota malang. Sedangkan metode analisi menggunakan mean (rata-rata). Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kuesioner, yaitu suatu daftar pertanyaan (<i>quetion list</i>) yang memuat beberapa hal yang ingin diperoleh informasinya berkaitan dengan masalah penelitian,</li> <li>b. Wawancara, melakukan tanya jawab secara langsung</li> </ol> |

|    |                   |   |   |
|----|-------------------|---|---|
|    |                   |   | <p>pada informan atau pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan yang diperlukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di terminal arjosari kota malang sudah cukup baik namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa terminal.</p>   |
| 3. | Riko Tomas (2016) | <p>Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan tulung selapan Kota ogn komering ilir (OKI)</p> | <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan tulung selapan Kota ogn komering ilir (OKI). Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara terstruktur di bandung dengan menggunakan kuensioner. Hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh variabel dan demografi (umur) dan variabel sosial (tingkat pendidikan)</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP. |
|--|--|--|--|

Sumber: Di olah dari berbagai sumber.

Persamaan penelitian ini dengan ketiga penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan, apakah masyarakat di sana sudah puas dengan pelayanan publik yang diberikan instansi atau pemerintah dan bagaimana pendapat masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan ketiga penelitian sebelumnya adalah terletak pada tempat, metode penelitian, objek penelitian, dan waktu yang berbeda.

## 2.2 Persepsi

Pengertian persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut *intern* dan *ekstern*. Berbagia ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi sekumpulan tindakan mental yang mengatur impuls-impuls sensorik menjadi suatu pola bermakna. Kemampuan persepsi adalah sesuatu yang sifatnya,

bawaan dan berkembang pada masa yang sangat dini. Meskipun kebanyakan kemampuan persepsi bersifat bawaan tidak akan bertahan lama karena sel-sel dalam syaraf mengalami kemuduran, berubah, atau gagal membentuk jalur syaraf yang layak. Secara keseluruhan, kemampuan persepsi kita ditanamkan dan tergantung pada pengalaman.

Bimo Walgito (2004) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan individu lain.

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangan. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat *file* yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. *File* itu akan segera muncul ketika ada stimulus

yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya (Waidi, 2006).

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

### **2.3 Komponen-Komponen Proses Pembentukan Persepsi**

Terdapat tiga komponen utama proses pembentukan persepsi menurut (Sobur, 2003) yaitu:

- a) Seleksi, yaitu penyampaian oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit. Setelah di terima, rangsangan atau data diseleksi.
- b) Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, keperibadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang si terimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.
- c) Pembulatan, yaitu penarikan kesimpulan dan tanggapan terhadap informasi yang di terima. Persepsi yang si terjemahkan dalam bentuk tingkatan laku sebagai reaksi yaitu bertindak sehubungan dengan apa yang telah di serap yang terdiri dari reaksi tersembunyi sebagai pendapat/sikap

dan reaksi terbuka sebagai tindakan yang nyata sehubungan dengan tindakan yang tersembunyi (pembentukan kesan) (Sobur,2009).

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa komponen-komponen persepsi, yaitu seleksi terhadap informasi berdasarkan stimulus yang diterima oleh alat indera, kemudian stimulus yang diterima akan diseleksi untuk kemudian diinterpretasikan agar dapat memberikan penarikan kesimpulan terhadap objek yang diinderakan.

Berdasarkan komponen persepsi seperti yang dipaparkan oleh Sobur (2003) di atas, dan turut terdapat hal yang sama perihal komponen persepsi menurut Kenneth dan Edward (dalam mulyana, 2002) yang juga membagi aspek persepsi menjadi tiga komponen, yaitu *seleksi, organisasi/atensi dalam menginterpretasikan dan interpretasi dalam pembulatan atau penarikan kesimpulan*. Ketiga komponen persepsi tersebut dirangkai dan dirunut berdasarkan aspek komponen persepsi oleh Sobur (2003) yang bersumber dari berbagai macam teori yang dipaparkan oleh para ahlinya, yang adalah sebagai berikut:

- a) Dalam aspek pertama pada komponen utama proses pembentukan persepsi menurut Sobur (2003) yaitu seleksi.

Dalam ranah psikologi menurut Sarwono (2002) persepsi adalah proses pencarian informasi untuk di pahami. Alat untuk memperoleh informasi tersebut adalah penginderaan (penglihatan, pendengaran, peraba dan sebagainya). Sebaliknya alat untuk memahaminya adalah kesadaran atau kognisi. Stumulus dapat mendukung penginderaan

yang dapat menimbulkan persepsi, maka stimulus harus cukup kuat, stimulus harus melampaui ambang batas stimulus, yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsikan oleh yang mempersepsikan (Walgito, 2003). Secara garis besar, menurut Kenneth dan Edward (dalam Mulyana, 2002) seleksi sendiri mencakup sensasi, sensasi pada dasarnya merujuk pada pesan yang dikirimkan ke otak lewat penglihatan, pendengaran sentuhan, penciuman dan pengucapan. Segala macam rangsangan yang terima informasi yang berhubungan dengan alat penginderaan.

- b) Pada aspek kedua berdasarkan komponen utama proses pembentukan persepsi menurut Sobur (2003), yaitu interpretasi.

Keterkaitan dengan aspek ini memiliki pemahaman dari para ahli yang ternyata sangat beragam, seperti yang dikemukakan berikut ini. Persepsi adalah seperangkat seperangkat proses yang dengannya kita dapat mengenali, mengorganisasikan dan memahami carapan-carapan inderawi yang kita terima dari stimuli lingkungan Epstein & Rogers (dalam Stenberg, 2008). Persepsi merupakan bagian dari proses dimana kita (Robbins, 1998). Persepsi merupakan sebagian dari proses dimana kita mengorganisasikan dan menafsikan pola stimulus dalam lingkungan kita (Robbins, 1998). Persepsi juga merupakan sebagai suatu proses organisasi atau mengorganisasikan dengan menggabungkan data-data indera kita (penginderaan) untuk

dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk akan diri kita sendiri (Shaleh,2009). Organisasi /atensi sendiri dalam pengertiannya adalah bagian suatu proses dalam menginterpretasikan yaitu dengan merespon atau menafsirkan kejadian atau rangsangan yang didapat dari apa yang diperhatikan dari kejadian atau rangsangan dengan mensyaratkan kehadiran suatu objek untuk dipersepsikan, kemudian terbentuknya penginterpretasian ( Kenneth dan Edward, dalam Mulyana, 2002). Individu mengorganisasikan dan mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang mempunyai arti bagi diri individu tersebut yang bersangkutan, dimana stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi sehingga terbentuknya persepsi seseorang (Walgito, 2002) menurut hal-hal yang terkait dengan mengorganisasikan atau menginterpretasikan yang berperan di dalam persepsi, yaitu:

- (1) adanya objek yang diamati, objek yang dapat menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor stimulus dapat datang dari luar langsung mengenai alat indera (reseptor), dan dapat datang dari dalam yang langsung mengenai syaraf penerima (sensori) yang bekerja sebagai reseptor.
- (2) Alat indera atau reseptor, yang merupakan alat untuk menerima stimulus, dengan harus adanya syaraf sensori sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang di terima reseptor ke pusat syaraf yaitu

otak sebagai pusat kesadaran, dan sebagai alat untuk mengadakan respon di perlukan syaraf sensori.

(3) Adanya perhatian yang merupakan langka pertama sebagai suatu persiapan dalam suatu persepsi. Secara garis besar, persepsi merupakan bagian dari proses yang integrated dari individu terhadap stimulus yang diterimanya dengan adanya berupa proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang di terima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan menjadi aktivitas terintergrasi di dalam diri individu. Pada dasarnya menurut Wittig (1977) persepsi adalah bagian dari proses bagaimana menginterpretasikan stimulus oleh seseorang.

c) Pada aspek ketiga atau aspek yang terakhir berdasarkan komponen utama proses pembentukan persepsi menurut Sobur (2003) yaitu pembulatan atau penarikan kesimpulan.

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan dan menafsirkan pesan Desiderato (dalam Rakhmat, 1996).

Persepsi adalah bagaimana seseorang mengartikan sesuatu dengan melakukan pembulatan atau penarikan suatu kesimpulan, dalam bagaimana cara seseorang melihat atau memahami sesuatu berdasarkan Leavit (dalam Sobur, 2003). Dalam pembulatan atau penarikan suatu kesimpulan berdasarkan interpretasi sebelumnya atas informasi yang

telah kita peroleh melalui salah satu atau lebih dari indera kita, tetapi tidak bisa untuk memaknai setiap objek secara langsung, melainkan dengan memaknai informasi yang kita peroleh dan kita percayai yang sekiranya dapat mewakili objek yang dipersepsikan (Kenneth dan Edward, dalam Mulyana,2002). Secara garis besar, persepsi berarti menarik atau melakukan penarikan suatu kesimpulan (Sarwano,1983). Dari urutan di atas bahwa pengetahuan yang di peroleh melalui persepsi bukanlah pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan mengenai bagaimana tampaknya objek tersebut sesuai dengan yang disimpulkan. Secara umum persepsi adalah suatu pandangan, pendapat dan penilaian responden dalam menafsirkan, mengartikan, pengetahuan tentang sesuatu yang dihasilkan melalui proses menginterpretasikan informasi yang diterima dan kemudian mengelompokkannya ke dalam ruang lingkup pengetahuan yang kita punya sehingga hasil pengamatan tersebut bisa mempunyai makna dan dapat di mengerti (Arifin,2011).

Persepsi pada dasarnya juga merupakan hasil interaksi antara dunia luar individu (lingkungan) dengan pengalaman individu yang sudah diinternalisasi dengan sistem sensorik alat indera sebagai penghubung, dan diinterpretasikan oleh sistem syaraf otak. Pada prinsipnya, menurut Suharnan (2005) persepsi pada turut melibatkan dua proses yaitu *bottom up processing* dan *top down processing* yang saling melengkapi dan ukan berjalan sendri-sendiri. Hal ini berarti

bahwa hasil suatu persepsi atau interpretasi mengenai suatu stimulus akan ditentukan oleh kombinasi antara sifat-sifat yang ada pada stimulus yang di persepsi itu (*bottom up*) dengan pengetahuan yang tersimpan didalam ingatan seseorang yang relevan dengan stimulus itu (*top down*). Feldman (1999) lebih lanjut menjelaskan tentang proses *top down* dan *bottom up*. *Top down processing is guided by higher level knowledge, experience, expectations, and motivation* (proses top-down mengara pada tingkat pengetahuan, pengalaman, dugaan, dan motivasi). Sedangkan *bottom up processing, perception involves recognizing and processing information about the individual componen of stimuli* (proses bottom up, persepsi yang melibatkan rekognisi dan proses informasi tentang karakteristik stimulus individual).

#### **2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi**

Persepsi seseorang tidak timbul dengan sendirinya, tetapi melalui proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang. Hal inilah yang menyebabkan setiap orang memiliki interpretasi berbeda, walaupun apa yang dilihatnya sama. Menurut Robins (1998) terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang, yaitu :

a) Individu yang bersangkutan (Pemersepsi) atau *perceiver*

Apabila seseorang melihat menginderakan sesuatu maka akan berusaha untuk memberikan interpretasi tentang apa yang diinderakan,

yang di pengaruhi oleh karakteristik individual yang dimilikinya seperti pengetahuan, pengalaman pemersepsi.

b) Sasaran dari persepsi atau *perceived*

Sasaran dari persepsi dapat berupa orang, benda, ataupun peristiwa, sifat-sifat itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Persepsi terhadap sasaran bukan merupakan sesuatu yang dilihat secara teori melainkan dalam kaitanya dengan orang lain yang terlibat. Hal tersebut yang menyebabkan seseorang cenderung mengelompokkan orang, benda, ataupun peristiwa sejenis dan memisahkannya dari kelompok yang tidak serupa yang didasarkan atas sikap pemersepsi.

c) Situasi atau *setting*

Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti situasi dimana persepsi tersebut timbul, harus mendapat perhatian, situasi merupakan bagian dari proses pembentukan persepsi namun berdasarkan pada situasi yang menyebabkan persepsi itu timbul.

Secara garis besar, dapat disimpulkan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pembentukan persepsi yaitu, pemersepsi atau aspek dari diri sendiri yang sejatinya memiliki pilihan dalam men-seleksi yang membuat terjadinya proses selektif dengan melakukan penginderaan terhadap stimulus yang dapat berubah objek atau subjek yang dapat diseleksi berdasarkan hal seperti pengetahuan dan pengalaman diri terhadap suatu hal, sasaran dari pemersepsi atau target yang berupa objek

atau subjek yang di interpretasikan atau diorganisasikan sebagai hasil dari kesan yang memberikan pengaruh bagaimana cara mempersepsikannya, dan selanjutnya adalah stuasi itu sendiri yang timbul seperti apa yang terjadi dan dapat membuat individu tertarik atau merespon terhadap objek yang diharapkannya.

## **2.5 Persepsi Masyarakat**

Persepsi masyarakat pada hakikatnya adalah proses kognitif yang di alami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang di terimanya. Secara garis besar persepsi dibagi menjadi dua jenis, yaitu persepsi mengenai benda dan sosial, yang membedakan kedua persepsi ini adalah sifat dari unsur-unsur mediasi atau pengantar, kemanjemukan simulinya, dan peranan dari peroses konstruksi dalam pemberian makna. Persepsi benda, objek stimulusnya merupakan suatu hal atau benda yang nyata dan dapat diraba, diasakan dan dapat diindera secara langsung. Unsur perantaranya terbatas sepertigelombang cahaya, gelombang suara, suhu, dan gerakan lain yang umumnya merupakan gerakan fisik. Persepsi merupakan proses informasi dalam diri kita untuk mengenali atau membuat kita menjadi tau dan mengerti hal-hal yang kita hadapi Suarno (2010).

## **2.6 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (layanan) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Agung Kurniawan 2005).

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan dalam rumusan undang-undang tentang pelayanan publik, pelayanan publik di definisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbagai definisi dan pemahaman tentang pelayanan publik tersebut pada intinya memiliki arah pandangan atau fokus yang hampir sama yakni pada pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, yang memiliki kepentingan terhadap instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Saat ini yang menjadi permasalahan utama adalah bagaimana mewujudkan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik guna memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dan berkembang kondisi yang ada. Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat bahwa terdapat 5 indikator pelayanan publik yaitu *reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memandai sumber daya dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan

pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## 2.7 Konsep Pelayanan Publik

Kepuasan jasa pelayanan publik tergantung pada terpenuhinya tuntutan masyarakat akan pelayanan cepat, tepat, efektif dan efisien, seperti layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata, antara lain : perijinan, sertifikat, jaringan komunikasi, informasi, peraturan, keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi, infratraktur, kredit lapangan kerja, santunan, dapat diakses, dengan mudah sesuai kebutuhan mereka. Disisi lain tuntutan masyarakat terus menerus tumbuh dan berkembang secara dinamis, namun pemerintah selaku pelayan tetap mengikuti perkembangan, sehingga tetap mudah tidak berbelit-belit, agar terpenuhi rasa puas masyarakat sesuai kebutuhan mereka. Kepuasan pelayanan publik juga tercermin dari kedekatan hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang dilayani, sehingga kepercayaan masyarakat akan terus meningkat.

## 2.8 Kualitas Pelayanan Prima

Konsep kualitas pelayanan dari pendapat Wayhof (dalam Lovelock, 1988) menjelaskan: *quality is the degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellence, in the meeting the customer's requirement*". Sementara itu, suatu kualitas pelayanan merupakan 1) *Consumer perception of service comparing expectation prior to receiving the service and actual experience with service*, 2) *Quality evaluation derive*

*from the service process as well as the service process as well as the service outcome.*

Kualitas dengan demikian merupakan tanggapan para konsumen yang dihasilkan dari membandingkan atas kualitas pelayanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka inginkan sebagai suatu keunggulan yang mesti ada dan terukur. Sementara *evaluasi* terhadap kualitas dapat dilakukan dengan memahami peroses penyelenggaraan pelayanan dan merasakan hasilnya secara nyata.

Dalam konteks pelayanan publik, Islamy (1999) mengemukakan bahwa keberhasilan proses pelayanan sengan tergantung pada dua pihak yaitu aparat pelayanan publik dapat dikaji dari dua aspek yaitu aspek proses internal organisasi yang dilakukan oleh organisasi pelayanan publik dan aspek kemanfaatan yang dirasakan dan dinikmati oleh pelanggan.

Gerakan "*Reinventing The Government*" merupakan salah satu tonggak kemajuan ilmu administrasi publik di akhir abad ke 21. Gerakan manajemen mutu merupakan lompatan kemajuan ilmu pengetahuan manajemen di akhir abad 20. Gerakan ini telah berhasil menyediakan metodologi yang handal untuk meningkat mutu pelayanan, yaitu *Total Quality Service (TQS)*.

Pihak pemerintah telah merumuskan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sesuai SK Menpan No.81/ 1993, memuat pedoman bagi tata laksana pelayanan umum. Oleh sebab itu wawasan kesisteman merupakan gerakan baru dalam ilmu manajemen.

## 2.9 Pelayanan

Pelayanan menurut pandangan kita pelayanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu, atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela, layanan atau pelayanan menyediakan segala sesuatu untuk orang lain diantaranya konsumen/pembeli, pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan royal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang suatu instansi atau pembisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang di butuhkan orang lain. Sedangkan Menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli atau memakai produknya.

Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian pelayanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- e. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

### **2.9.1 Dimensi Pelayanan**

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan instansi atau perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, instansi atau perusahaan dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

1. *Tangible* (Bukti fisik) yakni adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.
2. *Reliability* (Kendalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

## 2.10 Perum Pegadaian

Perum Pegadaian merupakan salah satu bentuk badan usaha milik negara yang memberi layanan kepada masyarakat umum sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan peraturan perusahaan. Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit dengan masyarakat dengan cara khusus yaitu hukum gadai. Menurut hukum gadai peminjam mempunyai kewajiban untuk menyerahkan jaminan kepada pihak pegadaian dan dalam hukum tersebut pihak pegadaian berwenang untuk melakukan penjualan (lelang) atas jaminan tersebut apabila batas waktu pemberian pinjaman sudah habis dan konsumen tidak menebus jaminannya. Modal pegadaian berasal dari kekayaan negara serta tidak terbagi atas saham-saham didalam perum pegadaian didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum.

Pegadaian merupakan kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna mendapatkan sejumlah uang senilai dengan yang dijaminkan yang akan ditebus sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga gadaian.

Gadai suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang memiliki utang atau seorang lain atas namanya dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut diprioritaskan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian

biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan.

### **2.10.1 Peran Perum Pegadaian**

Peran perum pegadaian dalam mengimpun dana masyarakat yaitu sebagai penyedia dana bagi nasabah dengan produser yang relatif lebih sederhana dan waktu yang lebih cepat terutama apabila dibandingkan dengan kredit perbankan. Disamping itu, mengingat jasa yang ditawarkan oleh Perum Pegadaian tidak hanya jasa pegadaian, maka nasabah juga dapat memperoleh manfaat antara lain :

1. Penaksiran nilai suatu barang bergerak dari pihak atau istitusi yang telah berpengalaman dan dapat di percaya. Penaksiran atas suatu barang antara penjual dan pembeli sering sulit sampai pada suatu kesepakatan yang sama. Untuk mrngatasi perbedaan persepsi atas nilai suatu barang, kedua belah pihak bias menghubungi Perum Pegadaian sebagai pihak yan netral untuk melakukan penaksiran atas barang tersebut.
2. Penitipan suatu barang bergerak pada tempat yang aman dan dapat dipercaya. Nasabah yang akan berpergian, merasa kurang aman menempatkan barang bergerakanya du tempat sendiri, atau tidak mempunyai sarana penyimpanan suatu barang bergerak dapat menitipkan barangnya di Perum Pegadaian.

### **2.10.2 Tugas Pokok Perum Pegadaian**

Yaitu memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan

informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat. Setiap proses pinjaman uang di pegadaian haruslah dengan jaminan barang-barang tertentu hal ini tentu sangat berlawanan dengan prosedur pinjaman uang di lembaga keuangan lainnya seperti bank, dan manfaat utama yang di peroleh oleh pinjaman atau nasabah dari perum pegadaian adalah ketersediaan dana prosedur yang relatif sederhana dalam waktu yang lebih cepat terutama di dibandingkan dengan kredit perbankan.

### **2.10.3 Fungsi Perum Pegadaian Secara Umum**

Adapun fungsi pegadaian adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha lain yang menguntungkan bagi pegadaian maupun kepada masyarakat.
2. Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman dan hemat.
3. Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan.
4. Melakukan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian.
5. Mengelola organisasi, tata kerja dan tata laksana pegadaian.
6. Membina pola perkreditan agar benar-benar terarah dan bermanfaat, bila perlu memperluas daerah operasinya.
7. Berperan serta dalam mencegah adanya pemberian yang tidak wajar, pegadaian gelap dan praktik riba.

## 2.10.4 Jenis-jenis Pegadaian

### 1. Pegadaian Syariah

Secara umum yang di maksud dengan pegadaian syariah adalah lembaga keuangan atau devisa dari form pegadaian dengan memberikan pinjaman kepada nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam.

Prinsip syariah antara lain sebagai berikut :

- a. **Mudharabah** adalah pembiyaan berdasarkan prinsip penyertaan modal.
- b. **Musharakah** adalah prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan.
- c. **Ijarah** adalah pembiyaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan.
- d. **Ijarah Waiqtinu** adalah pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain.

### 2. Pegadaian Konvensional

Pegadaian konvensional merupakan lembaga pemerintah yang memberikan uang pinjaman kepada nasabah atas dasar hukum gadai, dan pegadaian konvensional sudah tersebar luas dibanyak tempat hingga di desa-desa, hingga dapat dengan mudah di jangkau pegadaian konvensional menggunakan sistem bunga dan tarif jasa simpan relatif lebih besar biaya administrasi lebih besar di banding dengan pegadaian syariah dan di dalam sistem administrasinya masih menggunakan sistem pencatatan secara manual.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metode dan Jenis Penelitian

Seperti dikutip dari Sugioyono (2015), Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau natural setting, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode *naturalistic*.

Objek yang alamiah adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada di objek dan setelah dari objek relatif tidak berubah. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna di balik yang terlihat dan terucap tersebut. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang di temukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang di lakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang di temukan dan kemudian dapat di konstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Jadi, dalam penelitian kualitatif melakukan analisis data untuk membangun hipotesis, analisis data dalam

penelitian kualitatif di lakukan sejak peneliti menyusun proposal, melaksanakan pengumpulan data di lapangan, sampai peneliti mendapatkan seluruh data.

Dalam pandangan penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variable penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti oleh meliputi aspek tempat (*plase*) pelaku (*acotor*), dan *activity* yang berinteraksi secara sinergis. Karena terlalu luasnya masalah, maka dalam penelitian kualitatif, peneliti akan membatasi penelitian dalam satu atau lebih variabel. Dengan demikian penelitian kualitatif di sebut dengan batasan masalah disebut dengan fokus yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum.

Metode kualitatif di gunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengundang makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada makna. Penelitian ini akan menggambarkan kondisi alamiah sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang ada di perum pegadaian di Kelurahan Punia Kota Mataram.

## 3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

### 3.2.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 3 bulan, mulai bulan Maret sampai dengan Mei 2019.

### 3.2.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Punia Kota Mataram.

## 3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi Instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan. Validasi terhadap instrumen meliputi pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri, melalui evaluasi diri sejauhmana pemahaman, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan memasuki lapangan penelitian.

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument* (manusia sebagai instrument), berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Selanjutnya *Nasution* dalam Sugioyono (2015:61) menyatakan dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia

sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan selama penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai satu-satunya yang dapat mencapainya.

### **3.4 Jenis dan sumber data**

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu :

#### **3.4.1 Jenis data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, data kualitatif merupakan jenis data yang menggambarkan keadaan objek penelitian beserta kondisi lingkungannya sesuai dengan fakta tidak berdasar opini (pendapat).

#### **3.4.2 Sumber data**

##### **a. Data primer**

Data primer adalah sumber data utama yang diperoleh peneliti dengan cara melakukan observasi langsung pada lokasi penelitian dan tempat di Kelurahan Punia Kota Mataram dan mengamati tindakan informan serta mewawancarai masyarakat di Punia Kota Mataram.

##### **b. Data sekunder**

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari dokumen-dokumen

resmi dari instansi. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, lampiran-lampiran, hasil survei, penggunaan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui pengamatan dan wawancara.

### 3.5 Informan

Menurut Sanafiah Faisal (1990) dalam Sugiyono (2015:57) “mengemukakan bahwa, situasi sosial untuk sampel atau instrumen sangat disarankan suatu situasi sosial didalamnya menjadi semacam muara dari banyak domain lainnya”. Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan yang dipergunakan peneliti adalah *snowball sampling*, artinya penunjukan dengan sengaja oleh peneliti untuk memperoleh ke informan. Berdasarkan kriteria tersebut, informan dalam penelitian adalah Masyarakat di Punia Kota Mataram.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.6.1 Observasi

Teknik Observasi yaitu, Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian guna mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan peneliti terhadap permasalahan yang terjadi.

*Marshall*(1995)dalam Sugiyono (2015:64) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang prilaku dan makna dari prilaku tersebut. Sedangkan *Sanafiah Faizal*(1990)dalam Sugioyono (2015:64),

mengklarifikasi observasi menjadi observasi partisipatif, observasi secara terang-terangan dan tersamar dan observasi tak berstruktur.

Di sini peneliti menggunakan observasi terang-terangan dan tersamar, dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi, mereka yang di teliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktifitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih di rahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan secara terus terang, maka peneliti tidak akan di ijinakan untuk melakukan observasi.

Adapun data yang di peroleh peneliti dalam melakukan teknik observasi lapangan adalah fakta-fakta yang terjadi di lapangan di mana peneliti ikut terlibat di dalam kegiatan yang dilakukan oleh narasumber dan melakukan pengamatan sehingga peneliti bisa mengumpulkan fakta-fakta yang akan di jadikan data yang valid. *Susan Stainback*(1988)dalam Sugiyono (2015:65).

### **3.6.2 Wawancara**

Wawancara yaitu peneliti melakukan Tanya jawab secara langsung kepada informan dengan tujuan mendengarkan secara langsung kepada informan dengan tujuan mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan yang berkaitan dengan objek permasalahan yang diteliti. *Esterberg*(2002) dalam Sugioyono (2015:72), wawancara adalah merupakan

pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

*Susan Stainback*(1988) dalam Sugioyono (2015:72) mengemukakan bahwa, jadi dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Data yang diperoleh dalam tehnik wawancara berupa informasi-informasi yang diberikan oleh narasumber sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti baik secara mendalam maupun yang mendasar berdasarkan permasalahan yang diteliti. Sehingga peneliti dapat bertukar informasi dengan narasumber, tentunya peneliti akan membawa alat bantu untuk mendokumentasikan hasil wawancara seperti tape recorder, gambar, file, berkas dan lainnya.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah cara dengan menggunakan dokumen yang berhubungan dengan obyek penelitian atau pengumpulan dengan cara mengutip dari dokumen-dokumen yang sudah jadi baik berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, peraturan kebijakan, gambar, sejarah lain sebagainya, yang berkaitan dengan obyek dan keperluan penelitian.

Data yang di peroleh dalam kegiatan dokumentasi adalah arsip-arsip kebijakan yang sudah di implementasikan sehingga bisa menjadi pembanding data yang diperoleh baik dari observasi maupun wawancara, data yang di peroleh dari dokumentasi di perlukan untuk menambah data yang masih

kurang, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti melakukan dokumentasi berupa surat-surat atau laporan-laporan tertulis serta mengambil foto-foto dari realita yang ada di lapangan.

### **3.7 Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini adalah Triangulasi sumber dan menggunakan bahan referensi, Menurut Wiliam Wiersma (1986) dalam (Sugiyono 2016:273) triangulasi dalam keabsahan data atau pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda, Susan Stainback (1988) dalam sugiyono menyatakan bahwa tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987:331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan realita yang ada di perum pegadaian.

Menurut Murti B. (2006) menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh. dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut yang mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walapun tidak menolak data kualitatif), sehingga teknis analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis. Seperti yang dinyatakan oleh Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2016:246), bahwa yang paling serius dan sulit untuk analisis data kualitatif adalah karena metode analisis belum dirumuskan dengan baik.

Selanjutnya. Dalam hal ini analisis data kualitatif, menurut Sugiyono (2016:224) Analisis data adalah Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan

dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori. Analisis data dilakukan dengan mengordinasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penelitian sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai pada tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2016:246), Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

### **3.8.1 Reduksi Data**

Data yang diperoleh lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengambil data pokok, mengorganisir data kasar yang diperoleh dari lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Ibarat melakukan penelitian di hutan, maka pohon-pohon atau tumbuh-tumbuhan dan binatang-binatang yang belum dikenal selama ini, justru dijadikan fokus untuk pengamatan selanjutnya.

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam mereduksi data dapat didiskusikan pada teman atau orang lain yang di anggap ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang dimiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Mereduksi data dapat dilakukan dengan cara hasil catatan di lapangan yang banyak dan belum bermakna. Catatan lapangan berupa huruf besar dan kecil, angka dan symbol-symbol yang masih semrawut, yang tidak dapat dipahami. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data pokok dan penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil, dan angka. Data yang tidak penting yang di ilustrasikan dalam bentuk simbol-simbol dan lain-lain dibuang karena dianggap tidak penting.

### **3.8.2 Penyajian Data**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data (Penyajian data), dalam penelitian kualitatif penyajian

data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Miles and Huberman dalam Sugioyono (2015:95) “menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif .

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau konfigurasi yang mudah dipahami. Konfigurasi yang demikian ini akan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dengan penyajian data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut, Miles and huberman dalam Sugioyono (2015:95) “disarankan, selain teks naratif dalam penyajian data bisa menggunakan grafik, matrik, network (jaringan kerja) dan Chart.

### **3.8.3 Menarik Kesimpulan**

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah terkumpul. Selanjutnya mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu kedalam satu kesatuan informasi yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Dari data yang terkumpul, kemudian dikategorikan sesuai dengan perincian masalahnya dan di bandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada. *Miles dan Michael Huberman* dalam Sugioyono (2015:99).