

4.1 ANALISA TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

PERUM Pegadaian yang merupakan salah satu lembaga kredit non bank yang telah banyak mengalami perubahan baik dalam status maupun dalam pelayanannya sehingga mempermudah nasabah dalam memperoleh kredit untuk mengatasi masalah ekonomi yang mereka hadapi. Sesuai dengan motto Pegadaian yaitu " Mengatasi masalah tanpa masalah ".

Sampai saat ini Pegadaian telah mempunyai 583 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia sehingga dengan mudah semua lapisan masyarakat dapat memperoleh kredit.

PERUM Pegadaian yang selama ini telah banyak ikut membantu menunjang pembangunan nasional, tidak luput di dukung oleh tenaga-tenaga profesional yang telah memberikan banyak kemajuan yang diraih oleh PERUM Pegadaian. Dilihat dari susunan organisasinya ,tercermin setiap bagian ditangani oleh bidang tersendiri, dan ini menandakan bahwa PERUM Pegadaian telah mampu mengkoordinir susunan kepegawaian. Juga kerja sama yang baik antara pimpinan dan

bawahannya sudah tertanam pada diri Pegadaian yang selalu berusaha meningkatkan kwalitas dimata masyarakat.

4.2 MASALAH YANG TIMBUL di PERUM PEGADAIAN

Pada masa modern sekarang ini Pegadaian yang telah berubah statusnya dari Perjan menjadi PERUM dengan landasan peraturan pemerintah nomor 10 tahun 1990, masih mendapat kendala-kendala yaitu banyaknya orang-orang yang kurang engerti atau bahkan tidak tahu apa dan bagaimana pegadaian itu. Bahkan ada sebagian orang yang menganggap bahwa Pegadaian itu sebagai bantuan jasa bagi orang-orang kalangan ekonomi lemah saja.

Padahal dengan berubah statusnya sebagai PERUM, Pegadaian berusaha untuk menarik pelanggan dari semua kalangan baik dari kalangan atas, menengah maupun bawah.

Masalah lain yang juga timbul apabila tidak ada tambahan kerja modal variabel pada saat permintaan pinjaman meningkat, hal ini mengakibatkan :

- a. Kemampuan PERUM Pegadaian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah semakin berkurang, sebab jumlah kredit yang diberikan terpaksa

harus dibatasi dan disamaratakan agar PERUM Pegadaian tetap dapat melayani nasabah sebanyak-banyaknya.

- b. Nasabah yang merasa kebutuhan kreditnya belum dicukupi, kemungkinan besar terpaksa lari ke pilihan lain yang jauh lebih buruk dengan menghubungi para pelepas uang dengan dikenakan bunga yang tinggi, sehingga menghambat kebijaksanaan pemerintah dalam usaha memberantas rentenir.

4.3 Pemecahan masalah

Untuk pemecahan masalah-masalah tersebut diatas, pihak PERUM Pegadaian berusaha memecahkannya dengan cara :

a. Promosi

Hal ini tidak henti-hentinya dilakukan oleh PERUM Pegadaian dengan kemajuan teknologi, yaitu melalui media-media cetak, maupun media elektronik yang sekarang ini sering dijumpai iklan di Televisi, di Radio, brosur-brosur dll.

b. Penyuluhan

Dalam bidang inipun, penyuluhan dilakukan oleh pihak Pegadaian untuk lebih memantapkan pengertian kepada masyarakat tentang peranan

PERUM Pegadaian dalam membantu perekonomian mereka yang dilaksanakan ditingkat kelurahan maupun kecamatan, juga langsung mengutus bagian pemasaran untuk melihat lokasi nasabah yang akan diberikan bantuan kredit sekalipun dipelosok-pelosok desa.

c. **Peningkatan pelayanan**

Untuk memperbaiki citranya, Pegadaian berusaha terus meningkatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya, dan berusaha untuk mengatasi ketidakadaan tambahan modal kerja yang variabel.