



**IMPLEMENTASI BAURAN PEMASARAN PRODUK KREDIT CEPAT
AMAN (KCA) PERUM PEGADAIAN CABANG JEMBER
(IMPLEMENTATION OF MARKETING MIX PRODUCTS KREDIT CEPAT
AMAN PEGADAIAN OF JEMBER BRANCH)**

SKRIPSI

Oleh

Rizal Arizona Santos

NIM. 070910292027

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Dwi Windradini BP,M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**IMPLEMENTASI BAURAN PEMASARAN PRODUK KREDIT CEPAT
AMAN (KCA) PERUM PEGADAIAN CABANG JEMBER
(IMPLEMENTATION OF MARKETING MIX PRODUCTS KREDIT CEPAT
AMAN PEGADAIAN OF JEMBER BRANCH)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Rizal Arizona Santos

NIM. 070910292027

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Dwi Windradini BP, M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang semua umatnya, kupersembahkan karya kecilku ini kepada mereka yang selalu aku sayangi dan menyayangiku :

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda H. Naryo Santoso, SH. QIA dan Ibunda Hj. Tatik Nuraini yang selalu mendo'akan dan memberikan kasih sayang serta pengorbanannya selama ini.
2. Mbakku, Merry Dian Anggraini, SE.Ak dan semua keluarga besarku yang selalu memberikan motivasi dan memberikan masukan pada penulis.
3. Rini Puspita Dewi yang selalu member semangat dan masukan selama ini.
4. Semua Bapak/Ibu guruku yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis, baik guru ilmu pengetahuan umum ataupun ilmu pengetahuan agama.
5. Almamaterku tercinta FISIP UNEJ yang selalu aku banggakan.

MOTTO

Bauran pemasaran merupakan unsur-unsur pemasaran yang saling terkait, dibaurkan, diorganisir dan digunakan dengan tepat, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan pemasaran dengan efektif, sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.¹

¹ Ratih Hurriyati. 2008. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizal Arizona Santos

NIM : 070910292027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : “Implementasi Bauran Pemasaran Produk Kredit Cepat Aman (KCA) Perum Pegadaian Cabang Jember” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Agustus 2011

Yang menyatakan,

(Rizal Arizona Santos)

NIM : 070910292027

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI BAURAN PEMASARAN PRODUK KREDIT CEPAT
AMAN (KCA) PERUM PEGADAIAN CABANG JEMBER**

Oleh

Rizal Arizona Santos

NIM. 070910292027

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Dwi Windradini BP,M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Implementasi Bauran Pemasaran Produk Kredit Cepat Aman (KCA) Perum Pegadaian Cabang Jember” telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Rabu, 24 Agustus 2011

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Didik Eko Julianto, MAB

Dr. Edy Wahyudi, MM

NIP. 19610722 198902 1 001

NIP. 19750825 200212 1 002

Anggota Tim Penguji,

1) Dra. Dwi Windradini BP,M.Si ()
NIP. 19640814 198902 2 003

2) Drs. Totok Supriyanto, M.Si ()
NIP. 19501004 197702 1 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP. 19520727 198103 1 003

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, karena tanpa ridhoNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana, Skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI BAURAN PEMASARAN PRODUK KREDIT CEPAT AMAN (KCA) PERUM PEGADAIAN CABANG JEMBER”** dapat diselesaikan. Skripsi yang diajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Jurusan Ilmu Administrasi, Program studi Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Jember.

Disadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan. sehingga dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan untuk perbaikan dalam skripsi ini.

Disadari bahwa selama penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak dan bimbingan yang sangat berharga, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Drs. Sasongko, MSi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Sugeng Iswono, MA, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat selama menempuh kuliah;
5. Dr. Edy Wahyudi, MM Selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dra. Dwi Windradini BP,M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota, terima kasih atas perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini;

6. Bapak Abdul Hadi selaku Pimpinan Cabang Perum Pegadaian Cabang Jember dan staf yang berkenaan memberikan izin penelitian, fasilitas dan data yang diperlukan;
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi;
8. Semua pihak yang tidak dapat kami disebutkan satu persatu yang senantiasa telah mendukungku baik secara langsung maupun tidak langsung semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasanya, Amin.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Penulis

Jember, 24 Agustus 2011

RINGKASAN

Implementasi Bauran Pemasaran Produk Kredit Cepat Aman (KCA) Perum Pegadaian Cabang Jember; Rizal Arizona Santos, 070910292027; 2011; 81 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember..

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis implementasi bauran pemasaran produk Kredit Cepat Aman (KCA) Perum Pegadaian Cabang Jember. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan paradigma kualitatif. Informan yang dipilih adalah informan kunci (*key informan*) perusahaan yaitu Manajer cabang, pemeriksa dan staf.

Hasil dari penelitian yang dilakukan di Perum Pegadaian Jember adalah pemasaran jasa, yaitu bauran pemasaran 7P. 7P adalah 1) *Product* (Produk) berupa Kredit Cepat Aman merupakan pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, aman dan cepat. 2) *Price* (Harga) harga produk yaitu bunga yang murah sebesar 1% selama 2 minggu. 3) *Promotion* (Promosi) yaitu menyebarkan brosur dan iklan pada media elektronik. 4) *Place* (Tempat) sarana untuk menyalurkan produk pegadaian kepada nasabah, terletak di Jl. Samanhudi No. 47 Jember. 5) *Process* (Proses) adalah prosedur yang ditetapkan untuk pelayanan dan kemudahan bagi nasabah KCA. 6) *Phsycal Evidance* (Bukti Fisik) dilakukan dengan cara mengelola gedung dicat sesuai dengan ciri khas Pegadaian yaitu hijau, seragam menarik, kwitansi, tersedia tempat barang kantong, standar untuk pegawai perempuan yang tidak berjilbab rambutnya pendek dan menggunakan sepatu *high heels* minimal 5 cm, *Software* siscadu dan *hardware* komputer diperbaharui dan *diupdate*. 7) *People* (Orang) merupakan sumber daya untuk menjalankan kegiatan operasionalnya setiap hari. Setiap pegawai mendapatkan pelatihan secara bertahap mulai dari penaksir sampai jabatan tertinggi.

Kesimpulan penelitian di Perum Pegadaian Cabang Jember telah menyalurkan Uang Pinjaman (UP) pada tahun 2009 senilai Rp 44.015.606.500 dan tahun 2010 senilai Rp 47.830.164.000 sehingga terjadi peningkatan sebesar 7,9 %.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | v |
| PEMBIMBING..... | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| PRAKATA..... | viii |
| RINGKASAN..... | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB 1. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Implementasi | 6 |
| 2.1.2 Pemasaran | 6 |
| 2.1.3 Pemasaran Jasa | 7 |
| 2.1.4 Bauran Pemasaran | 7 |
| 2.1.5 Prinsip 5C Dalam Analisis Kredit | 14 |
| 2.2 Pengertian Jasa | 15 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 2.2.1 | Karakteristik Jasa | 16 |
| 2.3 | KCA (Kredit Cepat Aman) | 18 |
| 2.4 | Produk-Produk Pegadaian | 20 |
| 2.5 | Jaminan | 24 |
| 2.6 | Tinjauan Peneliti Sebelumnya | 25 |
| BAB 3 | METODE PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 | Metode Penelitian | 26 |
| 3.2 | Tipe Penelitian | 26 |
| 3.3 | Tahap Persiapan | 27 |
| 3.3.1 | Penentuan Lokasi Penelitian | 27 |
| 3.3.2 | Studi Pustaka | 27 |
| 3.3.3 | Observasi Pendahuluan | 27 |
| 3.3.4 | Penentuan Informan | 27 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| 3.4.1 | Teknik Pengumpulan Data Perimer | 29 |
| 3.4.2 | Teknik Pengumpulan Data Skunder | 29 |
| 3.5 | Analisis Data | 29 |
| 3.6 | Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data | 31 |
| 3.7 | Tahap Penarikan Kesimpulan | 31 |
| BAB 4. | HASIL DAN PEMBAHASAN | 33 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 33 |
| 4.1.1 | Sejarah Perusahaan | 33 |
| 4.1.2 | Misi dan Visi Perusahaan | 33 |
| 4.1.3 | Dasar Hukum Pegadaian | 36 |
| 4.1.4 | Kegiatan Usaha Perum Pegadaian | 37 |
| 4.1.5 | Ragam Produk Pegadaian | 37 |
| 4.1.6 | Struktur Organisasi | 38 |
| 4.1.7 | Tugas dan Tanggung Jawab | 38 |
| 4.1.8 | Penggolongan Pegawai dan Jam Kerja Pegawai | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.9 Jenis Produk Perum Pegadaian Cabang Jember | 45 |
| 4.1.10 Jasa Gadai | 53 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 54 |
| 4.2.1 Kegiatan Pemasaran | 54 |
| 4.2.2 Bauran Pemasaran | 54 |
| 4.2.3 Prosedur Pemberian Kredit Cepat Aman (KCA) Perum Pegadaian Jember | 62 |
| 4.2.4 Jaminan | 68 |
| 4.2.5 <i>Segmentasi, Targeting dan Positioning</i> (STP) KCA Perum Pegadaian Cabang Jember | 70 |
| 4.2.6 Penyelesaian Kredit Bermasalah | 72 |
| BAB 5. PENUTUP | 80 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 80 |
| 6.2 Saran..... | 81 |
| DAFTAR BACAAN..... | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel | |
| 1.1 Jumlah Uang Pinjaman Perum Pegadaian Cabang Jember Selama Tahun 2009 Sampai 2010 (<i>dalam rupiah</i>) | 3 |
| 3.1 Analisis Domain..... | 30 |
| 3.2 Analisis Taksonomi | 30 |
| 4.1 Tarif Sewa Modal SE 7/UI.I.00211/2008..... | 45 |
| 4.2 Biaya Adminstrasi SE 32/UI.1.00211/2007 | 46 |
| 4.3 Tarif Jasa Titipan | 49 |
| 4.4 Contoh Jumlah Pinjaman | 56 |
| 4.5 Jenis Barang Jaminan | 66 |
| 4.6 Matriks Analisis Taksonomi | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar | |
| 4.1 Struktur Organisasi Perum Pegadaian Jember | 37 |
| 4.2 <i>Flow Chart</i> Prosedur Pengajuan Kredit Cepat Aman (KCA) Pada Perum Pegadaian | 63 |
| 4.3 <i>Flow Chart</i> Pelunasan Gadai Kredit Cepat Aman (KCA) Pada Perum Pegadaian | 64 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Untuk Perum Pegadaian Cabang Jember
- 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Perum Pegadaian Cabang Jember
- 3 Daftar Kegiatan Konsultasi atau Bimbingan Tugas Akhir
- 4 Brosur Pegadaian
- 5 Hasil Wawancara