



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA
LAYANAN DI PT PEGADAIAN: STUDI KASUS PERMASALAHAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL**

Rini Antika¹

Pendidikan Akuntansi

Universitas PGRI Madiun

rini_2102106014@mhs.unipma.ac.id

Elana Era Yusdita^{2*}

Pendidikan Akuntansi

Universitas PGRI Madiun

elaradita@unipma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja layanan di PT Pegadaian, sebuah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya layanan gadai dan pembiayaan. Dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, data sekunder diperoleh dari artikel jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dan laporan riset terkait selama lima tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal seperti manajemen sumber daya manusia, efisiensi operasional, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, faktor eksternal seperti persaingan dengan lembaga keuangan lain dan perubahan regulasi pemerintah juga turut memengaruhi kinerja layanan. Penelitian ini merekomendasikan agar PT Pegadaian melakukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor tersebut untuk merumuskan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di industri jasa keuangan Indonesia.

Kata Kunci: Pegadaian; Kinerja layanan; Faktor internal; Faktor eksternal; Manajemen sumber daya manusia; Efisiensi operasional; Kualitas layanan

PENDAHULUAN

PT Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya layanan gadai, pembiayaan, dan produk keuangan lainnya. Sebagai institusi dengan jaringan luas di Indonesia, PT Pegadaian menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi kinerja layanannya, baik dari faktor internal maupun eksternal.

Faktor internal yang mempengaruhi kinerja layanan mencakup aspek manajemen sumber daya manusia, efisiensi operasional, dan kualitas layanan. Menurut Fahmi (2014:239) dalam Rahmiani (2019) kinerja keuangan merupakan proses analisis yang bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu perusahaan mampu menjalankan pengelolaan keuangannya sesuai dengan prinsip-prinsip dan aturan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Martono dan Harjito (2011:52) dalam Rahmiani (2019) menyatakan bahwa kinerja keuangan perusahaan memiliki manfaat yang signifikan bagi berbagai pemangku kepentingan, termasuk investor, kreditor, analis, konsultan keuangan, pialang, pemerintah, serta pihak manajemen perusahaan itu sendiri. Analisis oleh Sari & Sitepu (2016) menekankan pentingnya peran faktor internal dan eksternal dalam keberlangsungan bisnis, yang dapat diterapkan dalam konteks PT Pegadaian.

Di sisi lain, faktor eksternal seperti persaingan dengan lembaga keuangan lain, perubahan regulasi pemerintah, dan dinamika kebutuhan konsumen turut mempengaruhi kinerja layanan PT Pegadaian. Menurut penelitian Lestari & Vikaliana (2021) faktor eksternal adalah faktor dari luar perusahaan atau organisasi, namun dapat berimbas kepada proses dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Faktor eksternal ini sangat mungkin menjadi salah satu faktor kegagalan dalam perusahaan karena potensinya yang memungkinkan menjadi ancaman jika tidak dapat di prediksi dengan baik, dan dapat menjadi keuntungan jika mampu dihadapi dengan sesuai. Manajerial dan strategi terbaik akan sangat dibutuhkan dalam pengendalian faktor ini. Penelitian oleh Riyanto (2018) mengindikasikan bahwa lingkungan eksternal memiliki pengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing dan kinerja usaha kecil menengah, yang relevan dalam memahami tantangan eksternal yang dihadapi PT Pegadaian .

Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja layanan. Studi oleh Sari & Sitepu (2016) menekankan bahwa faktor internal dan eksternal berperan dalam keberlangsungan bisnis, yang mencakup aspek kualitas layanan. Penelitian lain oleh Riyanto (2018) juga menyoroti pengaruh lingkungan internal dan eksternal terhadap keunggulan bersaing dan kinerja usaha, yang dapat diterapkan dalam konteks PT Pegadaian .

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja layanan di PT

Pegadaian. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing PT Pegadaian di industri jasa keuangan Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja layanan di PT Pegadaian. Data sekunder diperoleh dari artikel jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dan laporan riset terkait dengan kinerja layanan di industri jasa keuangan dalam 5 tahun terakhir. Data dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai kinerja layanan PT Pegadaian serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa faktor internal yang signifikan mempengaruhi kinerja layanan di PT Pegadaian. Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi faktor utama, di mana kualitas pelayanan sangat bergantung pada motivasi dan kompetensi karyawan. Penelitian oleh Sari & Sitepu (2016) menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang baik berkontribusi langsung terhadap kepuasan nasabah, dan hal ini sejalan dengan temuan di Pegadaian Cabang Palopo yang mengindikasikan bahwa peningkatan pengendalian internal berhubungan positif dengan kualitas layanan. Efisiensi Operasional juga merupakan aspek penting; penelitian oleh Lestari & Vikaliana (2021) menekankan bahwa efisiensi dalam proses operasional dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dan meningkatkan pengalaman layanan. Namun, kendala seperti sistem yang sering offline dan kurangnya fasilitas fisik untuk kenyamanan nasabah masih menjadi tantangan yang harus diatasi. Kualitas Layanan menjadi indikator kunci dalam menilai kinerja; penelitian oleh Agustian et al (2021) menunjukkan bahwa risiko internal, seperti human error dan sistem error, dapat mengganggu kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, penting bagi PT Pegadaian untuk terus meningkatkan kontrol internal dan pelatihan bagi karyawan untuk meminimalisir kesalahan dalam pelayanan.

Dari sisi eksternal, persaingan dengan lembaga keuangan lain menjadi tantangan utama. Penelitian oleh Riyanto (2018) menunjukkan bahwa lingkungan eksternal memiliki pengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. PT Pegadaian perlu terus beradaptasi dengan perubahan regulasi pemerintah dan dinamika kebutuhan konsumen untuk mempertahankan posisinya di pasar. Perubahan regulasi pemerintah juga dapat mempengaruhi operasional Pegadaian; penelitian oleh Martono dan Harjito (2011) menyatakan bahwa perusahaan harus responsif terhadap kebijakan baru yang dapat mempengaruhi cara mereka beroperasi dan melayani nasabah. Ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan cepat dapat menyebabkan kehilangan pangsa pasar. Secara keseluruhan, analisis faktor-faktor internal dan eksternal menunjukkan bahwa PT Pegadaian perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap manajemen sumber daya manusia, efisiensi operasional, dan kualitas layanan untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan memahami tantangan ini, PT Pegadaian dapat merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan serta daya saing di industri jasa keuangan Indonesia.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini menunjukkan bahwa PT Pegadaian, sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa keuangan, menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi kinerja layanannya. Faktor internal, seperti manajemen sumber daya manusia, efisiensi operasional, dan kualitas layanan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini mengungkapkan bahwa motivasi dan kompetensi karyawan sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, serta efisiensi operasional dapat mengurangi waktu tunggu nasabah. Namun, tantangan seperti sistem yang sering offline dan kurangnya fasilitas fisik masih perlu diatasi untuk meningkatkan pengalaman nasabah.

Di sisi eksternal, persaingan dengan lembaga keuangan lain dan perubahan regulasi pemerintah menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja layanan PT Pegadaian. Adaptasi terhadap perubahan ini sangat diperlukan agar perusahaan dapat mempertahankan posisinya di pasar. Penelitian menunjukkan bahwa ketidakmampuan

untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan eksternal dapat mengakibatkan kehilangan pangsa pasar.

Secara keseluruhan, penelitian ini merekomendasikan agar PT Pegadaian melakukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerjanya. Dengan memahami tantangan ini, perusahaan diharapkan dapat merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di industri jasa keuangan Indonesia. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya manajemen yang responsif dan adaptif dalam menghadapi dinamika pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, R., Iswandi, D., & Nurhab, B. (2021). Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2), 116. <https://doi.org/10.29300/aij.v7i2.4331>
- Lestari, D., & Vikaliana, R. (2021). Analisis Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan terhadap Penurunan Pengiriman Barang Kargo di PT. Lintas Maju Nusantara. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 813–822. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15790>
- Rahmiani, N. (2019). *ANALISIS KINERJA KEUANGAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG TALASALAPANG DI KOTA MAKASSAR*. 1–23.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 118.
- Sari, F. D. P., & Sitepu, S. N. B. (2016). Peran Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Pada Keberlangsungan Start-Up Bisnis Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 9(1), 12–22. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v9i1.2783>