

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi yang terjadi pada saat ini membuat perekonomian yang terjadi di seluruh dunia mengalami perkembangan pesat salah satunya adalah Indonesia. Perkembangan ekonomi Indonesia membuat perusahaan melakukan persaingan bisnis secara kompetitif dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada sesuai perkembangan zaman. Suatu perusahaan supaya bisa bertahan di tengah persaingan bisnis perlu melakukan evaluasi kinerja demi kelangsungan perusahaan. (Lestari & Made, 2018)

Evaluasi kinerja dilakukan dengan menilai performa pegawai sehingga dapat melakukan perbaikan terkait pekerjaan yang belum memiliki performa yang baik. (Mattalata & Rismawati, 2018) Performa pegawai didefinisikan sebagai salah satu unsur penting yang memberikan pengaruh besar terhadap kinerja operasional suatu perusahaan sehingga dapat menentukan keberhasilan bisnis suatu perusahaan. (Fauzi, et al., 2023) Hal ini berlaku juga dengan PT Pegadaian, dalam mencapai visinya sebagai solusi bisnis terdepan dalam sektor keuangan di Indonesia. PT Pegadaian merupakan suatu perusahaan BUMN yang bergerak pada pelayanan jasa berupa peminjaman jaminan barang gerak, jasa titipan, jasa taksiran atau jasa lainnya kepada masyarakat umum. PT Pegadaian Area Palembang dalam kegiatan operasionalnya berperan untuk meningkatkan pengelolaan produk bisnis perusahaan di tingkat area dan cabang. PT Pegadaian Area Palembang mempunyai 14 cabang dan 79 outlet. PT Pegadaian Area Palembang memiliki 4 divisi, salah satunya adalah Non Gadai.

Divisi Non Gadai bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan operasional bisnis terkait produk non gadai dalam lingkup area. Produk non gadai terdiri dari Pinjaman Usaha Konvensional, Pinjaman Usaha Syariah, Pinjaman Serba Guna, Cicil Kendaraan, Gadai Sertifikat dan Cicil Emas. Dalam kegiatan operasionalnya, Divisi Non Gadai berperan untuk meningkatkan pertumbuhan penyaluran Produk Non Gadai sesuai dengan segmentasi pasar, mengevaluasi

kinerja produk non gadai serta pelaksanaan program kerja bisnis non gadai, merekomendasi perbaikan program kerja dan memastikan kebutuhan sarana, prasarana operasional serta SDM terkait Produk Non Gadai sudah terpenuhi. Untuk menjamin kelangsungan kegiatan operasional bisnis non gadai dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan Staf *Operational Support* yang bertanggung jawab penuh untuk bisa membantu kontrol kegiatan operasional bisnis perusahaan.

Staf *Operational Support* merupakan suatu jabatan pada perusahaan yang memiliki tanggung jawab untuk membantu pengelolaan segala bentuk kegiatan operasional perusahaan supaya bisnis perusahaan dapat berjalan dengan baik. *Operational Support* Divisi Non Gadai bertanggung jawab untuk mengoordinasikan pengoperasian bisnis non gadai di lingkup cabang berjalan dengan baik. Oleh sebab itu, *Operational Support* berperan penting terhadap kelancaran operasional bisnis non gadai sehingga tujuan bisnis non gadai pun dapat tercapai.

Namun pada kenyataannya, *Operational Support* Divisi Non Gadai mempunyai beban kerja di luar dari pekerjaannya seperti membuat surat penunjukan penugasan karyawan, mengelola akun sosial media milik Pegadaian Area Palembang dan mengelola pemeliharaan aset serta kebutuhan rumah tangga perusahaan. Beban kerja yang berlebihan membuat *Operational Support* tidak dapat mengerjakan pekerjaannya yang diberikan sesuai waktu yang telah ditentukan karena penundaan pekerjaan. Hal ini membuat kelancaran operasional bisnis non gadai pun terganggu sehingga untuk mencapai target kerja, staf tersebut sering menggunakan waktu diluar jam kerja seperti penambahan waktu setelah jam kerja.

Berdasarkan pemaparan tersebut maka penulis terdorong untuk mengambil judul tugas akhir “**PERANAN *OPERATIONAL SUPPORT* DIVISI NON GADAI DALAM MENJALANKAN KEGIATAN OPERASIONAL PT PEGADAIAN AREA PALEMBANG**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dijabarkan maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana

peranan *Operational Support* Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional PT. Pegadaian Area Palembang.

1.3 Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari permasalahan pada Tugas Akhir ini ialah untuk mengetahui bagaimana peranan *Operational Support* Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional PT. Pegadaian Area Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu rujukan untuk menambah pengetahuan tentang peranan *Operational Support* Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan masukan terkait kendala yang dihadapi *Operational Support* Divisi Non Gadai sehingga kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang dapat berjalan dengan baik.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan pembatasan terkait ruang lingkup masalah yang sedang diteliti sehingga penelitian lebih terarah. Penelitian hanya mencakup permasalahan mengenai peranan *Operation Support* Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional bisnis non gadai dan kurangnya pegawai yang menangani bagian administrasi umum pada Kantor Area Palembang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian Area Palembang di Jl. Demang Lebar Daun No. 3, Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Untuk waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung dari tanggal 10 Oktober 2022 sampai dengan 01 Mei 2023.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data informasi pada penelitian ini, maka teknik yang digunakan oleh penulis pada penelitian ialah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap suatu objek penelitian. Penulis melakukan observasi dengan mengamati kegiatan staf *Operational Support* Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional PT. Pegadaian Area Palembang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan pengumpulan informasi dengan memberikan sejumlah pertanyaan secara langsung kepada responden. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data informasi melalui wawancara langsung dengan Deputi Bisnis, Kepala Departemen Non Gadai PT Pegadaian Area Palembang dan Staf *Operational Support* Divisi Non Gadai

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu kegiatan pengumpulan data dengan mengamati dokumen yang ada terkait penelitian. Pada penelitian ini, penulis menggunakan dokumen yang ada kaitannya dengan peran *Operational Support* Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan PT Pegadaian Area Palembang.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab 1 penulis mendeskripsikan terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis menjelaskan terkait sejarah singkat, visi dan misi, logo perusahaan, struktur organisasi dan ruang lingkup perusahaan.

BAB 3 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan pembahasan dari data informasi yang sudah dikumpulkan mengenai hasil tersebut.

BAB 4 : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis membahas terkait kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan.

