

PERANAN STAF OPERATIONAL SUPPORT DIVISI NON GADAI DALAM MENUNJANG OPERASIONAL PT PEGADAIAN AREA PALEMBANG

¹Nanda Almelia, ^{2*}Yeni Widyanti

¹Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

²Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

*yeniwidyanti@binadarma.ac.id

Abstract - In its operational activities, PT Pegadaian Area Palembang plays a role in improving the management of the company's business products. To ensure the continuity of these operational activities, operational support staff from the non-pawn division are needed. The purpose of this study was to determine the role of non-pawn division operational support staff in carrying out the operational activities of PT Pegadaian Area Palembang. Written using qualitative methods. This study shows that OS plays an important role in the operational activities of PT Pegadaian Area Palembang based on work effectiveness. However, in reality, the Operational Support of the Non-Pawn Division has a workload outside of work that disrupts the smooth operation of the non-pawn business, so in order to achieve work targets, these staff often use time outside of working hours, such as additional time after working hours.

Keywords: Role of Staff, Company Operational Activities, Work Effective

Abstrak - Pada kegiatan operasional, PT Pegadaian Area Palembang berperan untuk meningkatkan pengelolaan produk bisnis perusahaan. Untuk menjamin kelangsungan kegiatan operasional tersebut maka dibutuhkan Staf Operational Support Divisi Non Gadai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan Staf Operational Support Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang. Ditulis dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menunjukkan OS berperan penting terhadap kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang berdasarkan efektivitas kerja. Namun pada kenyataannya, Operational Support Divisi Non Gadai mempunyai beban kerja di luar dari pekerjaannya yang 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.

Kata kunci: Peranan Staf, Kegiatan Operasional Perusahaan, Efektivitas Kerja

1. Pendahuluan

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.[1]

Evaluasi kinerja dilakukan dengan menilai performa pegawai sehingga dapat melakukan perbaikan terkait pekerjaan yang belum memiliki performa yang baik.[2] Performa pegawai didefinisikan sebagai salah satu unsur penting yang memberikan pengaruh besar terhadap kinerja operasional suatu perusahaan sehingga dapat menentukan keberhasilan bisnis suatu perusahaan.[3] Hal ini berlaku juga dengan PT Pegadaian Area Palembang dalam menunjang kegiatan operasionalnya yang berperan untuk meningkatkan pengelolaan produk bisnis non gadai dan gadai di tingkat area dan cabang.

Divisi Non Gadai bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan operasional bisnis terkait produk non gadai dalam lingkup area. 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. 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. 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.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Peranan

Peranan diartikan sebagai status seseorang. Apabila seseorang atau sekelompok orang telah menjalankan hak dan kewajiban yang telah diberikan sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut sudah melaksanakan suatu peranan. Peranan dan kedudukan saling bergantung antara satu dengan yang lain sehingga kedua hal tersebut tidak bisa dipisahkan. Tidak ada peran tanpa adanya kedudukan ataupun sebaliknya.[4]

Peranan didefinisikan sebagai sesuatu yang menunjukkan pada aktivitas yang dijalankan oleh seseorang atau kelompok tertentu terkait fungsi, penyesuaian diri dan suatu proses sehingga memberikan dampak terhadap lingkungan tersebut. Apabila seseorang atau sekelompok tersebut tidak dapat melakukan aktivitas yang sudah ditunjukkan maka ia tidak menjalankan hak dan kewajibannya sebagai anggota dalam suatu organisasi.[5]

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peranan merupakan suatu tindakan yang diharapkan oleh sekelompok orang atau lingkungan terhadap seseorang untuk dapat menjalankan hak dan tanggung jawabnya sesuai dengan kedudukan yang dimiliki sehingga dapat berpengaruh terhadap lingkungan tersebut.

2.2 Staf

Staf merupakan seseorang atau sekumpulan orang yang bertugas membantu seorang pimpinan dalam menunjang aktivitas kelancaran operasional pada suatu organisasi atau perusahaan.[6] Staf mempunyai peran yang penting dalam suatu perusahaan karena membantu pimpinan terkait pengelolaan sebuah informasi yang dapat digunakan untuk kelancaran alur kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan suatu perusahaan.[7] Sebuah perusahaan akan sulit untuk mencapai target perusahaan apabila staf perusahaan tidak ikut andil dalam menunjang kelancaran operasional, oleh karena itu staf perusahaan harus memiliki kompetensi yang tinggi sehingga dapat memenuhi standar seorang staf yang baik.[8]

Tugas dan tanggung jawab yang telah diserahkan kepada seorang staf merupakan salah satu faktor pendukung aktivitas manajemen yang membuat pekerjaan para pimpinan menjadi lebih efektif sehingga tujuan perusahaan dapat mudah dicapai. Staf memiliki tanggung jawab untuk dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam lingkup internal maupun eksternal suatu organisasi, dengan begitu pimpinan organisasi akan memberi keputusan dengan menyetujui atau menolak tindakan yang akan dilakukan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Staf berperan penting

dalam membantu tugas pimpinan untuk bisa menyelesaikan pekerjaannya sehingga kelancaran kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik.[9]

2.3 Staf Operasional

Staf adalah seseorang atau sekelompok orang yang bertugas membantu pimpinan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga tujuan organisasi dapat mudah dicapai. Staf operasional merupakan staf yang bertugas untuk membantu pimpinan dalam memastikan aktivitas bisnis operasional suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga dapat mencapai target perusahaan yang telah ditentukan.[10]

Staf operasional melaksanakan tugasnya dengan memantau pelaksanaan kegiatan bisnis operasional sudah berjalan sesuai kebijakan perusahaan atau belum. Oleh karena itu kelancaran kegiatan operasional perusahaan merupakan tanggung jawab seorang staf operasional.

2.4 Efektivitas Kerja

Efektifitas adalah aktivitas yang melaksanakan suatu tindakan secara akurat, tepat waktu, objektif dan menyeluruh sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.[11] Efektivitas juga didefinisikan sebagai salah satu bentuk indikator yang digunakan untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan dan kegagalan aktivitas proses manajemen organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh suatu organisasi tersebut.[12]

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja merupakan indikator yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan dalam manajemen organisasi untuk mengukur tingkat keberhasilan dan kegagalan suatu pekerjaan yang sudah dilakukan secara baik atau belum yang merupakan bentuk upaya pencapaian target organisasi atau perusahaan yang telah ditentukan.

Suatu efektivitas kerja dapat diukur dari berbagai aspek. Adapun indikator efektivitas kerja terdiri dari beberapa aspek yaitu sebagai berikut.

1. Produktivitas

Produktivitas didefinisikan sebagai kemampuan yang dimiliki setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya untuk dapat menghasilkan hasil kerja sesuai dengan arahan dan waktu yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Seorang karyawan yang mempunyai produktivitas yang tinggi dalam kegiatan bekerja maka karyawan tersebut dapat menghasilkan efektivitas kerja.

2. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan perusahaan atau organisasi untuk bisa menemukan solusi terhadap masalah perubahan lingkungan yang sedang dihadapi dengan menaggapinya secara luwes. Kemampuan adaptasi dapat membuat karyawan bisa menangi perubahan yang cukup dinamis.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dijelaskan sebagai keadaan emosional terkait rasa puas yang terhadap kemampuan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diserahkan.

4. Pencapaian Sumber Daya Manusia

Pencapaian sumber daya manusia merupakan kemampuan yang ada pada sumber daya manusia suatu perusahaan atau organisasi berupa kecerdasan dan kecakapannya dalam menjalankan pekerjaannya. Efektivitas kerja dapat berjalan dengan lancar apabila karyawan perusahaan memiliki kemampuan dan kecakapan yang baik.

2.5 Penjualan

Penjualan adalah aktivitas yang melengkapi dari kegiatan pembelian suatu produk dan jasa sehingga dapat memungkinkan adanya transaksi antara kedua belah pihak. Penjualan dan pembelian suatu produk tidak dapat dipisahkan karena kedua unsur tersebut merupakan kesatuan untuk dapat dilakukannya sebuah transaksi.[13]

2.6 Pemasaran

Pemasaran didefinisikan sebagai suatu sistem yang merupakan total dari seluruh kegiatan bisnis yang telah dibuat untuk membuat perencanaan terkait harga, promosi dan distribusi sebuah produk dan jasa sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. [11]

3. Metodologi Penelitian

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 10 Oktober 2022 sampai dengan tanggal 01 Mei 2023. Bertempat di PT Pegadaian Area Palembang Provinsi Sumatera Selatan dengan alamat di Jl. Demang Lebar Daun No.2977, Bukit Baru Kec. Ilir Bar I. Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu terdiri dari beberapa teknik pengumpulan data seperti berikut ini:

1) Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap suatu objek penelitian.[14] Penulis melakukan observasi dengan mengamati kegiatan staf Operational Support Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional PT. Pegadaian Area Palembang.

2) Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan pengumpulan informasi dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden.[15] 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

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan mengamati dokumen yang ada terkait penelitian.[16] Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dokumen yang ada kaitannya dengan peran Operational Support Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan PT Pegadaian Area Palembang.

3.3 Analisis Data

1) Data Primer

Pada penelitian ini, data primer yang diperoleh oleh penulis berupa informasi yang didapat dari hasil wawancara kepada Deputi Bisnis, Kepala Departemen Non Gadai dan OS Non Gadai.

2) Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh oleh penulis bersumber dari visi dan misi perusahaan dan struktur organisasi Perusahaan.

3.4 Metode Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif kualitatif yaitu sebuah penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Penulis akan mewawancarai 3 orang informan penelitian yaitu Operational Support Non Gadai, Kepala Departemen Non Gadai, dan Deputi Bisnis PT Pegadaian Area Palembang yang selanjutnya akan ditarik kesimpulan dari hasil wawancara tersebut.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Efektifitas adalah aktivitas yang melaksanakan suatu tindakan secara akurat, tepat waktu, objektif dan menyeluruh sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Efektifitas kerja digunakan oleh organisasi atau perusahaan dalam manajemen organisasi untuk mengukur tingkat keberhasilan dan kegagalan suatu pekerjaan yang sudah dilakukan secara baik atau belum yang merupakan bentuk upaya pencapaian target organisasi atau perusahaan yang telah ditentukan.

Untuk mengukur efektifitas kerja maka dibutuhkan sebuah indikator yang terdiri dari berbagai aspek yaitu sebagai berikut.

1. Produktivitas

Operational Support Divisi Non Gadai memiliki kualitas kerja yang baik karena telah menjalankan peranannya sebagai Operatioal Support sesuai dengan SOTK namun untuk waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan masih belum maksimal karena terdapat satu pekerjaan yang diselesaikan tidak tepat pada waktunya.

2. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi yang dimiliki oleh Operational Support Divisi Non Gadai sudah baik karena Operational Support tersebut dengan cepat selalu menanggapi kendala yang dihadapi dan berkomunikasi secara efektif dengan para pimpinan dalam pelaksanaan operasional bisnis non gadai di lingkup cabang sehingga dapat menjadi bahan evaluasi.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja Deputy Bisnis Area Palembang dan Kepala Departemen Non Gadai terhadap kinerja Operational Support Divisi Non Gadai mempunyai perasaan yang positif karena kinerja yang dimiliki oleh Operational Support Divisi Non Gadai.

4. Pencapaian Sumber Daya Manusia

Operational Support Divisi Non Gadai memiliki kemampuan dan kecakapan yang baik karena dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan menyelesaikan kendala yang tiba saja terjadi seperti menjadi narasumber atau MC apabila tiba-tiba tidak dapat ikut dalam kegiatan event Pegadaian.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Deputy Bisnis Area Palembang, Kepala Departemen Non Gadai dan Operational Support Divisi Non Gadai di PT Pegadaian Area Palembang maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan indikator efektivitas kerja berupa produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencapaian sumber daya manusia bahwa menunjukkan bahwa Operational Support Divisi Non Gadai berperan penting terhadap kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang. Operational Support Divisi Non Gadai mempunyai beban kerja yang tidak sesuai dengan SOTK (Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Area). Hal ini berarti Operational Support Divisi Non Gadai memiliki pekerjaan diluar dari Departemen Non Gadai sehingga untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada Operational Support Divisi Non Gadai menggunakan waktu diluar jam kerja supaya dapat mengirimkan laporan kinerja produk non gadai kepada Kepala Departemen Non Gadai.

5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dipaparkan, penulis memperoleh kesimpulan bahwa Operational Support Divisi Non Gadai berperan penting terhadap kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang dalam menyalurkan produk bisnis non gadai. Hal ini dapat dibuktikan dengan kenyataannya bahwa Operational Support Divisi Non Gadai sudah menjalankan tugasnya secara benar berdasarkan indikator dari efektivitas kerja walaupun untuk produktivitasnya belum

baik karena terdapat satu pekerjaan yang belum bisa diselesaikan tepat waktu yaitu laporan kinerja produk non gadai. Kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang berupa kegiatan penjualan dan pemasaran produk bisnis non gadai pun berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan omset yang diperoleh untuk produk Pinjaman Usaha, Cicil Emas dan KUR Syariah dapat melampaui omset yang telah ditentukan

Referensi

- [1] D. A. D. Lestari and M. D. Satyawana, "Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Moderasi," *Jurnal Akutansi UNESA*, vol. 7, 2018.
- [2] Mattalata and Rismawati, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Jakarta: Celebes Media Perkasa, 2018.
- [3] A. Fauzi *et al.*, "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Serta Lingkungan Kerja Pada Performa Pegawai (Literature Review Metodologi Riset Bisnis)," *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2023.
- [4] S. Soekanto, *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- [5] H. Susanto and Esa, "Peranan Staf Komisi Dalam Menunjang Aktivitas Kegiatan Komisi Di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Meranti," *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 2021.
- [6] T. Zakaria, "Peranan Staf Dalam Menunjang Pelaksanaan Tugas Pimpinan," *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, pp. 51–55, 2019.
- [7] Aditama and R. Angger, *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Malang: AE Publishing, 2020.
- [8] Fauzan and Wanda S, "Peranan Staf Dalam Sebuah Organisasi," *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2019.
- [9] Supriadi *et al.*, *Konsep Dasar Manajemen Organisasi*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- [10] Zakaria and Tata, "Peranan Staf Dalam Menunjang Pelaksanaan Tugas Pimpinan," *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 2019.
- [11] W. J. Stato, *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 1985.
- [12] Junaedi and Edi, "Peranan Bagian Administrasi Kantor PT Tangara Mitrakom Jakarta Pusat," *Jurnal Ilmah Administrasi Ilmu Sekretaris*, 2019.
- [13] A. Sofjian, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, 2011.
- [14] Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [15] F. Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Pustaka Cakra, 2014.
- [16] B. Bungin, *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2007.