

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Pengelolaan manajemen piutang gadai di PT Pegadaian mencerminkan sistem yang terstruktur dan efisien, yang tidak hanya memudahkan nasabah dalam mendapatkan akses ke dana tunai, tetapi juga memastikan keamanan dan integritas barang jaminan. Melalui prosedur yang jelas, seperti pemberian kredit, pelunasan, pengendalian internal, dan pengelolaan arsip, PT Pegadaian mampu menjalankan operasionalnya dengan baik.

PT Pegadaian juga mengedepankan komunikasi yang baik dalam proses penagihan piutang, melalui skema yang melibatkan konfirmasi, pengingat, dan pemberitahuan lelang jika nasabah tidak memenuhi kewajibannya. Dengan jangka waktu penagihan yang bervariasi dan prosedur penagihan yang terencana, PT Pegadaian berusaha menjaga hubungan baik dengan nasabah sambil melindungi kepentingan perusahaan.

Secara keseluruhan, PT Pegadaian telah berhasil membangun sistem manajemen piutang gadai yang integratif dan responsif, yang mendukung tujuan perusahaan dalam memberikan pelayanan optimal kepada nasabah, sekaligus menjaga keberlangsungan operasional perusahaan.

2. Berdasarkan analisis perkembangan kinerja gadai PT. Pegadaian selama tiga tahun terakhir, yaitu pada 2022, 2023, dan 2024, terdapat beberapa kesimpulan penting yang dapat diambil terkait pengelolaan piutang gadai dan pencapaian unit kerja:

- **Tren Peningkatan Kinerja**

Kinerja gadai PT. Pegadaian menunjukkan tren peningkatan yang positif dari tahun ke tahun. Pada 2022, pencapaian sebesar 82,98%, meningkat menjadi 83,85% pada 2023, dan hampir mencapai target dengan 99,55% pada 2024. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan kinerja secara signifikan, terutama dalam upaya mendekati target yang ditetapkan.

- **Faktor Pendukung Kinerja Gadai**

Peningkatan kinerja gadai dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Kebutuhan masyarakat akan dana untuk pendidikan anak dan perkembangan usaha menjadi faktor internal utama. Sementara itu, faktor eksternal seperti kenaikan harga emas turut mendorong peningkatan jumlah gadai perhiasan, yang berdampak positif pada performa gadai secara keseluruhan.

- **Target yang Konsisten dan Realistis**

Target yang ditetapkan untuk 2024 sebesar Rp 153.237.989.326 konsisten dari tahun-tahun sebelumnya, mencerminkan perencanaan yang matang dan realistis. Meski ada tantangan dalam pencapaian target pada 2022 dan 2023, manajemen tetap mempertahankan target pertumbuhan yang jelas untuk menjaga keberlanjutan kinerja yang positif.

- **Delta Target yang Menurun**

Selisih antara target dan pencapaian (delta target) terus menunjukkan perbaikan dari tahun ke tahun. Pada 2022 dan 2023, delta target masing-masing sebesar -26.084.085,86 dan -24.742.271,10, namun pada 2024, unit kerja hampir mencapai target dengan selisih yang sangat kecil, yaitu -691.904,66. Hal ini mencerminkan adanya peningkatan efisiensi dan keberhasilan dalam implementasi strategi.

- **Pentingnya Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan**

Meskipun pencapaian kinerja menunjukkan tren yang baik, masih ada ruang untuk perbaikan. Evaluasi berkala dan pengembangan strategi yang lebih efektif menjadi penting untuk memastikan tercapainya target secara konsisten di masa mendatang. Keberhasilan dalam mengidentifikasi kekurangan pada tahun-tahun sebelumnya serta penyesuaian strategi yang tepat, seperti yang dilakukan pada 2024, menjadi faktor kunci dalam peningkatan kinerja gadai.

3. Berdasarkan analisis hambatan dalam penyaluran piutang gadai di PT Pegadaian, dapat disimpulkan bahwa perusahaan menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi efektivitas operasional dan kepuasan nasabah. Tantangan ini meliputi keterbatasan akses informasi yang menyebabkan nasabah kurang memahami prosedur gadai, keterlambatan pembayaran yang berdampak pada arus kas perusahaan, dan ketidakakuratan penilaian barang gadai yang berpotensi

menimbulkan ketidakpuasan nasabah atau meningkatkan risiko gagal bayar. Persaingan ketat dengan lembaga keuangan lain, perubahan regulasi pemerintah, serta ketidakstabilan ekonomi juga menjadi hambatan yang memengaruhi kinerja perusahaan. Selain itu, fluktuasi nilai aset barang bergerak dan proses administrasi yang rumit turut menyulitkan operasional, sementara keterbatasan sumber daya manusia dari segi jumlah dan kualitas berdampak pada pelayanan dan ketepatan penilaian. Semua hambatan ini menuntut PT Pegadaian untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan agar dapat meningkatkan daya saing dan kepuasan nasabah.

5.2 Saran

1. Meningkatkan Sistem Pengelolaan Piutang Gadai yang Efisien

PT Pegadaian sebaiknya terus memperbaiki sistem manajemen piutang gadai dengan fokus pada efisiensi dan ketepatan prosedur. Penguatan pengendalian internal dan pengelolaan arsip harus tetap diprioritaskan untuk menjaga keamanan serta integritas barang jaminan. Selain itu, pengelolaan barang gadai dapat lebih dioptimalkan dengan penggunaan teknologi modern, seperti sistem manajemen aset yang berbasis digital untuk mencatat dan memonitor barang gadai secara real-time.

2. Peningkatan Komunikasi dengan Nasabah

Proses penagihan piutang dapat ditingkatkan dengan memperkuat komunikasi kepada nasabah melalui penggunaan platform digital seperti aplikasi mobile yang memberikan pengingat otomatis mengenai jatuh tempo pelunasan. Hal ini akan mengurangi risiko keterlambatan pembayaran dan membantu menjaga arus kas perusahaan.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini menghadapi beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk memberikan konteks terhadap hasil dan kesimpulan yang diambil. Pertama, data yang digunakan dalam analisis kinerja gadai selama tiga tahun terakhir mungkin tidak mencakup semua variabel yang relevan. Meskipun fokus pada kinerja dan pengelolaan piutang gadai, penelitian ini bergantung pada informasi yang tersedia dari laporan tahunan dan wawancara dengan pihak manajemen, yang dapat mempengaruhi kedalaman

analisis. Ketidaklengkapan data, terutama terkait dengan faktor eksternal seperti perubahan regulasi dan kondisi ekonomi, dapat membatasi kemampuan penelitian untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tantangan yang dihadapi perusahaan.

Kedua, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, termasuk wawancara dan kuesioner, mungkin membawa bias subjektif dari responden. Responden dapat memberikan informasi yang tidak lengkap atau dipengaruhi oleh pengalaman pribadi mereka, yang dapat mempengaruhi validitas temuan. Selain itu, keterbatasan waktu dan sumber daya juga dapat mempengaruhi kemampuan peneliti untuk melakukan analisis yang lebih mendalam atau menyeluruh. Hal ini menunjukkan pentingnya penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi lebih jauh aspek-aspek yang mungkin belum terjangkau dan untuk mengonfirmasi temuan yang ada dengan menggunakan metodologi yang lebih beragam.

5.4 Implikasi Riset Masa Depan

Penelitian ini memiliki sejumlah implikasi penting untuk riset di masa depan, terutama dalam pengembangan model pengelolaan piutang gadai yang lebih efisien. Dengan adanya tren peningkatan kinerja yang telah diidentifikasi, studi lanjutan dapat menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi pada kesuksesan tersebut, termasuk penerapan teknologi terbaru. Penelitian dapat difokuskan pada inovasi dalam sistem informasi yang mendukung pengelolaan piutang, seperti penggunaan kecerdasan buatan untuk analisis risiko dan prediksi perilaku nasabah. Dengan demikian, pengembangan model yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah dapat memberikan solusi yang lebih efektif dalam menghadapi tantangan di masa mendatang.

Selain itu, penelitian di masa depan perlu memperhatikan dampak kondisi ekonomi yang terus berubah terhadap kinerja pengelolaan piutang gadai. Memahami bagaimana faktor eksternal seperti dampak perubahan regulasi, kondisi ekonomi, dan perilaku pasar terhadap operasional PT Pegadaian. Dengan melakukan analisis komprehensif terhadap faktor-faktor ini, riset dapat memberikan rekomendasi strategis yang lebih tepat untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan nasabah.