

# **KAPASITAS USAHA PELAYANAN JASA GADAI EMAS PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG KOTAMOBAGU**

**Agus Irianto Papatungan**

## **ABSTRAK**

Permasalahan yang timbul ditempat penelitian adalah perencanaan kapasitas pelayanan jasa gadai emas dibatasi oleh penyediaan tempat barang emas hasil gadai dalam ruang gudang. Sehingga dibutuhkan perluasan tempat atau wilayah jasa gadai dengan cara membuka kantor cabang, kantor kas pembantu di beberapa titik di daerah yang ditetapkan gadean dan hal ini menjadi permasalahan bagi pelanggan untuk menentukan tempat gadai tersebut. Oleh sebab itu saya tertarik melakukan penelitian dengan judul Kapasitas Usaha Pelayanan Jasa Gadai Emas Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu.

Operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan tepat apabila terencana dengan baik. Perencanaan sebelum memulai pekerjaan membantu mempermudah dalam pengerjaan bidang-bidang pekerjaan yang telah dibagikan sesuai tugas dan tanggung jawab operasional berlangsung.

Metode analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian yaitu metode analisa deskriptif kualitatif dengan menguraikan Perencanaan Kapasitas Pelayanan Jasa Gadai Emas Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu.

Hasil perhitungan kapasitas desain pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 720 Barang Jaminan. Perhitungan utilisasi pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 63%. Perhitungan efisiensi pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 75%.

Kesimpulan perencanaan kapasitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu dengan menggunakan rumus output yang diperkirakan adalah 453,9 barang jaminan. Output aktual pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu lebih kecil daripada kapasitas desain yang telah direncanakan oleh perusahaan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa output aktual pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu lebih kecil daripada kapasitas desain yang telah direncanakan oleh perusahaan sehingga, sehingga sarannya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu perlu meningkatkan kapasitas pelayanan lebih baik.

**Kata Kunci :** Kapasitas, Usaha, Pelayanan, Jasa

## **PENDAHULUAN**

Guna menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan sasaran perusahaan, perencanaan sebelum kegiatan dimulai harus dilaksanakan dengan benar. Pengorganisasian yang diatur sesuai rencana akan berdampak pada hasil yang baik berdasarkan bidang-bidang pekerjaan. Layanan jasa sangat peka dilihat dari sisi persepsi pelanggan. Pelanggan yang merasa mendapatkan layanan yang selalu terlambat perlahan-lahan akan mengikis loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Pelanggan akan kecewa dan berusaha mengalihkan permintaannya kepada perusahaan jasa pesaing yang mampu memberikan layanan lebih baik dan cepat.

Pada konsep modern, jasa ini dapat meluas dan mencakup pelanggan eksternal serta pelanggan internal perusahaan. pelanggan eksternal ialah pelanggan yang membeli dan menggunakan produk yang dihasilkan. Sebaliknya pelanggan internal ialah segenap

pegawai atau fungsi yang ada dalam perusahaan yang akan menerima dukungan layanan dari fungsi lain, dalam usaha menyelesaikan beban tugasnya dengan baik.

Kondisi semacam ini tentu akan sangat merugikan perusahaan sebab perusahaan terancam akan kehilangan pelanggan, terutama jika pelanggan itu tergolong pelanggan potensial dan loyal dimasa-masa yang lalu. Sebaliknya, apabila fasilitas layanan yang disediakan berlebihan, tentu pelanggan akan mendapatkan layanan segera, langsung dan tidak perlu menunggu sebelum menerima layanan. Akan tetapi, hal demikian, jika berlangsung lama, juga akan berakibat negative karena perusahaan akan memikul biaya tetap yang lebih besar.

Apabila kapasitas antar perusahaan tidak professional, akan terjadi, sebagian perusahaan memiliki kapasitas yang tinggi, sedangkan perusahaan yang lainnya lebih rendah. Sebagian hasil kerja fungsi lain harus bertumpuk di depan fungsi pemakaiannya sehingga perlu diseimbangkan. Dengan demikian, dalam perencanaan kapasitas jasa layanan, manajemen perusahaan harus melihat kecukupan kapasitas layanan itu, baik dilihat dari sisi pelanggan internal maupun eksternal.

Operasional perusahaan mempunyai peranan penting guna menyukseskan usaha. Dengan adanya kegiatan operasional yang berjalan dengan baik maka aktivitas perusahaan berjalan dengan baik pula. Manajemen operasional perlu dilakukan untuk memaksimalkan pekerjaan yang ada di perusahaan sehingga dapat memaksimalkan pekerjaan. Manajemen operasional sangat diperlukan dalam pengelolaan perusahaan. Terbentuknya suatu sistem kerja yang baik diawali dari kegiatan operasional yang ada di perusahaan baik atau tidak. Pada perusahaan yang berjalan lebih dari satu tahun terlihat dampak keberhasilan dari segi manajemen operasionalnya baik atau buruk.

PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu merupakan perusahaan yang menjalankan usaha gadai dengan tujuan mengatasi masalah keuangan masyarakat tanpa masalah. Artinya proses gadai emas dapat dilakukan dengan cepat tepat sesuai peraturan dan ketentuan persyaratan yang telah disepakati oleh pegadaian dan nasabah yang sedang menggadai emas.

Permasalahan yang timbul ditempat penelitian adalah perencanaan kapasitas pelayanan jasa gadai emas dibatasi oleh penyediaan tempat barang emas hasil gadai dalam ruang gudang. Sehingga dibutuhkan perluasan tempat atau wilayah jasa gadai dengan cara membuka kantor cabang, kantor kas pembantu dibeberapa titik di daerah yang ditetapkan gadean dan hal ini menjadi permasalahan bagi pelanggan untuk menentukan tempat gadai tersebut. Oleh sebab itu saya tertarik melakukan penelitian dengan judul Kapasitas Usaha Pelayanan Jasa Gadai Emas Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian yaitu metode analisa deskriptif kualitatif dengan menguraikan Perencanaan Kapasitas Pelayanan Jasa Gadai Emas Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu.

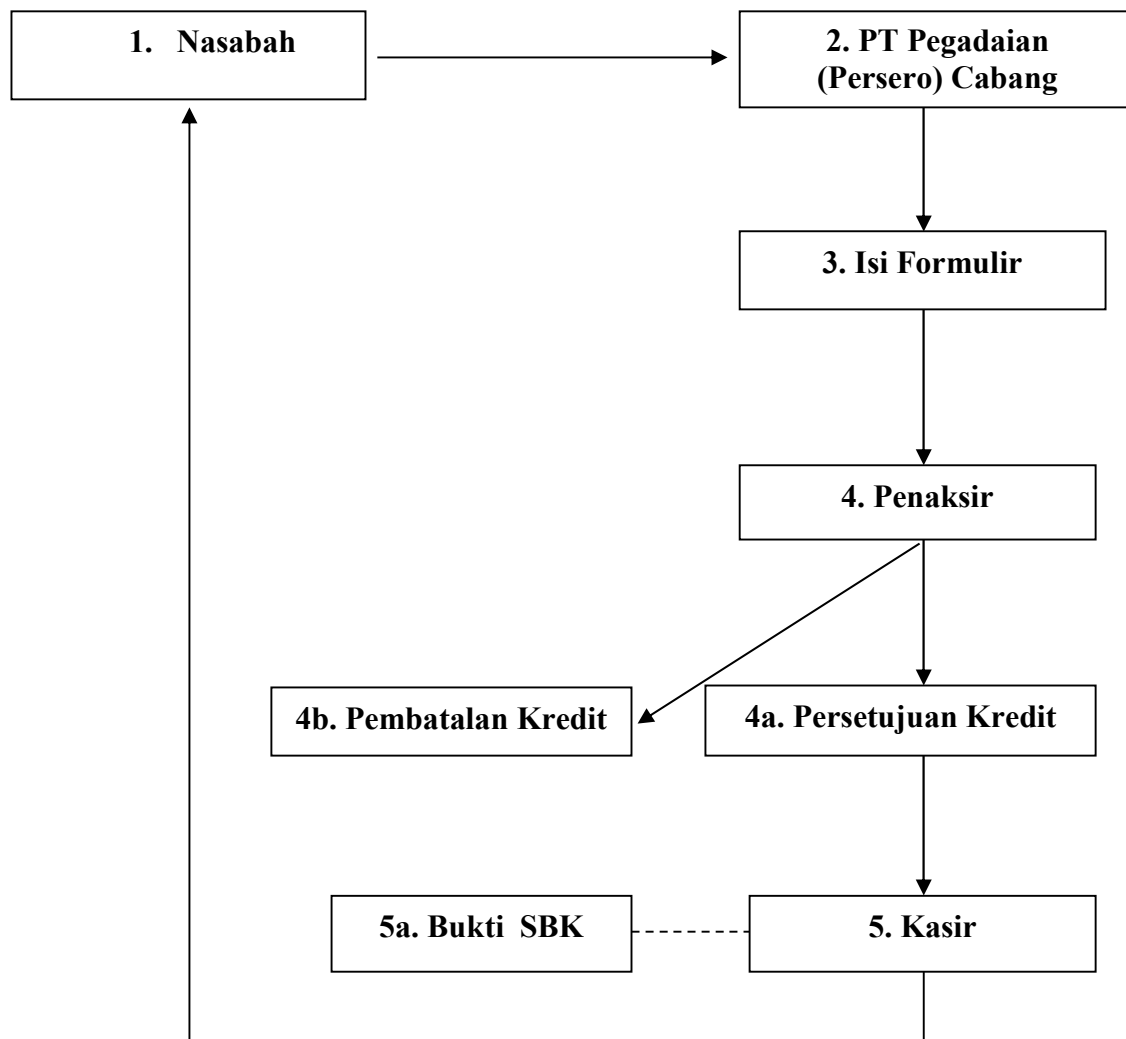
## **PEMBAHASAN**

Kegiatan PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu yaitu menjalankan usaha gadai emas dengan tujuan mengatasi masalah keuangan masyarakat tanpa masalah. Artinya proses gadai emas dapat dilakukan dengan cepat tepat sesuai ketentuan persyaratan yang telah ditetapkan gadean dan disepakati oleh pegadaian dan nasabah yang sedang menggadai emas.

Permasalahan yang timbul ditempat penelitian adalah perencanaan kapasitas pelayanan jasa gadai emas dibatasi oleh penyediaan tempat barang emas hasil gadai dalam ruang gudang. Sehingga dibutuhkan perluasan tempat atau wilayah jasa gadai dengan cara membuka kantor cabang, kantor kas pembantu dibeberapa titik di daerah yang ditetapkan gadean dan hal ini menjadi permasalahan bagi pelanggan untuk menentukan tempat gadai tersebut.

### Proses Gadai Barang Jaminan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu

PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu melakukan kegiatan gadai barang jaminan mulai hari senin sampai dengan hari sabtu. Waktu yang ditetapkan senin sampai jumat mulai aktivitas pukul 08.00-17.00. Sedangkan hari sabtu aktivitas dimulai pukul 08.00-13.00. Jenis barang jaminan yang diterima adalah cincin, gelang, kalung, anting-anting, emas batangan.



**Gambar**  
**Bagan Proses Gadai barang Jaminan**

**Proses gadai barang jaminan :**

1. Nasabah

- Nasabah datang ke PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu kemudian mengisi formulir gadai yang telah disiapkan digadaian.
2. PT Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu  
Nasabah kemudian mengambil formulir gadai yang telah disiapkan digadaian.
  3. Isi Formulir  
Setelah mengisi formulir gadaian dimasukan kebagian penaksir barang jaminan, formulir beserta barang jaminannya.
  4. Penaksir  
Penaksir akan menimbang jenis barang jaminan dan menentukan nilai gadai barang kemudian diperlihatkan kepada nasabah apakah nasabah menyetujui hasil penaksiran tersebut.
    - 4a. Apabila nasabah setuju dengan nilai taksiran yang ditetapkan transaksi dilanjutkan ke kasir.
    - 4b. Apabila hasil taksiran tidak disetujui barang jaminan akan dikembalikan kepada nasabah dan transaksi berhenti sampai dipenaksir.
  5. Kasir  
Transaksi dilanjutkan ke kasir untuk penerbitan surat bukti kredit (SBK) serta pembayaran nominal yang disetujui nasabah.
    - 5a. Berdasarkan surat bukti kredit (SBK) nasabah akan mengetahui nominal kredit, sisa pinjaman dan jangka waktu kredit atau jatuh tempo pembayaran bunga.

### **Perhitungan Kapasitas Desain dan Kapasitas Efektif**

Pelayanan nasabah PT.Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu dilaksanakan setiap hari senin sampai dengan hari sabtu dengan jam kerja setiap hari masuk pukul 07.00 Wita dan mulai aktivitas pukul 07.30 dan waktu pulang kerja pukul 17.00 Wita kecuali pada hari sabtu waktu pulang kerja adalah pukul 13.00 Wita

Dalam pelayanan setiap pelayanan dari masing- - masing pelayanan terhadap satu nasabah adalah 3 menit sampai 5 menit, menyesuaikan dengan jenis pelayanan pada satu nasabah.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa standar jumlah kasir yaitu 2 – 5 Orang Kasir ataupun lebih sesuai dengan kebutuhan kantor dan menyesuaikan dengan jumlah nasabah pada kantor tersebut. Tetapi untuk PT.Pegadaian (Persero) Kotamobagu jumlah kasir yaitu 2 (Dua) orang. Adapun standar jumlah barang yang dilayani setiap bulannya yaitu 60 buah untuk setiap kasir yang terdiri atas barang emas berupa cincin, kalung, anting, emas batangan. Sedangkan untuk jumlah barang yang keluar setiap bulannya tidak terbatas mengikuti jumlah nasabah yang menebus ataupun memperpanjang pinjaman sehingga standar barang yang keluar adalah fleksibel karena semakin banyak nasabah yang menebus barang gadai itu artinya semakin baik.

#### **1. Kapasitas Desain**

Standar pelayanan PT. Pegadaian (Persero) cabang Kotamobagu diketahui melayani jasa gadai 60 (enam puluh) buah barang jaminan setiap bulannya untuk setiap kasir yang ada. Adapun jumlah kasir yaitu 2 (Dua) Orang. Selanjutnya penulis memasukkan data tersebut kedalam rumus kapasitas desain.

$$\text{Kapasitas Desain} = \text{Jumlah Hari} \times \text{Giliran Kerja} \times \text{Jumlah Jam Kerja}$$

Dalam penelitian ini, penulis akan menghitung kapasitas desain dengan menggunakan data Jumlah barang Jaminan, Jumlah Kasir bukan giliran kerja, dan jumlah bulan menggantikan jumlah hari. Hal ini dikarenakan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu tidak menggunakan sistem giliran kerja (shift) sementara untuk

jumlah hari digantikan dengan jumlah bulan karena data – data yang diambil periode 6 bulan.

$$\begin{aligned} \text{Kapasitas Desain} &= \text{Jumlah Bulan} \times \text{Jumlah Kasir} \times \text{Jumlah Barang Jaminan} \\ &\quad \text{Yang dilayani setiap bulan} \\ &= 6 \text{ Bulan} \times 2 \text{ Orang Kasir} \times 60 \text{ Barang Jaminan} \\ &= 720 \text{ Barang Jaminan} \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas diketahui kapasitas desain PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 720 Barang jaminan.

Perhitungan Utilitas

**Tabel**  
**Data Barang Gadai Yang Dilayani PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu**  
**Periode Bulan Mei- Oktober Tahun 2017**

No	Bulan	Nama Barang					Jumlah
		Cincin	Kalung	Anting	Gelang	Emas Batangan	
1	Mei	12	4	19	8	5	48
2	Juni	28	30	15	14	10	97
3	Juli	8	40	23	7	1	79
4	Agustus	15	20	5	32	13	85
5	September	21	12	7	14	12	66
6	Oktober	10	9	23	20	17	79
Jumlah							454

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu

Dari tabel diatas, diketahui output aktual atau periode bulan Mei – Oktober 2017 yang mampu dilayani oleh dua orang kasir adalah 454 barang jaminan. Jumlah barang yang tergadai setiap bulannya bervariasi, tetapi pada bulan Juni jumlah barang meningkat drastis dikarenakan pada bulan tersebut merupakan waktu untuk penerimaan siswa dan mahasiswa baru juga semester baru sehingga masyarakat membutuhkan dana yang lebih banyak untuk keperluan sekolah anak.

Selanjutnya penulis memasukkan data diatas untuk melakukan perhitungan untuk mengetahui utilitas dan efisiensi pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu

Diketahui Output Aktual 454 barang jaminan dan kapasitas desain pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 720 barang jaminan. Untuk menghitung utilitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Utilitas} &= \text{Output Aktual/Kapasitas Desain} \\ &= 454/720 \\ &= 0,63 \times 100\% \\ &= 63 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diketahui utilitas pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 63 %, Itu artinya pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu telah mencapai 63% dari kapasitas desain sesungguhnya.

### Perhitungan Efisiensi

Dalam menghitung efisiensi kita dapat membagi antara output aktual dengan kapasitas efektif. Dalam menghitung kapasitas efektif kita harus mengetahui kapasitas yang diperkirakan dapat dicapai oleh setiap kasir dengan adanya keterbatasan.

Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu kapasitas efektif yang ditargetkan oleh perusahaan kepada pelayanan setiap kasir adalah 6 barang jaminan dalam sehari atau 8 Jam Kerja. Untuk menghitung kapasitas efektif pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu yaitu dengan menghitung jumlah output aktual membaginya dengan jumlah kapasitas efektif yang ditentukan perusahaan dan . Adapun perhitungannya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Kapasitas Efektif} &= \text{Jumlah Output Aktual} : \text{Jumlah Pelayanan Efektif} \times \text{Jam Kerja} \\
 &= 454 \text{ barang jaminan} : 6 \text{ barang jaminan} \times 8 \text{ Jam} \\
 &= 75,67 \times 8 \text{ Jam} \\
 &= 605,3 \text{ barang}
 \end{aligned}$$

Untuk menghitung tingkat efisiensi atau tingkat presentasi dari kapasitas efektif yang sesungguhnya telah dicapai adalah dengan membagi jumlah antara output aktual dengan Kapasitas efektif output Aktual yaitu 454 barang jaminan dan kapasitas efektif 605,3 barang. Selanjutnya penulis memasukkan angka –angka tersebut kedalam rumus :

$$\begin{aligned}
 \text{Efisiensi} &= \text{Output Aktual} / \text{Kapasitas Efektif} \\
 &= 454 / 605,3 \\
 &= 75 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diketahui efisiensi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 75 %, itu artinya pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu telah mencapai 75% dari kapasitas efektif yang telah dicapai.

### Perencanaan Kapasitas Pelayanan Pada PT. Pegadaian (Persero)

Pentingnya perencanaan kapasitas dalam suatu perusahaan agar dapat menentukan keputusan strategis jangka panjang. Untuk itu, merencanakan Kapasitas Pelayanan Perusahaan dapat dilakukan dengan merencanakan output yang diperkirakan dengan mengalikan Kapasitas Efektif dan tingkat efisiensi. Diketahui Kapasitas efektif 605,3 dan Efisiensi 75 %, selanjutnya penulis memasukkan ke dalam rumus :

$$\begin{aligned}
 \text{Output Yang diperkirakan} &= \text{Kapasitas Efektif} \times \text{Efisiensi} \\
 &= 605,3 \times 75\% \\
 &= 453,9 \text{ barang jaminan}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diketahui output yang diperkirakan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 453,9 barang jaminan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas dilakukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Perhitungan Kapasitas Desain Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 720 Barang Jaminan
2. Perhitungan Utilias Pelayanan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 63%
3. Perhitungan Efisiensi Pelayanan pada Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu adalah 75%
4. Perencanaan Kapasitas Pelayanan Pada Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu dengan menggunakan rumus Output Yang diperkirakan adalah 453, 9 Barang Jaminan
5. Output aktual pada Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu lebih kecil daripada kapasitas desain yang telah direncanakan oleh perusahaan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa output aktual pada Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu lebih kecil daripada kapasitas desain yang telah direncanakan oleh perusahaan sehingga, sehingga sarannya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kotamobagu perlu meningkatkan kapasitas pelayanan lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amirullah 2002, **Manajemen Pengantar**. Graha ilmu-Yogyakarta
- Fahmi, Irham, 2012, **Manajemen Produksi Dan Operasi**, Alfabeta-Bandung
- Hasibuan, Malayu S. P. 2012, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bumi Aksara – Jakarta
- Hamim, Murdifin dan Mahfud Nurnajamuddin, 2014, **Manajemen Produksi Modern Operasi manufaktur Dan Jasa**, Bumi Aksara - Jakarta
- Heizer, Jay, dan Barry Render, 2009, **Manajemen Operasi**, Salemba Empat-Jakarta
- Herlambang, Susatyo, 2013, **Pengantar Manajemen Cara Mudah Memahami Ilmu Manajemen**, Publisng-Yogyakarta
- Kasmir, 2013, **Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya**, PT RajaGrafindo Persada-Jakarta
- Kumalaningrum, Maria Pampa dkk, 2011, **Manajemen Operasi**, YKPN-Yogyakarta
- Manullang, M, 2006, **Dasar-Dasar Manajemen** UGM- Yogyakarta
- Robbins dan Coulter, 2002, **Manajemen**, Prenhalindo-Jakarta
- Sunyoto Danang dan Danang Wahyudi, 2011, **Manajemen Operasional**, CAPS-Yogyakarta
- Satori, Djam'an, 2009, **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Penerbit : Alfabeta – Bandung