

**ANALISIS TINGKAT PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI
PADA PEGADAIAN DEPUTI MAKASSAR I**

**NUR ANNISA AL GHANNIYYU
105720464613**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2017**

**ANALISIS TINGKAT PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI
PADA PEGADAIAN DEPUTI MAKASSAR I**

SKRIPSI

Oleh
NUR ANNISA AL GHANNIYYU
105720464613



**PROGRAM STUDI S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2017

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada :

1. Orang tua saya, Bapak Yahyaddin Hamid dan Ibu Erni Kamal yang selalu memberikan do'a serta saudara kandung saya yang selalu memberi semangat buat saya dan tidak pernah lelah mendidik saya untuk selalu mencari ilmu, belajar, beribadah, dan berdo'a.
2. Pembimbing saya, Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM dan Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., M.M yang selalu memberi bimbingan, masukkan serta memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih juga kepada Muhammad Zulkifli, S.E yang dengan sabar, tabah dan ikhlas membantu saya dalam proses pembuatan dan mempelajari skripsi ini, serta sahabat kampus saya, Fatmawati, S.E dan Awaluddin S.E yang bersedia menemaniku dan memberiku dukungan.
4. Seluruh staf dan karyawan Pegadaian Deputy I Makassar yang telah memberikan dukungan moril dan materil, serta mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
5. Teman – teman Manajemen 2 resor 2013, seperjuangan, dan sepenanggungan, terima kasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari – hari selama kuliah lebih berarti.

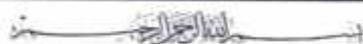
MOTTO HIDUP

إِذَا سَبَّبَ اللَّهُ لِأَحَدِكُمْ رِزْقًا مِنْ وَجْهِ فَلَا يَدْعُهُ حَتَّى يَنْعَمَ لَهُ أَوْ يَنْتَكِرَ لَهُ

“Jika Allah memberikan jalan bagi seseorang di antara kamu untuk memperoleh rezeki dari suatu arah, maka janganlah dia meninggalkannya sampai dia berubah atau hilang darinya.” (HR. Ibnu Majah)



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin NO.259 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411) 866972



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Produktivitas Kerja Pegawai
Pada Pegadaian Deputi Makassar I

Nama Mahasiswa : Nur Annisa Al-Ghaniyyu
No. Stambuk/NIM : 105720464613
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah diujikan dan diseminarkan Pada Hari Ahad, 4 Februari 2018

Menyetujui :

Pembimbing I,


Mdh. Aris Pasigai, SE, MM
NIDN :

Dekan,

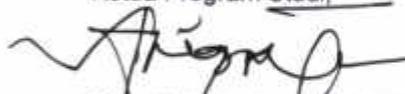

Ismail Rasulong, SE, MM
NBM : 903 078

Pembimbing II,


Muh. Nur Rasyid, SE, MM
NIDN :

Mengetahui:

Ketua Program Studi,


Mdh. Aris Pasigai, SE, MM
NBM : 109 3485

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0002 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Ahad 4 Februari 2018 M/18 Jumadil Awal 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Jumadil Awal 1439 H.
05 Februari 2018 M

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM

(Rektor Unismuh Makassar)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Sekretaris : Drs. H. Sulian Sarda, MM

(Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, SE, MM

2. Ismail Rasulong, SE, MM

3. Dr. Edi Jusriadi, SE, MM

4. Muh. Nur R., SE, MM

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE, MM
NBM: 903 078



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin NO 259 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411) 866972



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Annisa Al-Ghaniyyu
Stambuk : 105720464613
Program Studi : Manajemen
Dengan Judul : Analisis Tingkat Produktivitas Kerja Pegawai
Pada Pegadaian Deputy Makassar I

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skrripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuatkan oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, Maret 2018

Yang membuat pernyataan,

Nama Mahasiswa

Diketahui Oleh:



Ketua Program Studi,

Moh. Aris Pasigaj, SE, MM
NBM : 109 3485

ABSTRAK

Nur Annisa Al Ghanniyu. 2017. Analisis Tingkat Produktivitas Kerja Pegawai pada PT. Pegadaian Deputy Makassar I. Pembimbing Moh Aris Pasigai dan Muh Nur Rasyid.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja pegawai PT. Pegadaian melalui laporan keuangan tahun 2016.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan metode pengumpulan data observasi, dokumentasi serta referensi buku yang relevan dengan permasalahan. Data-data yang terkumpul berupa data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif sehingga diolah menjadi data yang bersifat deskriptif.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Deputy Makassar I pada tahun 2016 cukup baik, karena penyaluran kredit mengalami peningkatan, itu berarti bahwa produktivitas kinerja karyawan Pegadaian Deputy Makassar I sudah baik pada tahun 2016, hal tersebut juga ditunjukkan oleh hasil perhitungan tingkat produktivitas kerja karyawan pada tingkat pencapaiannya menunjukkan bahwa pada tahun 2016 tingkat produktivitas tertinggi pada bulan Desember sebesar 219,9% dengan jumlah nasabah 2.125, sedangkan terendah pada bulan Juni yakni 108,6% dengan jumlah nasabah 1.050. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pegadaian Deputy I Makassar pada tahun 2016 terus meningkatkan kinerja karyawannya, sehingga berdampak positif pada produktivitas output pula yakni pertambahan jumlah nasabah setiap bulannya dan penambahan laba pada perusahaan.

Kata Kunci : *PT. Pegadaian, Produktivitas.*

ABSTRACT

Nur Annisa Al Ghanniyyu. 2017. Employee Productivity Level Analysis of PT. Pegadaian Deputi Makassar I. Mentor Moh. Aris Pasigai and Muh. Nur Rasyid.

The purpose of this study is to determine the level of work productivity of employees of PT. Pegadaian through the 2016 financial statements.

This research uses quantitative descriptive research method. With the method of collecting observation data, documentation and reference book relevant to the problem. The data collected in the form of data that is qualitative and quantitative so that processed into data that is descriptive.

Based on the results of research and discussion that has been described previously, it can be drawn some conclusions that the service provided PT. Pegadaian Deputy Makassar I in 2016 is quite good, because the credit distribution increased, it means that employee performance Performance PT. Pegadaian Deputy Makassar I was good in year 2016, it is also shown by the calculation level of employee productivity at the level of achievement showed that in 2016 the highest level of productivity in December amounted to 219.9% with the number of 2,125 customers, while the lowest in June of 108.6% with the number of customers 1,050. This shows that PT Pegadaian Deputy I Makassar in 2016 continues to improve the performance of its employees, so that the positive impact on output productivity is also the increase in the number of customers each month and the addition of profits in the company.

Keywords: PT. Pegadaian, Productivity

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin atas segala nikmat iman, Islam, kesempatan, serta kekuatan yang telah diberikan Allah Subhanahuwata'ala sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam untuk tuntunan dan suri tauladan Rasulullah Shallallahu'alaihiwasallam beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam yang sampai saat ini dapat dinikmati oleh seluruh manusia di penjuru dunia.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Judul skripsi ini adalah "Analisis Tingkat Produktivitas Kerja Pegawai pada PT. Pegadaian Deputi Makassar I".

1. DR. H. Rahman Rahim, S.E., M.M, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ismail Rasulong, S.E., MM, Dekan Fakultas Ekonomi. Jurusan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Muh. Aris Pasigai, S.E., MM, Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Muh Aris Pasigai, S.E., MM, pembimbing I dan Muh. Nur Rasyid, S.E., MM pembimbing II, atas segala ilmu, motivasi, nasehat, dan bantuan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir hingga penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Muh Aris Pasigai, S.E., MM atas segala bantuan, masukan dan nasehatnya yang membuat penulis lebih mudah dalam menyelesaikan studi, serta untuk seluruh staf pengajar Program Studi Manajemen.
6. Ucapan terima kasih yang tiada tara untuk kedua orang tua penulis. Untuk Ibu dan Ayah yang telah menjadi orang tua terhebat sejagad raya, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.
7. Untuk saudara-saudariku, terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang, dan motivasi serta doanya. Terima kasih banyak telah menjadi bagian dari motivator yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Terima kasih untuk teman-teman seangkatan Jurusan Manajemen.

Terima kasih atas bantuan dan motivasinya selama ini.

Makassar, 2017

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Produktivitas Kerja	6
1. Pengertian Produktivitas Kerja	6
2. Meningkatkan produktivitas.....	8
3. Ciri – ciri pegawai yang produktif	9
4. Pengukuran produktivitas.....	10
5. Faktor - faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja	11
B. Pengertian Pegadaian.....	14
C. Pengertian Fungsi dan Tujuan Pegadaian	17
D. Kerangka Pikir	24
F. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	27

B. Tehnik Pengumpulan Data.....	27
C. Jenis dan Sumber Data.....	28
D. Populasi Dan Sampel.....	28
E. Metode Analisis.....	29
F. Defenisi Operasional.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	31
A. Sejarah Umum PT. Pegadaian.....	31
B. Visi dan Misi	32
C. Sasaran dan Strategi.....	33
D. Struktur Organisasi Perusahaan	33
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Analisis Tingkat Produktivitas PT Pegadaian Deputi Makassar I	39
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seorang karyawan dikatakan mempunyai tingkat produktivitas yang tinggi dan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan atau instansi adalah dimana tugasnya sebagai karyawan, suatu perusahaan mampu memberikan insentif yang sesuai atas apa yang telah dikerjakan atas pekerjaannya. Karena hal ini berasal dari dalam diri karyawan tersebut, untuk hal-hal mendasar tersebut akan kembali bagaimana seorang karyawan menyikapi dalam sebuah pekerjaan. Karena ada alasan-alasan tertentu mengapa karyawan tersebut tidak meningkatkan produktivitasnya atau kinerja rendah. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh tingkat beban kerja yang lebih. Tetapi dalam prosesnya seorang pemimpin harus mampu mengarahkan para karyawannya agar bisa mengikuti apa yang dikehendakinya, hal tersebut tergantung dari cara yang digunakan oleh pemimpin tersebut bisa melalui cara-cara pemberian motivasi dan pemberian rangsangan berupa pemberian insentif.

Besarnya balas jasa yang telah ditentukan dan diketahui sebelumnya, sehingga karyawan secara pasti mengetahui besarnya balas jasa/kompensasi yang akan diterimanya. Jika dari tenaga kerja kita kaitkan dengan peranan dan pendapatannya maka dapat digolongkan atas pengusaha dan karyawan atau manager dan buruh. Besarnya kompensasi itu dapat mencerminkan status, pengakuan dan

tingkat pemenuhan kebutuhan yang diterima karyawan dari perusahaan yang dapat dinikmati oleh karyawan bersama keluarganya. Maka jika balas jasa yang diterima karyawan semakin besar dalam hal ini berarti jawabatan karyawan tersebut semakin tinggi pula, dan statusnya semakin baik, dan kebutuhan yang dinikmatinya semakin banyak pula.

Produktivitas kerja pegawai tentunya tidak lepas dari kualitas kinerja yang dihasilkan. Menurut Linna bahwa produktivitas kerja merupakan fungsi dari banyak faktor, mulai dari dukungan manajemen puncak, personil berkomitmen pada semua tingkat, sistem pengukuran kinerja, pelatihan karyawan, struktur penghargaan, keterlibatan masyarakat dan umpan balik untuk koreksi keputusan anggaran manajemen.

Peningkatan ataupun penurunan produktivitas kerja karyawan dapat dipengaruhi berbagai faktor yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan tersebut, seperti pendidikan, latihan dan keterampilan, motivasi kerja. Jika produktivitas kerja karyawan sudah menurun maka perusahaan perlu memikirkan usaha apa yang akan dilakukan agar penurunan produktivitas kerja karyawan tidak mempengaruhi tujuan perusahaan yang diinginkan.

Seperti yang dijelaskan bahwa produktivitas sebagai kemampuan karyawan untuk menghasilkan karya atau barang dan jasa sesuai dengan standar yang diharapkan atau melampaui standar yang diharapkan.

Sedangkan sebagaimana yang di kutip Gomez mendefinisikan produktivitas sebagai suatu ukuran seberapa banyak nilai individu pegawai tambahan pada produksi organisasi dengan barang atau jasa. Semakin besar pengeluaran per individu, semakin tinggi produktivitas organisasi itu.

Menurut Deming dalam Koronacki dan Thompson berpendapat bila kualitas produktivitas dapat ditingkatkan, (1) biaya akan berkurang karena berkurangnya biaya perbaikan, sedikitnya kesalahan, minimnya penundaan, dan pemanfaatan yang lebih baik atas waktu dan material; (2) produktivitas kerja meningkat; (3) pangsa pasar meningkat karena peningkatan kualitas dan penurunan harga; (4) profitabilitas perusahaan meningkat sehingga dapat bertahan dalam dunia bisnis; (5) jumlah pekerjaan yang semakin meningkat. Demikian maka produktivitas kerja dapat didefinisikan perbandingan antara keluaran dengan masukan untuk mengukur tingkat keberhasilan baik secara kualitatif maupun kuantitatif dari suatu pekerjaan tersebut.

PT Pegadaian Deputi Makassar I, merupakan salah satu elemen BUMN yang merupakan sumber pendapatan Negara yang dinilai cukup besar memberikan kontribusi keuangan. PT. Pegadaian bergerak dibidang penyedia jasa pinjaman dana dengan sistem sewa yang wilayah kerjanya adalah masyarakat menengah kebawah, meskipun tak jarang masyarakat dengan pendapatan besar tetap menggunakan jasa gadai jika membutuhkan dana secara mendadak.

Tentunya denan wilayah kerja yang berkaitan dengan pendanaan, tentunya kinerja keuangan pegawai pegadaian perlu diperhatikan, dimana setiap hari bergelut dengan uang, maka sedikit banyaknya akan mempengaruhi tingkat produktivitas pegawai dalam bekerja. Kinerja keuangan pegawai dapat dilihat dari seberapa baik dan teraturnya seorang pegawai dalam memanjemeni bagian keuangan yang setiap hari mengeluarkan dana dalam proses transaksi. Apakah pegawai tersebut mampu mengelola dan mengatur keuangan yang menjadi tanggung jawabnya. Seberapa baik kinerja keuangan pegawai yang berada dibagian keuangan akan terlihat dari penyajian laporannya diakhir bulan, jika teratur, jelas, dan lengkap, maka akan dinilai baik dan tentunya laporan tersebut haruslah sesuai dengan data transaksi kasir dan pihak penaksir mengenai jumlah dana yang keluar dan jumlah barang yang masuk.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis untuk mengadakan penelitian dengan mengajukan judul: “Analisis Tingkat Produktivitas Kerja Pegawai pada Pegadaian Deputy Makassar I”?

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Analisis Tingkat Produktivitas Kerja Pegawai pada Pegadaian Deputy Makassar I?”.

C. Tujuan Penelitian

Searah dengan rumusan masalah penelitian yang dimaksudkan maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja pegawai PT. Pegadaian Deputi Makassar I.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian meliputi dua dimensi utama yaitu:

1. Sebagai bahan masukan bagi PT Pegadaian Deputi Makassar I untuk mempertahankan dan meningkatkan pendapatan perusahaan.
2. Sebagai referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin meneliti masalah yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja sebenarnya mencakup tentang suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan kehidupan mengenai pelaksanaan produksi didalam suatu perusahaan dimana dalam memproduksi untuk hari ini diharapkan lebih baik dari hari kemarin begitu juga sistem kerjanya. Seseorang selalu mencari perbaikan-perbaikan dengan berfikir dinamis, kreatif serta terbuka.

Pengertian dari produktivitas, berikut ini pembahasan yang dikemukakan oleh Payaman (2009:12), menyatakan bahwa :
“Produktivitas adalah nilai output dalam hubungan dengan suatu kesatuan input tertentu. Peningkatan produktivitas yang berarti jumlah sumber daya yang digunakan dengan jumlah barang dan jasa yang diproduksi semakin meningkat dan membaik”. Sedangkan menurut Moekijat (Dahlan, 2013:65), produktivitas adalah
“Perbandingan jumlah keluaran (*output*) tertentu dengan jumlah masukan (*input*) tertentu untuk jangka waktu tertentu”.

Dewan Produktivitas Nasional Indonesia telah merumuskan definisi produktivitas secara lengkap yaitu sebagai berikut(Suad Hasan, 2012:21):

1. Produktivitas pada dasarnya merupakan suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.
2. Secara umum produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*).
3. Produktivitas mempunyai dua dimensi, yaitu efektivitas yang mengarah pada pencapaian unjuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Yang kedua efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Menurut L. Greenberg dalam Agnes (2010:81), mendefinisikan produktivitas sebagai perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut. Produktivitas juga diartikan sebagai perbandingan ukuran harga bagi masukan dan hasil, perbedaan antara kumpulan jumlah pengeluaran dan masukan yang dinyatakan dalam satu – satuan (unit) umum.

Kesimpulan dari uraian diatas bahwa produktivitas adalah : suatu ukuran mengenai apa yang diperoleh dari apa yang dibutuhkan. Perawat memegang peranan utama dalam proses peningkatan

produktivitas, karena alat produksi dan teknologi pada hakikatnya merupakan hasil karya manusia. Produktivitas perawat mengandung pengertian perbandingan hasil yang dicapai perawat dengan jangka waktu tertentu.

2. Meningkatkan produktivitas

Menurut Hanafi (Elly Dwi, 2011:101), terdapat beberapa cara yang digunakan untuk meningkatkan produktivitas diuraikan kedalam dua bagian

digunakan untuk meningkatkan produktivitas yaitu: a). meningkatkan operasional: dapat dilakukan dengan meningkatkan riset dan pengembangan, sehingga organisasi dapat menghasilkan ide produk baru maupun metode operasi yang lebih baik; b). meningkatkan keterlibatan karyawan, dapat meningkatkan komitmen dan semangat kerja. Keterlibatan juga menjadi dasar pengendalian kualitas kerja dari karyawan. Balai pengembangan produktivitas daerah. (Elly, 2011:210), mengatakan ada enam faktor utama yang menentukan produktivitas tenaga kerja, yaitu: a). sikap kerja; b). tingkat ketrampilan; c). hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan; d). manajemen produktivitas; e). efisiensi tenaga kerja; f). kewiraswastaan.

Ranftl (Aprilian, T. 2010:34), menyatakan ada tujuh kunci untuk mencapai produktivitas dan kreatifitas yang tinggi yaitu: a). keahlian, manajemen yang bertanggung jawab; b). kepemimpinan yang luar biasa; dari semua faktor, kepemimpinan manajerial memiliki

pengaruh terbesar dalam produktivitas; c). kesederhanaan organisasional dan operasional; susunan organisasi harus diusahakan agar sederhana, luwes dan dapat disesuaikan dengan perubahan; d). kepegawaian yang efektif; e). tugas yang menantang; f). perencanaan dan pengendalian tujuan; g). pelatihan manajerial khusus.

3. Ciri – ciri pegawai yang produktif

Ranftl (Aprilian, T. 2010:34), mengemukakan ciri-ciri pegawai yang produktif sebagai berikut; a). lebih dari memenuhi kualifikasi pekerjaan; kualifikasi pekerjaan dianggap hal yang mendasar, karena produktivitas tinggi tidak mungkin tanpa kualifikasi yang benar; b). bermotivasi tinggi; motivasi sebagai faktor kritis, pegawai yang bermotivasi berada pada jalan produktivitas tinggi; c). mempunyai orientasi pekerjaan positif; sikap seseorang terhadap tugasnya sangat mempengaruhi kinerjanya, faktor positif dikatakan sebagai faktor utama produktivitas pegawai; d). dewasa; pegawai yang dewasa memperlihatkan kinerja yang konsisten dan hanya memerlukan pengawasan minimal; e). dapat bergaul dengan efektif; kemampuan untuk menetapkan hubungan antar pribadi yang positif adalah aset yang sangat meningkatkan produktivitas.

Sudarmayanti (Kurniawan, G. 2010:29), mengutip tentang ciri –ciri individu yang produktif dari Erich dan Gilmore, yaitu: a). tindakan konstruktif; b). percaya diri; c). mempunyai rasa tanggung jawab; d). memiliki rasa cinta terhadap pekerjaannya; e). mempunyai pandangan

kedepan; f). mampu menyelesaikan persoalan; g). dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah; h). mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan; i). mempunyai kekuatan untuk mewujudkan potensinya.

4. Pengukuran produktivitas

Untuk mengukur produktivitas sering kali tidak dapat dilihat dan sulit untuk diukur, menggunakan teknik-teknik pengukuran yang dapat diketahui suatu produktivitas, untuk itu akan dikemukakan beberapa cara untuk mengukur produktivitas kerja yaitu: Ilyas (Ravianto, 2011:102), mengemukakan pengukuran produktivitas dengan dua cara: "*physical productivity*" dan "*value productivity*". Yang dimaksud dengan pengukuran *physical productivity* adalah pengukuran produktivitas secara kuantitatif dengan unit pengukuran dapat berupa ukuran (size), panjang, jumlah unit, berat, waktu dan jumlah sumber daya manusia.

Sedangkan *value productivity* adalah pengukuran produktivitas dengan menggunakan nilai uang sebagai tolak ukur sehingga tingkat produktivitas dikonversi ke bentuk rupiah. Hanson dalam Swansburg dan Swansburg (1999), menyatakan bahwa produktivitas dapat diukur dengan menghitung jumlah jam kerja perawat pada pasien per hari. Model lain menurut Curtin Swansburg dan Swansburg (Kurniawan, 2010:99), bahwa produktivitas dalam keperawatan dihubungkan dengan penerapan ilmu pengetahuan. Produktivitas profesional dapat

diukur dari kemandirian (*efficacy*), efektifitas dan efisiensi dalam menerapkan pengetahuannya. Curtin menunjukkan bahwa proses ini dapat diukur secara obyektif, sebagai berikut:

- a. Tujuan pengukuran kemandirian (*efficacy*); masa pendidikan formal, penghargaan akademis, keterangan melanjutkan pendidikan ketrampilan serta pengalaman.
- b. Tujuan pengukuran efektifitas; menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan prosedur, ketepatan memprioritaskan kegiatan, penampilan kerja secara profesional dan sesuai dengan standar, memberikan informasi yang jelas dan tepat pada orang lain, serta mampu bekerja sama dengan orang lain.
- c. Tujuan pengukuran efisiensi; sikap yang cepat tanggap, kehadiran, tahan uji, ketelitian, dapat beradaptasi dan secara ekonomis dapat melakukan penghematan.

5. Faktor - faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja

Sinungan, M (2003:82), mengatakan bahwa pendidikan, pelatihan dan motivasi kerja akan mempengaruhi produktivitas kerja. Ravianto (2003:49), mengatakan salah satu untuk mendorong peningkatan produktivitas adalah melalui peningkatan ketrampilan. Hal ini bertujuan agar setelah pelatihan seorang mampu mengemban tugas dan pekerjaan sebaik mungkin sehingga pada akhirnya dapat mendorong kemajuan setiap usaha.

Hariandja (Rusdiana, 2012:65), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah: kemampuan; kecakapan yang dimiliki berdasarkan pengetahuan, lingkungan kerja yang menyenangkan menambah kemampuan tenaga kerja. Sikap; yang menyangkut perangai tenaga kerja yang banyak dihubungkan dengan moral dan semangat kerja. Situasi dan keadaan lingkungan; faktor ini menyangkut fasilitas dan keadaan dimana semua karyawan dapat bekerja dengan tenang serta sistem kompensasi yang ada. Motivasi; tiap tenaga kerja perlu diberikan motivasi dalam usaha meningkatkan produktivitas. Upah; upah atau gaji minimum yang tidak sesuai dengan peraturan pemerintah dapat menyebabkan penurunan produktivitas kerja. Tingkat pendidikan; latar belakang pendidikan dan latihan dari tenaga kerja akan mempengaruhi produktivitas, karena perlu diadakan peningkatan pendidikan dan latihan bagi tenaga kerja.

Perjanjian kerja; merupakan alat yang menjamin hak dan kewajiban karyawan sebaiknya ada unsur-unsur peningkatan produktivitas kerja. Penerapan teknologi; kemajuan teknologi sangat mempengaruhi produktivitas, karena itu penerapan teknologi harus berorientasi mempertahankan produktivitas.

Rivianto dalam Sinungan (2009:49), produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga maupun faktor – faktor lain seperti: pendidikan dan ketrampilan, karena pada dasarnya pendidikan dan latihan meningkatkan

ketrampilan kerja; ketrampilan fisik dipengaruhi oleh gizi dan kesehatan dimana faktor gizi dan kesehatan dipengaruhi oleh tingkat penghasilan; penggunaan sarana-sarana produksi alat yang digunakan (manual, semi manual, mesin), teknologi dan lingkungan kerja; kemampuan manajerial menggerakkan dan mengarahkan tenaga kerja dan sumber-sumber yang lain, serta kesempatan yang diberikan.

Menurut Sinungan (2009:52), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Manusia

- 1) Kuantitas
- 2) Tingkat kelahiran
- 3) Latar belakang kebudayaan dan pendidikan
- 4) Kemampuan, sikap
- 5) Minat
- 6) Struktur pekerjaan

b. Modal

- 1) Modal tetap (mesin, gedung, alat)
- 2) Bahan baku
- 3) Metode atau proses
- 4) Tata ruang tugas
- 5) Penanganan bahan baku penolong dan mesin
- 6) Perencanaan dan pengawasan produksi
- 7) Pemeliharaan melalui pencegahan

8) Teknologi yang memakai cara alternatif

c. Produksi

- 1) Kuantitas
- 2) Kualitas
- 3) Ruang campuran
- 4) Spesialisasi produksi

d. Lingkungan organisasi

- 1) Organisasi dan perencanaan
- 2) Sistem dan manajemen
- 3) Pengawasan produksi
- 4) Kondisi kerja
- 5) Disiplin kerja
- 6) Iklim kerja
- 7) Kebijakan personalia.

B. Pengertian Pegadaian

Pegadaian adalah suatu badan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya. Nasabah yang ingin mendapatkan uang pinjaman harus menggadaikan barang sebagai jaminan. Baru kemudian pihak pegadaian memberikan pinjaman uang sebanding dengan nilai jaminan barangnya. Tiap peminjaman memiliki jangka waktu berlaku. Nasabah dapat melunasi pinjamannya/menebus barangnya sesuai dengan jumlah pinjaman sebelum jangka waktu

tersebut habis. Jika pinjaman tidak lunas dibayar sampai jangka waktu habis, maka barangnya akan hangus. Jika sudah hangus, maka barang tidak bisa ditebus dan akan dilelang oleh pihak pegadaian. Dalam blog archive karangan Indra (2009).

Pegadaian juga bekerja sama dengan beberapa pihak diluar untuk mempermudah dalam hal proses transaksi yaitu dengan beberapa toko atau supplier barang – barang terkemuka. Dalam hal ini pegadaian melakukan kerja sama untuk mendapatkan informasi harga barang di pasaran yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan pada proses penaksiran harga barang gadai.

Pengertian gadai dan perusahaan umum pegadaian di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Gadai

Menurut Kitab Undang– Undang Hukum Perdata pasal 1150, gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak.

2. Perusahaan umum penggadaian

Perusahaan umum penggadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kemasyarakatan atas dasar hukum dagai seperti dimaksudkan dalam kitab undang-undang hukum perdata pasal 1150 diatas. Tugas pokoknya member pinjaman kepada masyarakat

atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana memdesak dari masyarakat.

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan.

Sifat yang lain adalah memberi pinjaman untuk jangka waktu pendek, yaitu berkisar antara 3 sampai 6 bulan dalam jumlah yang relative kecil. Pinjaman jangka menengah dan panjang tidak diberikan oleh pegadaian. Oleh karena itu pegadaian mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai.
2. Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya. Agar tercapai apa yang menjadi tujuannya, pegadaian perlu melakukan upaya strategis, yaitu:
 - a. Melakukan penelitian melalui lembaga keuangan (formal atau informal) yang melakukan praktik pelepasan uang, mempunyai tujuan dan misi yang sama dengan pegadaian. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan lembaga tersebut dalam melakukan operasinya. Cara ini

memang membutuhkan sumber daya dan waktu yang cukup besar dan lama, namun pemberian cakrawala tentang aktivitas pelepasan uang dan menjadi dasar pemikiran dalam menyusun strategi selanjutnya.

- b. Reorientasi pasar. Dalam mengembangkan sayap usahanya perlu melakukan reorientasi pasar, karena pegadaian berkonsentrasi pada daerah perkotaan. Namun dalam perwujudannya, tetap berpegang pada prinsip efisien. Artinya, tidak harus membangun kantor secara fisik, tetapi berkerja sama dengan perusahaan yang bergerak dibidang gedung perkantoran. Dengan demikian waktu dan dana yang dibutuhkan untuk merealisasikannya relatif cepat dan kecil.

C. Pengertian Fungsi dan Tujuan Pegadaian

PT adalah singkatan dari usaha-usaha Negara perusahaan umum (*public corporation*). Maka usaha PT adalah melayani kepentingan umum. Kepentingan tersebut adalah kepentingan produksi, distribusi dan konsumsi secara keseluruhan. Disamping hal tersebut PT juga diperkenankan untuk memupuk keuntungan. Usaha-usaha yang dijalankan harus dipegang tegas syarat-syarat efisiensi *economic cost*. Efektivitas dan prinsip akuntansi dan manajemen serta bentuk pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Perusahaan yang berstatus badan hukum dan diatur berdasarkan undang-undang. Perusahaan umum pada umumnya bergerak dibidang jasa-jasa vital dan mempunyai nama dan

kekayaan sendiri seperti perusahaan swasta untuk mengadakan dan masuk kedalam surat perjanjian atau kontrak yang berhubungan dengan perusahaan lain. PT dapat menuntut dan dituntut dan hubungan hukumnya diatur secara hukum perdata.

Pegadaian sebagai salah satu BUMN yang berbentuk PT dan merupakan salah satu lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk pelayanan kredit atas dasar hukum gadai. Pengertian Pegadaian menurut Poerwadarminta Kamus Umum Bahasa Indonesia (2009:42) "Pegadaian merupakan suatu suku kata benda tentang pelayanan pinjaman uang dengan system gadai barang".

Sedangkan pengertian gadai menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 oleh Sethyon (2002) Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang berhutang atau oleh seseorang lain atas namanya, dan yang memberikan kepuasan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang-orang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.

Pedoman Operasional Pegadaian (2009) menyebutkan Bahwa tugas pokok PT Pegadaian Deputi Makassar I adalah menyalurkan uang

pinjaman atas dasar hukum gadai dan usaha-usaha lain yang berhubungan dengan tujuan perusahaan, atas persetujuan Menteri Keuangan. Dan untuk menyelenggarakan tugas-tugas pokok tersebut, Pegadaian mempunyai fungsi:

1. Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara cepat, mudah, dan aman.
2. Menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha lain yang menguntungkan bagi masyarakat ataupun perusahaan.
3. Mengelola keuangan, perlengkapan kepegawaian dan diklat
4. Mengelola organisasi, tata kerja dan tata laksana
5. Melakukan dan mengawasi penelitian dan pengembangan

PT Pegadaian Deputi Makassar I merupakan suatu lembaga pelayanan umum. Khususnya melayani masyarakat yang membutuhkan pinjaman uang atas dasar hukum gadai. Pelayanan PT Pegadaian Deputi Makassar I yang diberikan kepada masyarakat dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Pelayanan gadai barang adalah suatu hak yang diperoleh seorang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh seorang berhutang.
2. Pelayanan bayar sewa mobil (bunga) adalah imbal jasa atau pinjaman uang.
3. Pelayanan tebus barang gadai adalah mengembalikan kembali uang pinjaman dengan maksud untuk mengambil barang yang digadaikan.

4. Pelayanan lelang barang gadai adalah proses membeli dan menjual barang atau jasa.

Keempat tugas pokok tersebut merupakan usaha pokok PT Pegadaian Deputi Makassar I. Akan tetapi juga mengadakan diversifikasi usaha lain seperti pelayanan jasa taksiran, jasa titipan, toko emas (*gold center*), serta pelayanan koin emas ONH (Ongkos Naik Haji). Sedangkan tujuan PT Pegadaian Deputi Makassar I pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yaitu:

1. Nasabah yang mengajukan permohonan harus dapat dipertanggung jawabkan.
2. Barang yang akan dijadikan Agunan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan.
3. Barang jaminan tersebut mempunyai nilai / harga secara umum.
4. Nasabah yang bersangkutan menyetujui dan mematuhi ketentuan.

Jenis barang yang dapat dijadikan sebagai barang jaminan pada prinsipnya adalah barang-barang bergerak antara lain:

1. Barang-barang perhiasan, yaitu semua perhiasan yang dapat dibuat dari emas, seperti : perhiasan perak, platina, baik yang berhiaskan intan, mutiara, batu maupun tidak.
2. Barang-barang elektronika, seperti: Televisi, kulkas, radio, tape recorder, video, radio kaset.

3. Kendaraan yang masih bagus dan memiliki buku pemilik kendaraan, seperti : kendaraan sepeda, sepeda motor, dan mobil.
4. Barang-barang rumah tangga, seperti: barang-barang pecah belah.
5. Mesin, seperti : mesin jahit dan mesin motor kapal.
6. Tekstil, seperti : kain batik dan permadani.
7. Barang-barang lain yang dianggap bernilai.

Kemudian PT PegadaianDeputi Makassar I mengklasifikasikan profesi nasabah yang menjadi sasaran pemberian uang pinjaman sebagai berikut:

1. Petani adalah seseorang yang bergerak dibidang bisnis pertanian utamanya dengan cara melakukan pengolahan tanah.
2. Nelayan adalah orang yang mata pencahariannya melakukan penangkapan ikan.
3. Industri adalah usaha atau kegiatan pengolahan bahan mentah menjadi barang jadi yang memiliki nilai tambah untuk mendapatkan keuntungan.
4. Pedagang adalah orang yang melakukan perdagangan memperjual belikan barang yang tidak diproduksi sendiri, untuk memperoleh suatu keuntungan.
5. Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan baik swasta maupun pemerintahan.
6. Dan lain-lain.

Besarnya pinjaman yang dapat diberikan relative memadai mulai dari Rp. 20.000,- sampai dengan Rp.200.000,- per barang jaminan. PT

pegadaian Deputi Makassar I mengelompokkan uang pinjaman menjadi empat golongan seperti yang diatur dalam surat edaran Menteri Keuangan No.18 tahun 2000, ke empat golongan tersebut yaitu:

1. Golongan A dengan besar pinjaman Rp.5000.-s/d Rp.40.000,-
2. Golongan B dengan besar pinjaman Rp.41.000,-s/d Rp.150.000,-
3. Golongan C dengan besar pinjaman Rp.151.000,- s/d Rp.500.000,-
4. Golongan D dengan besar pinjaman Rp.501.000,- s/d Rp.20.000.000,-

Adapun tarif sewa modal dan maksimum sewa modal yaitu:

1. Tingkat bunga / sewa modal untuk golongan A 1,25% per 15 hari maksimum 9% per 120 hari (bulan)
2. Tingkat bunga / sewa modal untuk golongan B 1,75% per 15 hari maksimum 12% per 120 hari (bulan)
3. Tingkat bunga / sewa modal untuk golongan C 1,75% per 15 hari maksimum 12% per 120 hari (bulan)
4. Tingkat bunga / sewa modal untuk golongan D 1,75% per 15 hari maksimum 12% per 120 hari (bulan)

Akan tetapi sejak bulan September tahun 2003 pengolongan barang di PT pegadaian Deputi Makassar I sudah menjadi enam golongan diantaranya:

1. Golongan A dengan besar pinjaman Rp.20.000,- s/d Rp.150.000,-
2. Golongan B dengan besar pinjaman Rp.151.000,- s/d Rp.500.000,-
3. Golongan C dengan besar pinjaman Rp.505.000,- s/d Rp.1000.000,-

4. Golongan D dengan besar pinjaman Rp.1.010.000,- s/d Rp.20.000.000,-
5. Golongan D1 besar pinjaman Rp.20.050.000,- s/d Rp.50.000.000,-
6. Golongan D2 dengan besar pinjaman Rp.50.100.000,- s/d Rp.200.000.000,- begitu juga dengan tariff sewa modal dan maksimum sewa modal.

Barang-barang yang digadaikan PT pegadaian Deputi Makassar I biasanya barang-barang yang khas milik rakyat, akan tetapi tidak menutup kemungkinan barang-barang dari kaum konglomerat dapat pula diterima. Adapun barang-barang yang tidak dapat digadaikan menurut aturan dasar Pegadaian pasal 6 antara lain:

1. Barang milik pemerintah

Yaitu semua senjata, pakaian dinas dan alat perlengkapan ABRI /TNI, orang-orang sipil, juga perlengkapan milik pemerintah yang diberikan sebagai pinjaman.

2. Bahan makanan

Bahan makanan yang mudah rusak dan mudah busuk, termasuk makanan dan minuman kaleng, botol atau peti juga segala obat dan sebagainya.

3. Barang yang amat kotor

Yaitu barang yang tidak terdaftar dalam salah satu larangan yang diterima sebagai barang jaminan tetapi keadaannya kotor.

4. Barang-barang yang berbahaya

Yaitu barang dapat menimbulkan kebakaran / letusan, seperti korek api, bensin, minyak tanah, tabung berisi gas, petasan, dan lain-lain.

5. Barang-barang yang tidak tetap harganya

Yaitu barang yang sukar untuk ditetapkan taksirannya, seperti barang purbakala, buku-buku, alat pemotret, takaran atau timbangan.

6. Barang-barang yang memerlukan surat izin

Yaitu barang yang dilarang penjualannya kalau dilelang, seperti senjata api dan bagian-bagiannya, mesin / peluru, senapan angin kecuali motor, televise dan radio.

7. Barang-barang yang dilarang peredarannya seperti ganja, heroin, dan opium.

Disamping itu, barang-barang tersebut adapula yang dilarang diterima yaitu:

1. Barang yang disewa belikan
2. Reng- rengan kain batik yang ada cap pemiliknya.
3. Barang dagangan dalam jumlah besar seperti kain sarung, arloji dan lain-lain.
4. Berlian atau paset yang terlepas dari emas pasir.

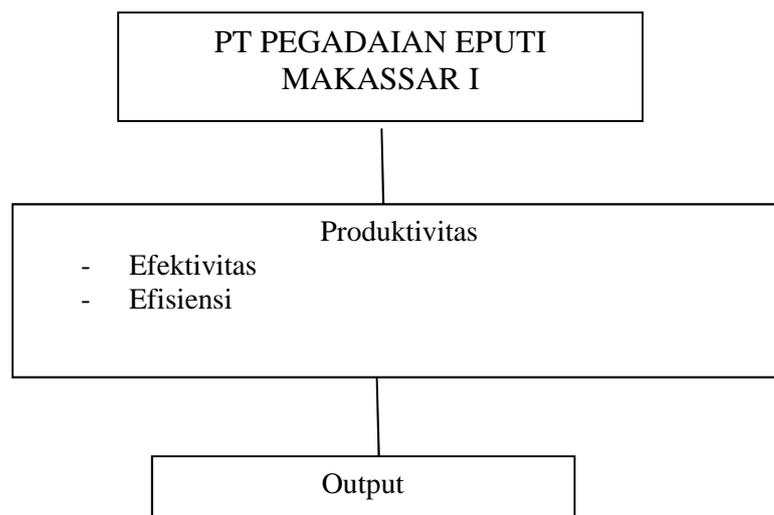
D. Kerangka Pikir

Usaha untuk meningkatkan produktivitas kerja bukanlah hal yang mudah karena menyangkut sikap, mental, perubahan dan perilaku. Peningkatan produktivitas tidak hanya bisa diselesaikan dengan

menambah keterampilan fisik saja. Salah satu faktor yang menentukan dalam meningkatkan produktivitas kerja adalah bagaimana meningkatkan kinerja keuangan pegawai untuk meningkatkan pendapatan PT. Pegadaian Deputi Makassar I.

Aktivitas-aktivitas dalam meningkatkan produktivitas kerja harus didukung dengan adanya faktor kinerja yang baik sehingga dapat meningkatkan produksi. Salah satu faktor produksi adalah manusia, sebagai tenaga kerja di dalam perusahaan. Jika dilihat lebih jauh lagi, bahwa diantara faktor-faktor produksi tersebut faktor manusia memegang peranan utama dalam setiap usaha untuk menghasilkan barang dan jasa. Untuk lebih jelasnya, pola pemikiran mengenai analisis pelayanan perusahaan terhadap peningkatan pendapatan pada PT Pegadaian Deputi Makassar I dapat dijabarkan dalam bagan/skema berikut:

KERANGKA PIKIR



F. Hipotesis

Berdasarkan pada latar belakang dan masalah pokok maka dikemukakan hipotesis adalah sebagai berikut: “Diduga bahwa tingkat produktivitas kerja pegawai Pegadaian Deputi Makassar I sudah optimal”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Deputi Makassar I yang terletak Jalan Sulawesi No 285 lantai 2 Makassar sebagai tempat penulis untuk melakukan penelitian dan waktu penelitian direncanakan dilaksanakan selama dua yakni April-Juni tahun 2017.

B. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Library Research* (Penelitian Pustaka)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku literatur yang ada kaitannya dengan pembahasan skripsi ini, yang kemudian membandingkan dengan penerapan yang dilakukan oleh Deputi Makassar I.

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

a. Observasi (Pengamatan Langsung). Dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap aktivitas perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan.

b. Kuesioner (Daftar Pertanyaan). Kuesioner, yaitu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan kepada responden yang mencakup indikator penelitian yaitu sistem layanan kemampuan personil, dan keadaan sarana prasarana.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data yang dijadikan sebagai bahan penelitian yang berasal dari arsip yang dimiliki perusahaan.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

- a) Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan dan yang bukan berupa angka-angka.
- b) Data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka dalam bentuk laporan keuangan.

2. Sumber data

- a) Data primer meliputi data kebijaksanaan prosedur kerja. Kemampuan personil serta sarana dan prasarana yang digunakan.
- b) Data Sekunder adalah data mengenai struktur organisasi, jumlah pelanggan dan pendapatan penjualan yang telah dicapai oleh perusahaan.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Santoso dan Tjiptono (2002:79), "Populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan dalam suatu riset khusus populasi meliputi pegawai pegadaian Deputy I Makassar sebanyak 23 orang.

2. Sampel

Menurut Sukardi (Johani, 2013:5) Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Berdasarkan pengertian diatas maka perwakilan dari populasi pada penelitian ini adalah 23 orang pegawai pada Deputi Makassar I.

Tehnik pengambilan sampling yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu tehnik pengambilan sampel secara acak untuk memudahkan penelitian.

E. Metode Analisis

Peneliti menggunakan metode deskriptif dalam menganalisis data pendapatan penjualan yang dicapai PT Pegadaian Deputi Makassar I periode 2016. Data yang diperoleh melalui observasi dan dokumentasi dalam penelitian ini di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara data yang diperoleh dari hasil observasi dan kuesioner dari responden yang dideskriptifkan secara menyeluruh.

Data hasil dari dokumentasi dan kuesioner dalam penelitian adalah sumber data utama yang menjadi bahan analisis data untuk menjawab masalah penelitian. Analisis data dimulai dengan melihat perkembangan nasabah PT Pegadaian Deputi Makassar I dari tiga tahun terakhir yang selanjutnya peneliti membuat reduksi data dengan cara abstraksi, yaitu mengambil data yang sesuai dengan konteks penelitian dan mengabaikan data yang tidak diperlukan. Penelitian

kualitatif harus memiliki kredibilitas sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Kredibilitas adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau keterpercayaan terhadap hasil data penelitian.

F. Defenisi Operasional Variabel

Penulisan digunakan beberapa istilah sehingga didefinisikan secara operasional agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Defenisi operasional tersebut adalah produktivitas adalah perbandingan ukuran harga bagi masukan dan hasil, perbedaan antara kumpulan jumlah pengeluaran dan masukan yang dinyatakan dalam satu – satuan (unit) umum.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Umum PT. Pegadaian Deputi Makassar I

Lembaga kredit dengan sisten gadai pertama kali hadir di bumi nusantara pada saat VOC berkuasa, adapun institusi yang menjalankan usaha ini adalah Banh Van Leching. Bank ini didirikan melalui surat keputusan Gubernur Jendral Van Imhoff tanggal 28 agustus 1746 dengan modal sebesar Rp.7.500.000,- yang terdiri dari modal VOC 2/3 dan sisanya milik swasta. Tahun 1800 POC bubar dan kekuasaan di Indonesia diambil alih oleh Belanda, semasa pemerintahan Deandels dikeluarkan peraturan tentang macam barang yang dapat diterima sebagai jaminan gadai seperti perhiasan, kain, dan lain-lain.

Pada saat Belanda berkuasa kembali dikeluarkan Staatsblad (Stbl) nomor 131 tanggal 12 Maret 1901, yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli pemerintah. Pada tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara (PN) pertama di sukabumi, Jawa Barat. Sejak awal kemerdekaan, pegadaian dikelola oleh pemerintah dan telah beberapa kali berubah status. Yaitu sebagai Perusahaan Negara sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 7 Tahun 1969 menjadi perusahaan Jawatan (PERJAN) sampai tahun 1990.

Untuk meningkatkan efisiensi dan produktifitasnya, maka perjan diubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum) berdasarkan PP

nomor 10 Tahun 1990 (lalu diperbaharui lagi dengan PP nomor 103 Tahun 2000) hingga 2012. Kemudian tahun 2012 sampai sekarang berubah status menjadi Perseroan Terbatas (PT). Sejak perubahan status menjadi PT ini dimulailah tahap baru sebagai salah satu alat pemerintah dengan tugas pokok meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan status PT. Pegadaian (Persero) diharapkan akan lebih mampu mengelola usahanya secara profesional, berorientasi bisnis tanpa meninggalkan fungsinya sosialnya.

Kredit dengan sistem gadai sampai saat ini masih sangat sesuai dengan kondisi masyarakat Indonesia. Karena prosedur pemberian kreditnya sederhana, mudah, aman dan cepat terutama bagi golongan ekonomi menengah kebawah. Guna menunjukkan pelayanan PT. Pegadaian (Persero) mempunyai jaringan pelayanan yang cukup luas, terdapat hampir di setiap kota di Indonesia. Sampai dengan tahun 2010, PT. Pegadaian (Persero) telah memiliki 4.920 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia.

B. Visi dan Misi

PT Pegadaian (Persero) menjadi “Champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat golongan menengah ke bawah. Dari maksud dan tujuan PT.pegadaian tersebut di atas, PT.Pegadaian (Persero) merumuskan misi perusahaan menyangkut batasan bidang bisnis yang akan

digarap, sasaran pasar yang dituju dan upaya peningkatan kemanfaatan PT. Pegadaian (Persero) kepada stakeholders.

C. Sasaran dan Strategi

1. Sasaran PT. Pegadaian (Persero)

- a) Pertumbuhan omzet gadai KCA minimal sebesar 37%.
- b) Pertumbuhan omzet gadai syariah minimal sebesar 65%.
- c) Pertumbuhan omzet usaha lain minimal sebesar 60%.
- d) Kinerja keuangan SEHAT, dengan laporan keuangan wajar tanpa pengecualian serta rating perusahaan minimal AA.
- e) Pertumbuhan laba sebelum pajak minimal meningkat 30%.

2. Strategi PT. Pegadaian (Persero)

- a) Melakukan penataan UPC/UPS yang belum berkembang dan penguasaan pangsa pasar dengan membuka UPC/UPS secara selektif.
- b) Pengembangan produk diversifikasi dengan prinsip kehati-hatian atau prudential.
- c) Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan secara konseptual.

D. Struktur Organisasi Perusahaan

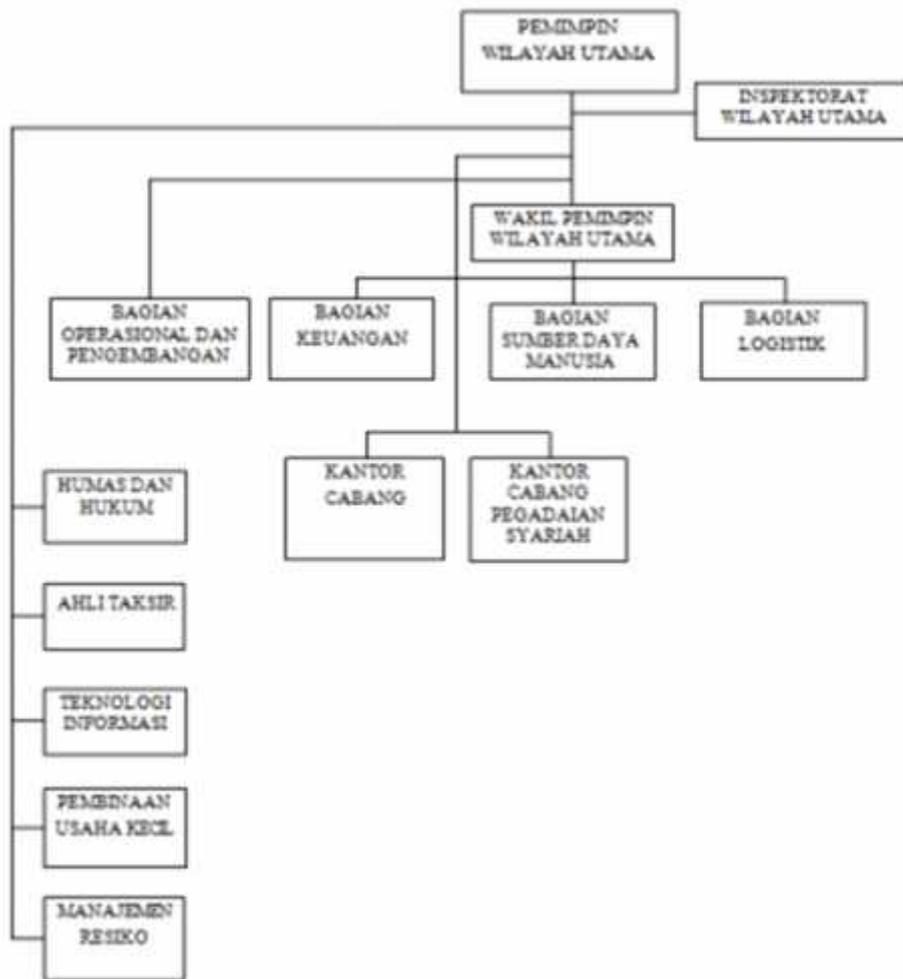
Struktur organisasi merupakan pembagian fungsi dalam suatu organisasi, pembagian tersebut akan memisahkan secara formal masing-masing komponen yang ada sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta menunjukkan hubungan komponen yang satu dengan yang

lainya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, diharapkan suatu sistem kerja dapat berjalan dengan lancar sehingga memberikan stabilitas dan kontinuitas usaha yang baik pula yang memungkinkan organisasi tersebut tetap berlangsung walaupun anggotanya silih berganti.

Kantor wilayah mempunyai tugas melakukan kegiatan perusahaan di daerah serta memantau tugas-tugas kantor cabang, sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan direksi. Kantor wilayah dipimpin oleh seorang pimpinan wilayah utama yang diangkat dan bertanggung jawab kepada direksi melalui direktur utama. Dalam pelaksanaan fungsi sehari-hari, pimpinan wilayah dibantu oleh:

1. Wakil Pimpinan Wilayah Utama
2. Inspektur Wilayah Utama
3. Manajer Operasi dan Pengembangan
4. Manajer Keuangan
5. Manajer Sumber Daya Manusia
6. Manajer Logistik
7. Fungsional Humas dan Hukum
8. Fungsional Teknologi Informasi
9. Fungsional Ahli Taksir
10. Pembinaan Usaha Kecil

Berikut adalah struktur organisasi dari Pegadaian Deputy Makassar I:



Gambar 1. Struktur Organisasi Pegadaian Deputy Makassar I.

- a. Produk Yang Dijalankan Oleh PT. Pegadaian Deputy Makassar I Dalam melakukan pelayanannya terhadap masyarakat secara luas. PT. Pegadaian Deputy Makassar I secara umum mengeluarkan produk yang meliputi:
1. Kegiatan Usaha Utama: Penyaluran Uang Pinjaman
 2. Kegiatan Usaha Lainnya:
 - a) Jasa Taksiran dan Jasa Titipan
 - b) Usaha Persewaan Gedung

- c) Unit Toko Emas
- d) Jasa Kredit Lainnya:
- e) Kredit Tunda Jual Gabah
- f) Kredit Kreasi
- g) Kredit Gadai Syariah

b. PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah VI Makassar

PT. Pegadaian (Persero) kantor wilayah utama Kota Makassar membawahi 1 kantor 14 kantor wilayah yang tersebar diseluruh Kota Makassar.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penentuan suku bunga pinjaman pada Pegadaian Deputi Makassar I berbeda dengan penentuan suku bunga yang terjadi pada lembaga perbankan, yang mana suku bunga pinjaman pada Pegadaian Deputi Makassar I bersifat statik (tetap).

Suku bunga pinjaman pada Pegadaian Deputi Makassar I terbagi atas empat golongan peminjaman, penggolongan tersebut dibagi berdasarkan besaran pinjaman yang diterima. Adapun mengenai rincian besarnya bunga yang harus dibayarkan oleh nasabah adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Penggolongan Uang Pinjaman Berdasarkan Golongan dan Sewa Modal

Gol	Uang Pinjaman	Jangka Waktu	Sewa Modal Per 15 Hari
A	20.000-150.000	120	0,75%
B	151.000-500.000	120	1,2%
C	505.000-20.000.000	120	1,3%
D	20.050.000-200 juta	120	1,0%

Sumber: PT Pegadaian Deputi Makassar I, 2017

Berbeda dengan bank selama dua puluh tahun (sejak 1986) terakhir, suku bunga Pegadaian Deputi Makassar I tidak pernah berubah. Tidak diketahui dengan pasti mengapa tingkat bunga Pegadaian Deputi Makassar I tidak mengikuti kondisi pasar uang (*money market*). Dari hasil pengamatan Siswiyo (1998) dikemukakan

tiga alasan mengapa Pegadaian Deputi Makassar I menggunakan suku bunga yang bersifat tetap tersebut yaitu:

- a. PT Pegadaian Deputi Makassar I lebih banyak menggunakan modal sendiri yang bersumber dari dana pemerintah (Departemen Keuangan) dengan target laba yang sudah dikalkulasi dengan patokan-patokan tertentu.
- b. Tingkat bunga sebesar itu masih dinilai layak bagi konsumen. Konsumen Pegadaian Deputi Makassar I adalah kelompok masyarakat yang menggunakan pinjamannya bukan hanya untuk tujuan produksi tetapi juga untuk tujuan konsumtif, sehingga jika ditetapkan tingkat bunga yang relatif rendah dikawatirkan akan mendorong masyarakat untuk bersifat konsumtif.

Sebagaimana diketahui bahwa suku bunga pada Pegadaian Deputi Makassar I terbagi kedalam empat golongan, yang sesuai dengan besarnya jumlah kredit yang dipinjam. Maka suku bunga yang digunakan adalah suku bunga rata-rata, suku bunga rata-rata tersebut diperoleh dari jumlah masing-masing golongan setiap tahunnya dikalikan dengan sewa modal masing-masing golongan dikali 100%, yakni sebagai berikut.

Tabel 2. Suku Bunga Rata-Rata

Tahun	Jumlah Nasabah Masing-Masing Golongan				Suku Bunga Rata-rata (%)
	A	B	C	D	
2007	195	508	1616	3633	1,09
2008	178	542	1924	5158	1,08
2009	262	1036	3407	4042	1,13
2010	502	2163	7142	236	1,24
2011	462	2428	9683	552	1,25
2012	375	2539	13380	998	1,26
2013	318	2498	16718	1455	1,26
2014	235	2335	25206	2831	1,26
2015	150	2387	36250	4699	1,26
2016	116	2448	45914	6335	1,26

Sumber: Data Diolah, 2017

B. Analisis Tingkat Produktivitas Pegadaian Deputy Makassar I

Analisis tingkat produktivitas dilakukan dengan menganalisis bagaimana efektivitas, efisiensi, dan kemandirian yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Deputy Makassar I. Selengkapnya dapat dilihat pada uraian berikut:

a. Efektifitas

Efektifitas kinerja karyawan dapat diketahui dengan menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan prosedur, ketepatan memprioritaskan kegiatan, penampilan kerja secara profesional dan sesuai dengan standar, memberikan informasi yang jelas dan tepat pada orang lain, serta mampu bekerja sama dengan orang lain.

Dimana hasil output dari efektifitas Pegadaian Deputy Makassar I ditunjukkan dengan adanya peningkatan nasabah. Berikut uraian

peningkatan nasabah Pegadaian Deputi Makassar I selama tiga tahun terakhir:

Tabel 3. Perkembangan Jumlah Nasabah

Tahun	Jumlah	Pertumbuhan (%)
2014	15,464	0
2015	16,066	96. 5
2016	17,228	93. 1

Sumber: Hasil Olahan 2017

Berdasarkan pada table diatas menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah nasabah Pegadaian Deputi Makassar I dari tahun 2014 sampai pada tahun 2016 mengalami peningkatan. Adanya produktivitas karyawan yang optimal memberikan dampak positif bagi Pegadaian Deputi Makassar I yakni tahun 2014 ke tahun 2015 jumlah nasabah Pegadaian Deputi Makassar I bertambah sekitar 602 nasabah atau 96,5%, dan pada tahun 2015 ke tahun 2016 bertambah sekitar 93,1%.

Hal ini tentunya menunjukkan adanya efektifitas kerja karyawan menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan prosedur, ketepatan memprioritaskan kegiatan, penampilan kerja secara profesional dan sesuai dengan standar, memberikan informasi yang jelas dan tepat pada orang lain, serta mampu bekerja sama dengan orang lain.

b. Efisiensi

Untuk melihat efisiensi produktivitas karyawan dalam meningkatkan pendapatan Pegadaian Deputy Makassar I dapat dilihat dari perkembangan pendapatannya. Berikut uraian perkembangan pendapatan Pegadaian Deputy Makassar I .

Tabel 4. Perkembangan Pendapatan Pegadaian Deputy Makassar I

<i>Tahun</i>	<i>Kredit Yang Disalurkan</i>	<i>Pertumbuhan (%)</i>
2007	186.886.992	-
2008	238.450.360	7.00
2009	274.364.008	8.06
2010	323.270.804	9.50
2011	408.801.512	12.03
2012	519.221.464	15.27
2013	638.935.649	18.80
2014	805.525.220	23.72
2015	1.799.305.548	52.93
2016	1.751.146.428	-51.52
Jumlah	6.945.907.985	
Rata-rata	8,42	

Sumber: PT Pegadaian Cabang Data diolah, 2017

Rata-rata perkembangan pendapatan pegadaian yang disalurkan oleh PT Pegadaian Deputy Makassar I kepada pada seluruh nasabahnya dalam sepuluh tahun terakhir menunjukkan angka sebesar 8,42 persen per tahunnya. Merupakan angka yang cukup besar yakni berkisar kurang lebih 150 juta yang dapat disalurkan oleh Pegadaian

Deputi Makassar I dalam bentuk kredit kepada masyarakat tiap tahunnya.

Pada tahun 2007 merupakan awal tahun penelitian menunjukkan awal berkembangnya pendapatan yang diikuti beberapa tahun berikutnya. Tahun 2007 menunjukkan jumlah dana yang disalurkan oleh Pegadaian Deputi Makassar I adalah sebesar 186.886.992 diikuti beberapa tahun berikutnya selalu mengalami peningkatan hingga tahun 2015. Tahun 2015 merupakan tahun yang dapat menunjukkan jumlah dana yang disalurkan paling besar yakni 1.799.305.548 juta rupiah dengan persentase pertumbuhan sebesar 52,93 persen, hal tersebut dapat menjelaskan bahwa permintaan kredit pada tahun 2015 merupakan puncak tertinggi yang dimiliki oleh Pegadaian Deputi Makassar I sendiri dalam penyaluran pendapatannya.

Hal tersebut dimungkinkan kebutuhan akan masyarakat pada tahun tersebut paling besar sehingga mendorong mereka meminjam pada Pegadaian Deputi Makassar I. Terjadi perbedaan pada tahun 2016, dimana penyaluran akan kredit pada Pegadaian Deputi Makassar I mengalami penurunan yakni berkisar 1,41 persen dari tahun 2015 sebesar 1.751.146.428 juta rupiah. Kemungkinan hal tersebut disebabkan penurunan permintaan akibat kelebihan permintaan pada satu tahun sebelumnya.

Selanjutnya untuk melihat bagaimana produktivitas kerja pegawai pada PT. Pegadaian Deputi I Makassar maka digunakan rumus produktivitas. Secara umum, Rasio produktivitas kerja merupakan hasil perbandingan atau persentase antara Output dan Input seperti rumus dibawah ini:

Produktivitas = Output / Input

Produktivitas = (Output x Standard Time) / (Jumlah Tenaga Kerja x Waktu Kerja) x 100

Keterangan

Produktivitas, satuannya adalah Persen (%)

Output, satuannya adalah Unit (pcs)

Standard Time, satuannya adalah Menit (minutes)

Jumlah Tenaga Kerja, satuannya adalah orang (person)

Waktu Kerja, satuannya adalah Menit (minutes).

Seperti yang diketahui bahwa Standard Time (ST) yang telah diperhitungkan oleh pimpinan kantor waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah kurang lebih 10 menit dalam menyelesaikan satu transaksi. Dalam kegiatannya, PT Pegadaian Deputi I Makassar memakai Tenaga kerja sebanyak 23 orang, waktu kerja yang ditentukan oleh Pemerintah adalah 420 menit, Jumlah Output yang berhasil diproduksi pada hari yang bersangkutan adalah dalam setahun adalah Rp. 1,751,146,428 atau dengan kata lain sekitar 17,228 nasabah. Selanjutnya untuk menghitung jumlah

produktivitas kerja PT Pegadaian Deputi I Makassar maka dibutuhkan jumlah output yang diperoleh dan disajikan dalam table berikut ini:

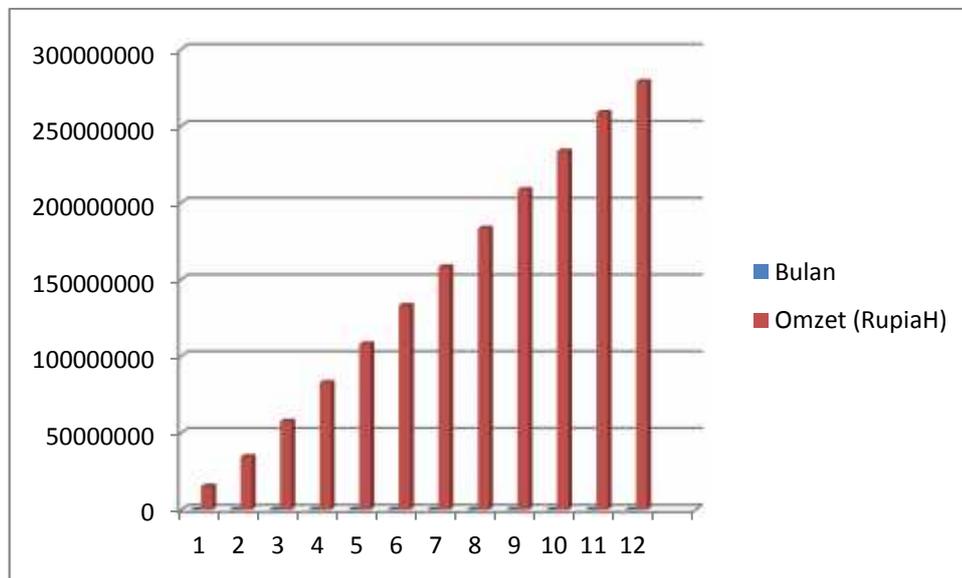
Tabel 5. Perkembangan Pendapatan Pegadaian Deputi Makassar I Tahun 2016

No	Bulan	Omset (Rupiah)	Jumlah Nasabah
1	Januari	15,245,254	235
2	Februari	34,478,399	184
3	Maret	57,576,651	310
4	April	82,699,774	432
5	Mei	107,822,897	454
6	Juni	132,946,020	050
7	Juli	158,069,143	294
8	Agustus	183,192,266	606
9	September	208,315,389	327
10	Oktober	233,438,512	454
11	November	258,561,635	857
12	Desember	278,800,488	125
Total		1,751,146,428	4228

Sumber: PT Pegadaian Cabang Data diolah, 2017

Perkembangan omset PT Pegadaian Deputi I Makassar terlihat pada table di atas, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan setiap bulannya, meskipun terdapat penurunan di akhir tahun pada bulan

desember. Berikut grafik peningkatan omzet PT Pegadaian Deputy I Makassar.



Grafik 1. Peningkatan Omzet PT Pegadaian Deputy I Makassar 2016

Berdasarkan pada data dalam tabel 5 dalam menghitung produktivitas kerja PT Pegadaian Deputy I Makassar maka diperoleh:

Diketahui:

Standar Time (ST) = 10 menit

Jumlah Tenaga Kerja = 23 orang

Waktu Kerja = 420 menit

Output yang dihasilkan = 4228 Nasabah

Produktivitas dalam kurun waktu 1 tahun sebesar

$$\text{Produktivitas(\%)} = \frac{(\text{Output} \times \text{Standard Time})}{(\text{Jumlah Tenaga Kerja} \times \text{Waktu Kerja})} \times 100$$

$$\text{Produktivitas(\%)} = \frac{(4228 \text{ unit} \times 10 \text{ menit})}{(23 \text{ orang} \times 420 \text{ menit})} \times 100$$

$$\text{Produktivitas(\%)} = \frac{(42.280)}{(9,660)} \times 100$$

Produktivitas(%) =44.80%

Jadi Produktivitas yang dicapai oleh PT Pegadaian Deputi I Makassar pada tahun 2016 tersebut adalah 44.80%.

Sedangkan pencapaian produktivitas kerja setiap bulannya, diuraikan pada tabel berikut ini:

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Produktivitas (%)
1	Januari	235	24.3
2	Februari	184	19.0
3	Maret	310	32.0
4	April	432	44.7
5	Mei	454	46.9
6	Juni	150	15.5
7	Juli	294	30.4
8	Agustus	606	62.7
9	September	327	33.8
10	Oktober	454	46.9
11	November	857	88.7
12	Desember	125	12.9

Sumber: Hasil olah data tahun 2016

Berdasarkan pada hasil perhitungan tingkat produktivitas kerja karyawan pada tingkat pencapaiannya menunjukkan bahwa pada tahun 2016 tingkat produktivitas tertinggi pada bulan November sebesar 88.7% dengan jumlah nasabah 4.428, sedangkan terendah pada bulan Desember yakni 12.9% dengan jumlah nasabah 125.

Hal ini menunjukkan bahwa PT Pegadaian Deputi Makassar I pada tahun 2016 terus meningkatkan kinerja karyawannya, sehingga berdampak positif pada produktivitas output pula yakni penambahan jumlah nasabah setiap bulannya dan penambahan laba pada perusahaan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan Pegadaian Deputy Makassar I pada tahun 2016 cukup baik, karena penyaluran kredit mengalami peningkatan, itu berarti bahwa produktivitas kinerja karyawan Pegadaian Deputy Makassar I sudah baik pada tahun 2016, hal tersebut juga ditunjukkan oleh hasil perhitungan tingkat produktivitas kerja karyawan pada tingkat pencapaiannya menunjukkan bahwa pada tahun 2016 tingkat produktivitas tertinggi pada bulan Desember sebesar 219,9% dengan jumlah nasabah 2.125, sedangkan terendah pada bulan Juni yakni 108,6% dengan jumlah nasabah 1.050.

Hal ini menunjukkan bahwa PT Pegadaian Deputy Makassar I pada tahun 2016 terus meningkatkan kinerja karyawannya, sehingga berdampak positif pada produktivitas output pula yakni penambahan jumlah nasabah setiap bulannya dan penambahan laba pada perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka pada bagian ini dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan pengaruh yang positif dan signifikan antara penerapan pelayanan perusahaan terhadap peningkatan pendapatan

pada PT Pegadaian Cabang maka PT Pegadaian Deputi Makassar I sebaiknya mengupayakan lembaganya menjadi lembaga penyedia dana yang lebih terpercaya dengan pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga nasabah dapat terdorong. Agar PT pegadaian Deputi Makassar I dapat menarik nasabah dari semua golongan mulai dari golongan bawah hingga golongan atas dapat menjadikannya sebagai *champion* sesuai visi dan misinya.

2. Dilihat dari sisi pengaruh pelayanan perusahaan yang diterapkan oleh Pegadaian Deputi Makassar I yang mana juga dapat dikaitkan antara dengan minat dan simpati konsumen agar mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah berjalan saat ini, disamping berupaya meningkatkan pendapatan dengan ide pelayanan yang lebih baru dan nyaman agar Pegadaian Deputi Makassar I memiliki ciri khas dibandingkan dengan pegadaian cabang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adminitrasi Negara RI. 2009. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: CV Masagung.
- Agnes Sawir, 2010, "*Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan, Cetakan Kelima* ", Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- An. 2009. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: CV Masagung.
- Aprilian, T. 2010. Analisis Produktivitas Tenaga Kerja pada Pekerjaan Struktur Rangka Atap Baja (Studi Kasus Proyek Pembangunan Rumah Sakit Dr. Moewardi, Surakarta Jawa Tengah). Skripsi, Surakarta: UNS.
- Bringham, Eugene F dan Joel F. Houston. 2001. Manajemen Keuangan. Jakarta:Erlangga.
- Chairiri, Anis dan Iman Ghozali. 2012. Teori Akuntansi. Edisi Revisi. Semarang:Universitas Diponegoro.
- Dahlan Siamat, 2013,"*Manajemen Lembaga Keuangan, Edisi Ketiga*", Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Ely Suhayati dan Sri Dewi Anggadini, 2011, "*Pengantar Akuntansi 1*", Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Hanafi, Mahmud M dan Abdul Halim. 2007. Analisa Laporan Keuangan. Yogyakarta:UPP YKPN.
- Kurniawan, G. 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pada PT.Kalimantan Steel (PT.Kalisco) Pontianak. Jurnal Ekonomi. Vol. 2. No. 12. Hal. 41-58.
- Nugraheni. 2002. Analisis Faktor-Faktor Fundamental Perusahaan Terhadap Kelengkapan Pengungkapan Laporan Keuangan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol VIII. No. 1. pp 75-91.
- Panji, Anoragama. M. 2009. *BUMN. Swasta dan Koperasi (Tiga Perilaku Ekonomi)*. Jakarta: Pustaka Jaya.

- Payaman. J. Simanjuntak, 2009, "*Manajemen dan Evaluasi Kinerja, Cetakan Ketiga*", Jakarta: Fakultas Ekonomi universitas Indonesia.
- Poerwadarminta. W. J. S. 2009. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- PT Pegadaian, 2009. *Pedoman Operasional Pegadaian* , Jakarta.
- Ravianto. 2011. *Produktivitas dan Manusia Indonesia*. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Rusdiana, D. 2012. Pengaruh Penerapan Gugus Kendali Mutu dan Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus: Departemen Produksi, Rumah Potong Ayam PT Sierad Produce, Tbk - Bogor). *Jurnal Penelitian*. Vol. 2 No. 5. Hal. 1-25.
- Santoso dan Tjiptono. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* : Jakarta, PT Elexmedia Computindo.
- Sethyon Ketut, 2002. *Menapak Ke masa Depan dengan Kegigihan Masa Lalu*. Jakarta: PT Pegadaian.
- Siagian S.P. 2009. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, 2010, "*Bank dan Lembaga Keuangan Lain, Edisi Kedua*", Jakarta: Salemba Empat.
- Sinungan, M. 2009. *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simanjuntak, Binsar. H. dan Lusy Widiastuti. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelengkapan Pengungkapan Laporan Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Jakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol 7. No. 3. pp 351-366.
- Suad Husnan dan Enny Pudjiastuti, 2012. "*Manajemen Keuangan, Edisi Kedua*", Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Biografi Penulis



Nur Annisa Al-Ghanniyu panggilan Nisa lahir di Makassar pada tanggal 18 Juni 1994 dari pasangan suami istri Bapak Yahyaddin Hamid dan Ibu Erny Kamal. Peneliti adalah anak kelima dari 7 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Mappaoddang No.79C RT/RW 001/008 Kel. Jongaya Kec. Tamalate Kota Makassar.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti yaitu SD Inpres Jongaya 1 Makassar lulus tahun 2006, SMP Neg. 26 Makassar lulus tahun 2009, SMA Neg. 14 Makassar lulus tahun 2012, dan mulai tahun 2013 mengikuti program S1 Universitas Muhammadiyah Makassar sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.