

**PENGARUH *CUSTOMER FOCUS STRATEGY* TERHADAP *FINANCIAL PERFORMANCE* PADA PT. PEGADAIAN KANWIL  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
NURIDHO JAMIL  
2013010**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BATURAJA  
JANUARI 2024**

**PENGARUH *CUSTOMER FOCUS STRATEGY* TERHADAP *FINANCIAL PERFORMANCE* PADA PT. PEGADAIAN KANWIL  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak)**



**Oleh :**

**NURIDHO JAMIL**

**2013010**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BATURAJA  
JANUARI 2024**

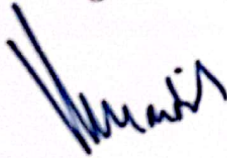
**PENGARUH *CUSTOMER FOCUS STRATEGY* TERHADAP *FINANCIAL PERFORMANCE* PADA PT. PEGADAIAN KANWIL  
PALEMBANG**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa** : Nuridho Jamil  
**NPM** : 2013010  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Konsentrasi** : Akuntansi Manajemen

**Menyetujui,**

**Pembimbing Pertama,**



**Dr. E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si.**  
NIDN. 02-2808-7501

**Pembimbing Kedua,**



**Eka Meiliya Dona, S.E., M.Si., Ak., CA**  
NIDN. 02-2505-8503

**PENGARUH CUSTOMER FOCUS STRATEGY TERHADAP FINANCIAL  
PERFORMANCE PADA PT. PEGADAIAN KANWIL  
PALEMBANG**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa** : Nuridho Jamil  
**NPM** : 2013010  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Konsentrasi** : Akuntansi Manajemen

**Menyetujui,**

**Pembimbing Pertama,**



**Dr. E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 02-2808-7501**

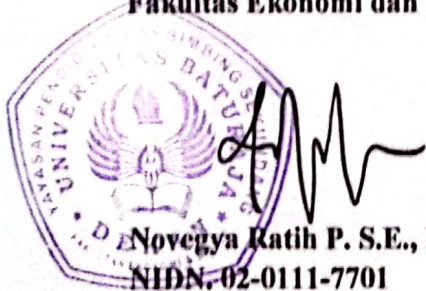
**Pembimbing Kedua,**



**Eka Meiliya Dona, S.E., M.Si., Ak., CA**  
**NIDN. 02-2505-8503**

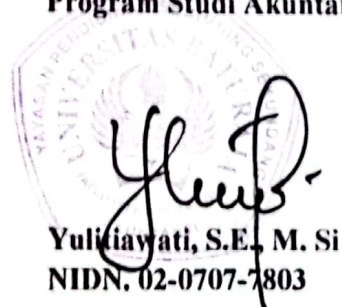
**Mengetahui,**

**Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Novegya Ratih P. S.E., M. Si**  
**NIDN. 02-0111-7701**

**Ketua  
Program Studi Akuntansi**



**Yuliyawati, S.E., M. Si**  
**NIDN. 02-0707-7803**



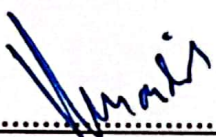
# UNIVERSITAS BATURAJA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

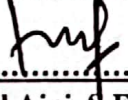
Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 284/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/IV/2023  
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telpn (0735) 326122 Fak (0735) 321822  
Baturaja – 32113 OKU Sumatera Selatan  
Website : [www.unbara.ac.id](http://www.unbara.ac.id) Email : [Info@unbara.ac.id](mailto:Info@unbara.ac.id)

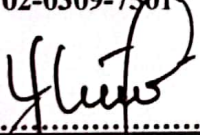
### PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan dan Disahkan  
Di Depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja  
05 Desember 2023

Ketua :   
: .....  
(Dr. E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si)  
NIDN. 02-2808-7501

Sekretaris :   
: .....  
(Eka Meiliya Dona, S.E., M.Si., Ak., CA)  
NIDN: 02-2505-8503

Anggota I :   
: .....  
(Hasiatul Aini, S.E., M.Si)  
NIDN: 02-0309-7501

Anggota II :   
: .....  
(Yulitjawi, S.E., M.Si)  
NIDN: 02-0707-7803

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
  
(Novegva Ratih P, S.E., M.Si)  
NIDN: 02-0111-7701

Ketua  
Program Studi Akuntansi,  
  
(Yulitjawi, S.E., M.Si)  
NIDN: 02-0707-7803

**PERNYATAAN KEASLIAN  
KARYA ILMIAH SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuridho Jamil  
Tempat dan Tanggal Lahir : Oku Timur, 06 September 2002  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi manajemen  
NPM : 2013010  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Focus Strategy* Terhadap  
*Financial Performance* pada PT. Pegadaian  
kanwil Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang di tetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Baturaja, Desember 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nuridho Jamil  
NPM : 2013010

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**Kesempatan memang tidak datang dua kali, tapi kesempatan selalu datang bagi siapa yang mencoba berkali-kali.  
(Nuridho Jamil)**

**Jangan menaruh duri di jalan orang lain, siapa tau suatu hari nanti kamu berjalan dijalanmu tanpa alas kaki  
(Nuridho Jamil)**

### **SKRIPSI INI KUPERSEMAH KAN KEPADA:**

- **Rasa Syukur dan terimakasih kepada Allah SWT karna atas izinnya lah segala sesuatu dapat dilalui.**
- **Untuk kedua orang tuaku, terimakasih sudah mengantarkan saya sampai di tempat ini. Terimakasih dengan sabarnya dan bangga membesarkan saya serta selalu memberikan doa-doa baik demi kelancaran studi penulis. Sekali lagi saya ucapkan terimakasih sekarang anakmu sudah menyanggah gelar S.Ak, kupersembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Umak dan Ubak.**
- **Untuk Nuridho Jamil, Terimakasih sudah melakukan yang terbaik dan bertahan sampai tahap ini. Terimakasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan disetiap keadaan dan tak pernah mau memutuskan untuk menyerah.**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan keberkahan serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh *Customer Focus Strategy* Terhadap *Financial Performance* pada PT. Pegadaian Kanwil Palembang sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja.

Penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Ibu Ir. Hj. Lindawati MZ, M.T., selaku Rektor Universitas Baturaja dan Ibu Dr. E Mardiah Kenamon, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja yang telah memberikan support/dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Yulitiawati, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah memfasilitasi dan memberikan dukungan guna menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.



3. Ibu Dr. E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan ibu Eka Meiliya Dona, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dengan penuh kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberikan saran serta masukan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Hasiatul Aini, S.E., M.Si selaku penguji I yang telah memberi saran dan masukan dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Yulitiawati, S.E., M.Si selaku Penguji II yang telah memberi motivasi, support saran serta masukan dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf/Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang juga turut memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Kepada Shinta Agustina Winafa dan teman-teman seperjuanganku Pejuang Sarjana yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu terimakasih telah memberikan semangat serta motivasi tiada hentinya dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan 2020.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentu memiliki kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dalam diri penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi penyempurnaan kualitas skripsi ini sangat diharapkan. Akhir kata, dengan kerendahan hati, penulis berharap semoga

skripsi ini dapat bermanfaat semua pihak, baik bagi diri penulis sendiri, almamater penulis, peneliti selanjutnya, maupun pihak Dinas/Perusahaan, sehingga membawa kebaikan bagi kita semua. Aamiin.

Baturaja, Desember 2023

Nuridho Jamil

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI) .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Akuntansi Manajemen .....	8
2.1.1.1 Pengertian Akuntansi Manajemen .....	8
2.1.1.2 Tujuan Akuntansi Manajemen .....	9
2.1.2 Customer Focus Strategy (Fokus pada Pelanggan) .....	11
2.1.2.1 Pengertian <i>Customer Focus Strategy</i> (Fokus pada Pelanggan) .....	11
2.1.2.2 Manfaat <i>Customer Focus Strategy</i> (Fokus pada Pelanggan) .....	11

2.1.2.3	Tujuan <i>Customer Focus</i> (Fokus Pelanggan) .....	11
2.1.2.4	Indikator <i>Customer Focus</i> (Fokus Pelanggan).....	12
2.1.3	Financial Performance (Kinerja Keuangan) .....	12
2.1.3.1	Pengertian <i>Financial Performance</i> (Kinerja Keuangan) .....	12
2.1.3.2	Manfaat <i>Financial Performance</i> (Kinerja Keuangan) 13	
2.1.3.3	Tujuan <i>Financial Performance</i> (Kinerja Keuangan) 13	
2.1.4	Hubungan <i>Customer Focus Strategy</i> (X) dengan <i>Financial Performance</i> (Y) .....	15
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Pemikiran .....	22
2.4	Hipotesis.....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	23
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	23
3.2.1	Jenis Data .....	23
3.2.2	Sumber data .....	23
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.4	Populasi dan Sampel .....	24
3.5	Metode Analisis.....	25
3.5.1	Analisis Kuantitatif .....	25
3.5.2	Analisis Data.....	25
3.5.3	Uji validitas dan Reliabilitas.....	28
3.5.3.1	Uji Validitas .....	29
3.5.3.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.6	Analisis regresi Linier Sederhana.....	30
3.7	Uji Hipotesis.....	31
3.7.1	Uji Signifikansi parameter Individual (Uji Statistik t).....	31
3.7.2	Uji $R^2$ atau Koefisien Determinasi .....	32
3.8	Batas Operasional Variabel .....	33

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Sejarah PT. Pegadaian Persero .....	35
4.2 Visi Dan Misi PT. Pegadaian Persero .....	37
4.2.1 Visi.....	37
4.2.2 Misi .....	37
4.3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Persero.....	37
4.4 Produk PT. Pegadaian Pesero .....	40
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
5.1 Analisis Data .....	42
5.1.1 Karakteristik Responden.....	42
5.1.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data.....	43
5.1.2.1 Uji Instrumen Kuisisioner .....	43
5.1.2.2 Uji Regresi Linier Sederhana .....	46
5.1.2.3 Uji Hipotesis.....	47
5.1.2.4 Uji Determinasi .....	48
5.2 Pembahasan .....	49
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
6.1 Kesimpulan.....	51
6.2 Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	4
Tabel 3.1 .....	24
Tabel 3.2.....	25
Tabel 3.3.....	26
Tabel 3.4.....	32
Tabel 5.1.....	41
Tabel 5.2.....	42
Tabel 5.3.....	43
Tabel 5.4.....	44
Tabel 5.5.....	45
Tabel 5.6.....	46
Tabel 5.7.....	46
Tabel 5.8.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.....	30
Gambar 4.1.....	38
Gambar 5.1.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Output* SPSS

Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 3 SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 4 Surat Riset

Lampiran 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi