

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Financial Performance (kinerja keuangan) merupakan pencapaian prestasi perusahaan pada suatu periode yang menggambarkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas. Menurut Rudianto (2013:189) kinerja keuangan adalah hasil atau prestasi yang telah dicapai oleh manajemen perusahaan dalam menjalankan fungsinya mengelola aset perusahaan secara efektif selama periode tertentu. Kinerja keuangan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi sampai dimana tingkat keberhasilan perusahaan berdasarkan aktivitas keuangan yang telah dilaksanakan.

Untuk memastikan bahwa suatu perusahaan memiliki kinerja yang baik, ada dua penilaian yang paling dominan yang dijadikan dasar acuan. Penilaian ini harus dilakukan dengan melihat sisi kinerja keuangan dan non keuangan. Kinerja keuangan melihat pada laporan keuangan yang dimiliki oleh perusahaan yang bersangkutan dan itu tercermin dari informasi yang diperoleh dari laporan posisi keuangan, laba komprehensif, laporan perubahan ekuitas, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan.

Dalam meningkatkan kinerja keuangan, perusahaan perlu memilih strategi apa yang digunakan untuk menambah jumlah konsumen dengan cepat, efektif dan paraktis. Pada saat ini perusahaan harus tau apa yang dibutuhkan pelanggan agar kinerja keuangan meningkat.

Customer Focus adalah serangkaian layanan yang maksimal diberikan kepada pelanggan dan merupakan bagian dari kesuksesan bisnis. *Customer Focus* memungkinkan suatu perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan sebagian besar pelanggan. Fokus pelanggan adalah suatu hal bagian dari perhatian yang besar terhadap pelanggan dan terus-menerus memberikan nilai tambah pada suatu produk atau layanan melalui penawaran khusus yang baik dalam mengutamakan pelanggan (Telan, 2011).

Dengan menerapkan *customer focus* sebuah perusahaan atau produsen akan lebih mengetahui tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pelanggan. Nantinya kebutuhan tersebutlah yang akan menjadi poin dan perhatian untuk menentukan kebijakan perusahaan untuk selanjutnya dikembangkan dengan maksimal. Penerapan *customer focus* sendiri memiliki tujuan penting yang mengharuskan sebuah perusahaan atau produsen memberi pelayanan maksimal terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, hal ini juga menjadi peranan penting untuk menunjang kesuksesan. Jika dilihat, peranannya di setiap perusahaan pasti berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya.

Masing-masing strategi pelayanan tersebut tidak dapat di sama ratakan antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Banyak cara yang dapat digunakan untuk menjadikan customer sebagai *priority* tertentu. Untuk melakukan hal tersebut langkah-langkah yang digunakan dapat dilakukan dengan memperhatikan *feedback* (masukan) dari beberapa pelanggan.

Dengan memperhatikan masukan pelanggan dan apa yang dibutuhkan saat ini bisa dipastikan bahwa keberhasilan bisnis bisa dicapai dengan maksimal tanpa harus membutuhkan banyak waktu maupun sumber daya. Setiap perusahaan memiliki jenis dan strategi fokus pelanggan yang berbeda. Tidak dapat disamakan dengan setiap situasi, karena sifat dan jenis usaha yang dijalankan berbeda satu sama lain.

Pada era digital ini perusahaan perlu untuk dapat menerapkan strategi yang menggunakan teknologi berbasis digital. Teknologi berbasis digital mampu menyediakan ruang bagi perusahaan untuk dapat memasarkan produk atau jasa jasanya secara lebih luas dalam waktu yang singkat.

PT. Pegadaian merupakan sebuah lembaga BUMN yang bergerak dibidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Pegadaian adalah tempat bagi pelanggan untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya. Pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan persyaratan yang rumit yang dapat menyulitkan nasabah dalam pemberian dana.

PT. Pegadaian Indonesia merupakan perusahaan yang satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150. Wilayah penelitian dipilih di PT.Pegadaian Kanwil Palembang. PT. Pegadaian Kanwil Palembang merupakan perusahaan milik BUMN yang bergerak pada sektor keuangan indonesia yang beroperasi pada tiga

bisnis yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa. Pelayanan yang diberikan berbagai macam logam mulia, tabungan emas, tabungan haji, kredit dan pembelian kendaraan.

Dalam hal ini PT. Pegadaian Kanwil Palembang dihadapkan untuk dapat memiliki *Customer Focus Strategy* yang berkualitas, yang dibutuhkan untuk meningkatkan *Financial Performance*. Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan fenomena yang berkaitan langsung dengan variabel yang diteliti sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Pencapaian Kinerja PT. Pegadaian Kanwil Palembang
Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Target	Realisasi
1.	2017	29.612.561.805	29.350.779.868.1
2.	2018	29.989.189.088	27.275.164.747
3.	2019	30.474.101.161	27.743.621.697
4.	2020	31.148.213.371	28.369.792.738.3
5.	2021	30.841.425.053	28.369.792.738.3

Sumber : PT.Pegadaian Kanwil Palembang, 2023.

Dari tabel 1.1 dapat diuraikan bahwa kinerja pada tahun 2017-2021 terjadi penurunan realisasi yang tidak sesuai dengan standar maupun target yang di tentukan oleh PT. Pegadaian Kanwil Palembang, sehingga tidak sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan PT. Pegadaian Kanwil Palembang. Peristiwa ini berbanding terbalik dengan yang terjadi pada PT. Pegadaian pusat yang dimana pada tahun 2017-2021 kinerja nya mengalami peningkatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan kinerja pada PT. Pegadaian kanwil Palembang adalah bunga pinjaman terlalu besar sehingga nasabah sulit membayar angsuran maupun cicilan emas yang disediakan. Faktor lain juga diakibatkan karena masih maraknya

kasus covid-19 yang membuat krisis ekonomi pada Masyarakat sehingga Masyarakat sulit untuk membayar angsuran yang sudah ditetapkan. Menurut pimpinan wilayah kanwil Palembang apabila terjadi kendala dan permasalahan pada kanwil maka akan mempengaruhi kelancaran operasional pada cabang dibawah naungannya.

Selain itu, pimpinan cabang dibawah naungan PT. Pegadaian Kanwil Palembang tidak memberikan kontribusi baik, seperti realisasi tidak sesuai target yang sudah ditetapkan kantor wilayah Pegadaian Palembang, kurangnya umpan balik seperti evaluasi kepada pimpinan cabang yang tidak mampu bekerja sesuai ketetapan perusahaan sehingga hal itu berdampak pada kinerja Keuangan perusahaan.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya, penelitian dari Chaudhry, Tariq, Aftab dan Roomi (2019) bahwa temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Customer Focus Strategy dan Financial Performance. Ada pun hasil penelitian dari Kuvulya, Mutari, Rotich dan Ogollah (2018) menunjukkan bahwa Strategi Fokus Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Saccos di Kenya. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian dari Sarigiannidis dan Maditinos (2013) telah ditemukan bahwa *Customer Focus Strategy* (Fokus pada pelanggan) tidak mempunyai dampak atau pengaruh yang signifikan terhadap *Financial Performance* (Kinerja Keuangan).

Berdasarkan fenomena dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Pengaruh**

***Customer Focus Strategy* terhadap *Financial Performance* pada PT. Pegadaian Kanwil Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah ada pengaruh *Customer Focus Strategy* terhadap *Financial Performance* pada PT. Pegadaian Kanwil Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *Customer Focus Strategy* terhadap *Financial Performance* pada PT. Pegadaian Kanwil Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada PT. Pegadaian Kanwil Palembang tentang pentingnya pengaruh *Customer Focus Strategy* Terhadap *Financial Performance*.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan *Customer Focus Strategy* terhadap *Financial Performance*.

