

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri jasa keuangan non-bank di Indonesia, khususnya lembaga pegadaian, memainkan peran penting dalam menyediakan akses pembiayaan kepada masyarakat, terutama kalangan UMKM dan masyarakat menengah ke bawah yang belum terlayani optimal oleh perbankan. PT Pegadaian sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam sektor pembiayaan berbasis gadai dan fidusia, telah menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tercermin dari data keuangan yang menunjukkan peningkatan laba bersih secara konsisten. Sejak didirikan, Pegadaian memiliki misi utama untuk memberikan solusi keuangan cepat, mudah, dan aman bagi masyarakat, terutama mereka yang belum terjangkau oleh sistem perbankan. Sedangkan Visi PT Pegadaian adalah menjadi perusahaan pilihan utama masyarakat Indonesia dalam penyediaan solusi keuangan berbasis gadai dan non-gadai yang cepat, aman, dan terpercaya.

Dalam praktiknya, kegiatan utama Pegadaian berkaitan erat dengan manajemen risiko kredit karena sebagian besar produk pembiayaannya berbasis pinjaman dengan jaminan barang bergerak seperti emas, elektronik, kendaraan, dan lainnya. Risiko kredit di PT Pegadaian muncul ketika nasabah gagal memenuhi kewajibannya untuk melunasi pinjaman sesuai waktu yang ditentukan. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan *Non Performing Loan* (NPL) dan berdampak langsung pada profitabilitas perusahaan. Seiring dengan meningkatnya volume pembiayaan dan diversifikasi produk, tantangan dalam menjaga efisiensi operasional pun semakin besar. Biaya operasional yang tinggi, seperti biaya sumber daya manusia, administrasi, dan pemeliharaan fasilitas, harus dikelola dengan baik agar tidak membebani perusahaan. Rasio BOPO (biaya operasional terhadap pendapatan operasional) menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur tingkat efisiensi operasional di PT Pegadaian. Dengan melihat realitas tersebut, penting untuk

mengkaji secara empiris bagaimana risiko kredit dan efisiensi operasional memengaruhi profitabilitas pada level cabang, khususnya di PT Pegadaian Cabang Singaraja yang memiliki karakteristik operasional tersendiri di wilayah Bali Utara.



Gambar 1.1

Diagram Garis Perkembangan Laba Bersih PT. Pegadaian Nasional
(sumber : Laporan Keuangan PT Pegadaian)

Berdasarkan grafik perkembangan laba bersih PT Pegadaian Nasional dari tahun 2020 hingga 2024, terlihat bahwa laba bersih meningkat secara tajam dari Rp2,2 triliun pada tahun 2020 menjadi Rp5,8 triliun pada tahun 2024. Kenaikan signifikan ini menunjukkan keberhasilan manajemen dalam mengelola sumber daya perusahaan secara efektif untuk mencapai tingkat efisiensi dan profitabilitas yang optimal di tingkat nasional. Peningkatan kinerja keuangan tersebut juga diperkuat oleh pemberitaan CNN Indonesia yang menyatakan bahwa PT Pegadaian berhasil mencatatkan pertumbuhan laba yang signifikan pada tahun 2024 sebagai dampak dari strategi transformasi bisnis, digitalisasi layanan, serta optimalisasi produk berbasis emas dan pembiayaan mikro (CNN Indonesia, 2024). Dari analisis laba bersih yang ada pada laporan keuangan PT Pegadaian dari 2020 sampai dengan 2024 mengalami peningkatan yang cukup drastis setelah berakhirnya pandemi covid-19 tersebut. Maka dari itu, perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profitabilitas keuangan pada PT. Pegadaian khususnya Cabang Singaraja.

Namun demikian, pencapaian positif ini tidak selalu tercermin secara merata di seluruh cabang, termasuk PT Pegadaian Cabang Singaraja. Berdasarkan data internal, ditemukan bahwa cabang ini masih menghadapi sejumlah tantangan, khususnya dalam hal pengendalian risiko kredit dan pencapaian efisiensi operasional. Kondisi ini menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti, mengingat risiko kredit dan efisiensi operasional merupakan dua indikator penting yang dapat memengaruhi profitabilitas lembaga keuangan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati dan Rahmawati (2021), risiko kredit dan efisiensi operasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas pada lembaga keuangan non-bank, namun terdapat variasi pengaruh tergantung pada karakteristik operasional masing-masing unit usaha.

Risiko kredit dalam konteks pegadaian merujuk pada kemungkinan debitur gagal memenuhi kewajiban pinjamannya, yang dapat menyebabkan meningkatnya NPL. Menurut Siregar dan Setiawan (2022), risiko kredit merupakan salah satu faktor utama yang dapat menurunkan tingkat profitabilitas lembaga keuangan karena meningkatnya beban cadangan kerugian dan berkurangnya arus kas masuk. Dalam praktiknya, PT Pegadaian menghadapi risiko kredit yang bersifat spesifik, terutama karena sebagian besar nasabahnya berasal dari sektor informal yang memiliki ketidakpastian pendapatan tinggi. Ketidakefisienan dalam proses penilaian agunan dan seleksi debitur turut memperbesar potensi terjadinya risiko kredit.

Di sisi lain, efisiensi operasional menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Efisiensi ini mencerminkan sejauh mana perusahaan dapat mengelola biaya operasional secara optimal untuk menghasilkan pendapatan. Penelitian oleh Ramadhani dan Firmansyah (2023) menunjukkan bahwa efisiensi operasional yang rendah, terutama jika ditandai dengan rasio BOPO yang tinggi, berdampak negatif terhadap profitabilitas perusahaan. Dalam konteks PT Pegadaian Cabang Singaraja, ditemukan adanya pembengkakan biaya operasional, khususnya pada pos biaya administrasi dan sumber daya manusia, yang tidak diimbangi dengan peningkatan pendapatan secara signifikan.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya celah penelitian, karena hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh risiko

kredit dan efisiensi operasional terhadap profitabilitas pada unit kerja PT Pegadaian di tingkat cabang, terutama di wilayah Bali Utara. Sebagian besar penelitian sebelumnya meneliti bank umum dan lembaga keuangan syariah secara nasional, sedangkan penelitian yang fokus pada unit cabang Pegadaian, khususnya Cabang Singaraja dengan karakteristik lokal, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kekosongan tersebut. Sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada perbankan konvensional atau lembaga keuangan besar secara nasional, seperti studi oleh Prasetya dan Nugroho (2021) yang mengkaji perbankan syariah dan oleh Indrawati (2022) yang berfokus pada bank pembangunan daerah. Penelitian-penelitian tersebut meskipun relevan, tidak secara langsung dapat digeneralisasi ke konteks PT Pegadaian Cabang Singaraja yang memiliki karakteristik operasional, segmentasi nasabah, dan mekanisme penilaian risiko yang berbeda.

Profitabilitas sebagai variabel terikat dalam penelitian ini mengacu pada kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan yang mencerminkan efektivitas manajemen dalam mengelola sumber daya perusahaan. Menurut Utami dan Kusuma (2023), profitabilitas tidak hanya menjadi indikator kesehatan keuangan perusahaan, tetapi juga berfungsi sebagai ukuran efektivitas strategi manajerial yang diterapkan dalam menghadapi tekanan biaya dan risiko pasar. Indikator profitabilitas yang umum digunakan dalam industri jasa keuangan adalah *Return on Assets* (ROA), *Return on Equity* (ROE), dan NPM. Profitabilitas juga menjadi perhatian utama pemangku kepentingan seperti manajemen pusat, pemerintah, dan nasabah karena mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menjaga kesinambungan usaha.

Sebaliknya, risiko kredit sebagai variabel bebas didefinisikan oleh Yusuf dan Rahardjo (2024) sebagai kemungkinan kerugian yang timbul akibat kegagalan nasabah dalam memenuhi kewajibannya, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan cadangan kerugian dan menurunnya kualitas aset perusahaan. Dalam konteks pegadaian, risiko ini dapat diperparah apabila agunan yang diserahkan bernilai rendah atau sulit dijual kembali saat jatuh tempo. Oleh karena itu, manajemen risiko kredit yang efektif menjadi kunci dalam menjaga keberlangsungan usaha.

Efisiensi operasional, menurut Rahayu dan Sari (2020), adalah kemampuan perusahaan dalam mengatur proses bisnis dan penggunaan sumber daya untuk meminimalkan biaya dan memaksimalkan pendapatan. Dalam industri keuangan, efisiensi ini umumnya diukur dengan rasio BOPO, di mana semakin rendah rasio tersebut, semakin efisien kinerja perusahaan. Tingginya rasio BOPO menjadi sinyal adanya pemborosan dalam penggunaan sumber daya atau lemahnya kontrol terhadap biaya tetap dan variabel.

Dengan mengacu pada teori dan studi terdahulu yang relevan, serta melihat adanya fenomena nyata di lapangan, maka penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui secara empiris bagaimana pengaruh risiko kredit dan efisiensi operasional terhadap profitabilitas PT Pegadaian Cabang Singaraja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kinerja cabang dan memperkuat sistem manajemen risiko serta pengendalian biaya yang lebih efektif.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang terjadi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Singaraja adalah sebagai berikut.

- (1) Terjadi ketidaksesuaian antara peningkatan laba PT Pegadaian secara nasional dengan kinerja profitabilitas di Cabang Singaraja.
- (2) Risiko kredit pada PT Pegadaian Cabang Singaraja masih tergolong tinggi, ditandai dengan adanya peningkatan piutang bermasalah.
- (3) Efisiensi operasional di Cabang Singaraja belum optimal, terlihat dari tingginya biaya operasional terhadap pendapatan yang dihasilkan.
- (4) Belum adanya penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh risiko kredit dan efisiensi operasional terhadap profitabilitas di tingkat cabang, khususnya di wilayah Bali Utara.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada risiko kredit dan efisiensi operasional dengan variabel dependen (terikat) yang diteliti adalah profitabilitas, yang diukur dengan indikator ROA. Periode pengamatan dibatasi pada lima tahun terakhir (tahun 2020–2024).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Apakah risiko kredit berpengaruh terhadap profitabilitas pada PT Pegadaian Cabang Singaraja?
- (2) Apakah efisiensi operasional berpengaruh terhadap profitabilitas pada PT Pegadaian Cabang Singaraja?
- (3) Apakah risiko kredit dan efisiensi operasional secara simultan berpengaruh terhadap profitabilitas pada PT Pegadaian Cabang Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sebagai berikut.

- (1) Menguji pengaruh risiko kredit terhadap profitabilitas pada PT Pegadaian Cabang Singaraja.
- (2) Menguji pengaruh efisiensi operasional terhadap profitabilitas pada PT Pegadaian Cabang Singaraja.
- (3) Menguji pengaruh risiko kredit dan efisiensi operasional secara simultan terhadap profitabilitas pada PT Pegadaian Cabang Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

- (1) Manfaat Teoretis

Menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen keuangan, khususnya terkait pengaruh risiko kredit dan efisiensi

operasional terhadap profitabilitas lembaga keuangan non-bank seperti PT Pegadaian.

(2) Manfaat Praktis

Memberikan informasi dan rekomendasi kepada manajemen PT Pegadaian Cabang Singaraja dalam upaya mengelola risiko kredit dan meningkatkan efisiensi operasional agar dapat mendorong profitabilitas secara optimal.

