

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA AGEN DALAM UPAYA PENINGKATAN KEUNGGULAN BERSAING PADA PT PEGADAIAN AREA LAMPUNG

Oleh:

RIZKA AYU DINDA PUTRI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja agen sebagai faktor kompetitif dalam industri keuangan dan membahas peran agen dalam meningkatkan daya saing PT Pegadaian Area Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus Pegadaian Area Lampung. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen pegadaian adalah mitra bisnis perusahaan yang merupakan sebagai salah satu strategi marketing Pegadaian, Agen Pegadaian berperan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan dengan memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan volume penjualan melalui saluran distribusi. Penelitian juga menunjukkan bahwa agen pegadaian memiliki kinerja yang baik di mana terjadi peningkatan jumlah nasabah dan omset yang dapat di capai dengan adanya agen. Untuk itu, Pegadaian perlu menjaga motivasi agen dan memberikan pelatihan yang terus-menerus guna menjaga kualitas saluran distribusi. Dengan demikian, peran agen dalam industri keuangan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan dalam mencapai tingkat keuntungan yang lebih tinggi melalui saluran distribusi yang efektif.

Kata kunci : Daya Saing, Agen, Strategi, Pegadaian

ABSTRACT

ANALYSIS OF AGENT PERFORMANCE IN EFFORTS TO IMPROVE COMPETITIVE ADVANTAGE AT PT PEGADAIAN AREA LAMPUNG

By:

RIZKA AYU DINDA PUTRI

This study aims to analyze agent performance as a competitive factor in the financial industry and discuss the role of agents in increasing the competitiveness of PT Pegadaian Area Lampung. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach to the Lampung Area Pawnshop case study. Data collection techniques used include interviews, observation, and documentation. The results of the study show that pawnshop agents are the company's business partners, which is one of the pawnshop's marketing strategies. Pegadaian agents play an important role in increasing the company's competitiveness by expanding market reach and increasing sales volume through distribution channels. Research also shows that pawnshop agents have good performance where there is an increase in the number of customers and turnover that can be achieved with an agent. For this reason, Pegadaian needs to maintain agent motivation and provide continuous training to maintain the quality of the distribution channel. Thus, the role of agents in the financial industry greatly influences the success of companies in achieving higher profit levels through effective distribution channels

Keywords: Competitiveness, Agents, Strategy, Pegadaian