

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Orientasi Layanan terhadap Keunggulan Bersaing di PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage. Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, analisis data yang dilakukan, serta pembahasan yang telah disajikan, maka dapat disimpulkan beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing (Y) pada PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia memiliki signifikansi sebesar 0,041, yang lebih kecil daripada taraf signifikansi 0,05 dengan koefisien regresi sebesar 0,456. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional, mampu meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan. Dengan demikian, **hipotesis pertama (H1) diterima**.
2. Orientasi Layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing (Y) pada PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage. Hasil uji parsial menunjukkan

nilai signifikansi sebesar 0,027 yang lebih kecil dari 0,05, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,581. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik orientasi layanan yang diterapkan perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat keunggulan bersaing yang dapat dicapai. Penerapan pelayanan yang cepat, responsif, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Dengan demikian, **hipotesis kedua (H2) diterima**.

3. Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Orientasi Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing pada PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage. Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 88,767 dengan nilai signifikansi 0,000. Sehingga **hipotesis ketiga (H3) diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa keunggulan bersaing perusahaan dipengaruhi oleh kombinasi sumber daya manusia dan orientasi layanan yang dimiliki organisasi.

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,847 menunjukkan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Orientasi Layanan mampu menjelaskan variasi Keunggulan Bersaing sebesar 84,7%, sedangkan sisanya sebesar 15,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang sangat besar dalam

meningkatkan Keunggulan Bersaing PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage.

B. Implikasi Penelitian

Hasil Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Orientasi Layanan merupakan faktor yang berperan penting dalam menciptakan Keunggulan Bersaing. Hasil penelitian mendukung teori Resource Based View (RBV) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang memiliki kompetensi unggul merupakan aset strategis yang mampu menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat konsep bahwa orientasi layanan merupakan kapabilitas organisasi yang mampu meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga berdampak pada peningkatan daya saing perusahaan.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan antara kompetensi karyawan, orientasi layanan, dan keunggulan bersaing pada perusahaan jasa keuangan syariah.

Secara praktis bagi PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage, yaitu:

1. Perusahaan perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui program pelatihan, pendidikan, sertifikasi, serta

pengembangan keterampilan teknis maupun nonteknis secara berkelanjutan agar karyawan mampu menghadapi perubahan kebutuhan nasabah dan perkembangan industri jasa keuangan.

2. Perusahaan perlu memperkuat budaya orientasi layanan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kecepatan proses transaksi, kemampuan komunikasi karyawan, serta respons terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah sehingga memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh yang besar terhadap keunggulan bersaing. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengintegrasikan strategi pengembangan kompetensi sumber daya manusia dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan agar tercipta keunggulan bersaing yang berkelanjutan..

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Pertama, jumlah responden yang digunakan sebanyak 35 orang yang merupakan seluruh pegawai PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus). Meskipun seluruh populasi dijadikan responden, jumlah sampel yang relatif terbatas menyebabkan hasil penelitian hanya

mampu menggambarkan kondisi pada cabang yang diteliti sehingga generalisasi hasil penelitian ke cabang Pegadaian Syariah lainnya maupun organisasi yang berbeda perlu dilakukan dengan kehati-hatian.

Kedua, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu kompetensi sumber daya manusia dan orientasi layanan, dalam menjelaskan keunggulan bersaing. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,838, yang berarti kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 83,8% variasi keunggulan bersaing, sedangkan 16,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Faktor-faktor tersebut dapat berupa inovasi layanan, transformasi digital, budaya organisasi, kepemimpinan, strategi pemasaran, kualitas hubungan dengan pelanggan, maupun faktor eksternal lainnya yang belum dimasukkan ke dalam model penelitian.

Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan persepsi responden. Penggunaan data persepsi memiliki potensi menimbulkan subjektivitas karena jawaban responden dapat dipengaruhi oleh pengalaman kerja, tingkat pemahaman terhadap setiap pernyataan, kondisi psikologis saat pengisian kuesioner, maupun kecenderungan memberikan jawaban yang dianggap paling baik (*social desirability bias*). Oleh karena itu, hasil penelitian lebih

mencerminkan persepsi responden dibandingkan kondisi organisasi secara objektif.

Keempat, penelitian ini menggunakan desain penelitian potong lintang (cross-sectional), yaitu pengumpulan data dilakukan hanya pada satu periode waktu. Kondisi tersebut menyebabkan penelitian belum dapat menggambarkan perubahan kompetensi sumber daya manusia, orientasi layanan, maupun keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Dengan demikian, hubungan antarvariabel yang ditemukan dalam penelitian ini belum dapat menjelaskan perubahan yang mungkin terjadi dalam jangka panjang.

Kelima, meskipun hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang sangat baik serta kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing, penelitian ini tetap terbatas pada satu objek penelitian, yaitu PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage. Karakteristik organisasi, budaya kerja, kebijakan manajemen, dan lingkungan operasional pada cabang tersebut dapat berbeda dengan cabang Pegadaian Syariah lainnya maupun organisasi jasa keuangan syariah yang berbeda, sehingga hasil penelitian belum tentu sepenuhnya dapat digeneralisasikan pada konteks yang lebih luas.

Berdasarkan berbagai keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan jumlah responden yang lebih

besar, memperluas objek penelitian pada beberapa cabang atau institusi sejenis, menggunakan desain penelitian longitudinal untuk melihat perubahan antarwaktu, serta menambahkan variabel lain yang secara teoritis berpotensi memengaruhi keunggulan bersaing. Dengan demikian, model penelitian yang dihasilkan diharapkan memiliki cakupan yang lebih komprehensif, tingkat generalisasi yang lebih tinggi, serta mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis yang lebih kuat.