



Analisis Evaluasi Strategi Pegadaian UPC Pasar Bumiayu Dengan SERVO Analysis

Afifah Tri Seftiani^{1*}, Devit Ruman Isnaeni², Unfah Ziyen Zuhwa³, Yoiz Shofwa Shafrani⁴

¹⁻⁴UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Indonesia

Alamat: Jl. A. Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

*Korespondensi penulis: 224110202138@mhs.uinsaizu.ac.id

Abstract. *This study aims to evaluate the business strategy of UPC Pegadaian Pasar Bumiayu using the SERVO framework, which consists of Strategy, Environment, Resources, Values, and Organization. Employing a qualitative descriptive approach with a case study design, data were collected through in-depth interviews, direct observations, and documentation. The results reveal that Pegadaian has implemented adaptive and innovative strategies such as digital-based services, sharia-compliant financing products, public financial literacy campaigns, and strategic collaborations. Internally, the organization optimizes its human resources and digital systems, while externally, it responds proactively to economic dynamics and customer behavior. The study also found that organizational values promoting openness, mutual respect, and inclusive leadership support a responsive work culture. These findings demonstrate that the SERVO analysis effectively guides Pegadaian in maintaining its competitiveness and relevance in Indonesia's modern financial industry.*

Keywords: *Business Strategy, SERVO, Pegadaian, Financial Services, Digital Transformation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi bisnis UPC Pegadaian Pasar Bumiayu dengan menggunakan kerangka kerja SERVO yang mencakup lima elemen utama: Strategy, Environment, Resources, Values, dan Organization. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian menerapkan strategi yang adaptif dan inovatif melalui digitalisasi layanan, produk pembiayaan berbasis syariah, edukasi literasi keuangan kepada masyarakat, serta kemitraan strategis. Secara internal, Pegadaian mengoptimalkan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi digital, sementara secara eksternal mampu merespon dinamika ekonomi dan kebutuhan nasabah dengan baik. Nilai-nilai organisasi seperti keterbukaan, penghargaan antarpegawai, dan kepemimpinan inklusif memperkuat budaya kerja yang responsif. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan SERVO merupakan alat yang efektif dalam membantu Pegadaian tetap kompetitif dan relevan di industri jasa keuangan modern.

Kata kunci: Strategi Bisnis, SERVO, Pegadaian, Layanan Keuangan, Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam strategi operasional perusahaan di berbagai sektor, termasuk jasa keuangan. Perusahaan kini tidak hanya dituntut untuk mampu mengelola sumber daya, tetapi juga harus responsif terhadap perubahan teknologi, preferensi konsumen, dan kompetisi pasar. Pegadaian sebagai lembaga keuangan milik negara yang berperan dalam memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat dengan jaminan barang bergerak, seperti emas dan elektronik, turut menghadapi tantangan serupa. UPC Pegadaian

Pasar Bumiayu merupakan salah satu unit pelayanan yang menghadirkan layanan berbasis gadai dan produk keuangan lainnya bagi masyarakat lokal. Dalam konteks ini, strategi bisnis yang adaptif dan terintegrasi sangat diperlukan agar tetap kompetitif dan relevan (Maharani & Dewi, 2023).

Strategi bisnis merupakan serangkaian langkah terencana yang dirancang untuk mencapai keunggulan kompetitif dan tujuan jangka panjang perusahaan. Menurut Brahmento (2024), strategi bukan hanya rangkaian rencana, tetapi mencerminkan integrasi pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola sumber daya secara sistematis dan menyeluruh. Dalam praktiknya, banyak perusahaan gagal mencapai tujuan bisnisnya karena strategi yang dirancang tidak mempertimbangkan faktor lingkungan eksternal maupun kondisi internal organisasi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap strategi yang diterapkan menjadi langkah penting dalam memastikan efektivitas pelaksanaan kebijakan perusahaan di tengah dinamika perubahan yang cepat (Fikri et al., 2024).

Manajemen strategis memiliki peran krusial dalam membantu organisasi menavigasi tantangan dari lingkungan internal dan eksternal. Proses ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi organisasi dalam upaya menciptakan nilai berkelanjutan. Menurut Ahmadi (2023), manajemen strategi tidak hanya memandu arah perusahaan, tetapi juga menyelaraskan visi dan misi dengan kebijakan dan sumber daya yang tersedia. Pegadaian sebagai lembaga yang beroperasi dalam industri jasa keuangan menghadapi persaingan dari platform digital, fintech, dan lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu, strategi Pegadaian harus mampu mengadopsi inovasi serta menjangkau segmen pasar yang lebih luas melalui pendekatan yang relevan dan kontekstual.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi strategi secara komprehensif adalah SERVO (Strategy, Environment, Resources, Values, Organization). Pendekatan ini menekankan pentingnya keseimbangan antara elemen internal dan eksternal dalam analisis strategi perusahaan (Syahrudi et al., 2022). SERVO mampu membantu manajer dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal organisasi, sekaligus memahami dinamika eksternal yang mempengaruhi daya saing bisnis. Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan pendekatan ini, seperti pada studi oleh Nuroni dan Adiguna (2017) yang mengevaluasi kinerja strategi pada sektor industri kecil, namun aplikasi SERVO dalam konteks lembaga keuangan seperti Pegadaian masih relatif terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bisnis yang diterapkan oleh UPC Pegadaian Pasar Bumiayu melalui pendekatan SERVQ. Dengan mengevaluasi lima aspek utama—strategi yang diterapkan, kondisi lingkungan internal dan eksternal, pemanfaatan sumber daya, nilai-nilai organisasi, dan struktur organisasi—penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran utuh tentang efektivitas strategi bisnis yang dijalankan. Analisis mendalam pada masing-masing komponen SERVQ akan memberikan pemahaman strategis yang lebih kaya terhadap dinamika bisnis Pegadaian dalam konteks lokal yang unik.

Secara teoritis, terdapat celah penelitian (research gap) dalam kajian evaluasi strategi bisnis Pegadaian yang menggunakan pendekatan manajerial komprehensif seperti SERVQ. Sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak menggunakan analisis SWOT atau Balanced Scorecard dalam menilai kinerja organisasi jasa keuangan (Agustiansyah et al., 2023; Alyya et al., 2025). Padahal, dalam situasi pasar yang kompleks, diperlukan alat evaluasi yang lebih holistik dan terintegrasi untuk menangkap dinamika internal-eksternal secara bersamaan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi kebaruan (novelty) dalam pengaplikasian kerangka SERVQ pada konteks lembaga pembiayaan mikro berbasis gadai.

Manfaat dari penelitian ini terbagi ke dalam dua aspek utama. Pertama, secara praktis, hasil penelitian dapat dijadikan acuan oleh manajemen UPC Pegadaian Pasar Bumiayu dalam merumuskan kebijakan dan strategi bisnis ke depan, terutama dalam menghadapi kompetisi dari layanan keuangan berbasis digital. Kedua, secara akademik, penelitian ini memperluas pemahaman terhadap penerapan SERVQ analysis dalam sektor keuangan mikro, serta menambah referensi ilmiah terkait evaluasi strategi berbasis pendekatan multidimensional yang responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis (Azikin et al., 2019; Jesseline, 2015).

2. KAJIAN TEORITIS

Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang memberikan layanan pinjaman kepada masyarakat dengan sistem gadai. Layanan ini memungkinkan individu memperoleh pembiayaan jangka pendek dengan jaminan barang bergerak seperti emas, kendaraan, atau barang elektronik. Konsep dasar ini didukung oleh prinsip utama Pegadaian yang dikenal dengan slogan "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah", yaitu membantu masyarakat menyelesaikan kebutuhan finansial tanpa menambah beban baru (Maharani & Dewi, 2023). Dalam konteks modern, Pegadaian tidak hanya berperan sebagai lembaga gadai tradisional, tetapi juga terus bertransformasi menjadi institusi keuangan yang responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar.

Manajemen strategi menjadi pilar penting dalam pengembangan bisnis Pegadaian. Secara umum, manajemen strategi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan pendekatan sistematis dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan organisasi. Ahmadi (2023) menegaskan bahwa manajemen strategi berfungsi sebagai jembatan antara tujuan jangka panjang perusahaan dan dinamika lingkungan eksternal maupun internal. Dengan demikian, organisasi dapat mempertahankan keunggulan kompetitif sekaligus beradaptasi terhadap perubahan pasar dan perilaku konsumen.

Dalam perspektif etimologis, istilah strategi berasal dari bahasa Yunani "strategos" yang berarti seni memimpin pasukan. Namun dalam praktik bisnis, strategi diartikan sebagai seperangkat tindakan yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu dalam jangka waktu tertentu. Strategi juga mencakup bagaimana organisasi memilih pasar, mengalokasikan sumber daya, dan memposisikan produk atau layanannya di tengah persaingan (Agustiansyah et al., 2023). Dalam penelitian oleh Soraya et al. (2025), strategi pemasaran berbasis diferensiasi produk terbukti mampu meningkatkan daya saing perusahaan di sektor jasa keuangan, termasuk sektor pegadaian.

Salah satu alat analisis strategis yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi secara menyeluruh adalah pendekatan SERVO (Strategy, Environment, Resources, Values, Organization). Pendekatan ini diperkenalkan sebagai kerangka evaluatif yang menilai keterkaitan antara faktor internal dan eksternal dalam membentuk kebijakan strategis perusahaan (Nuroni & Adiguna, 2017). Penelitian oleh Jesseline (2015) menunjukkan bahwa SERVO efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan strategis organisasi kecil menengah, sekaligus membantu manajemen dalam merumuskan langkah perbaikan yang terintegrasi.

Unsur pertama dari SERVO adalah Strategy, yang merujuk pada metode dan kebijakan yang diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi yang baik bersifat dinamis, adaptif, dan mempertimbangkan keberlanjutan jangka panjang. Menurut Kevira et al. (2024), perencanaan strategi yang efektif harus mempertimbangkan kondisi pasar global, perubahan teknologi, serta karakteristik pelanggan yang terus berkembang. Dalam konteks Pegadaian, strategi mencakup pengembangan layanan digital, ekspansi pasar, dan penguatan brand image.

Elemen kedua adalah Environment, yaitu lingkungan internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi. Lingkungan eksternal mencakup regulasi, kondisi ekonomi, dan perilaku konsumen, sedangkan lingkungan internal berkaitan dengan struktur organisasi, budaya

kerja, dan komunikasi antar karyawan. Azikin et al. (2019) menekankan bahwa keberhasilan strategi sangat ditentukan oleh kesesuaian organisasi terhadap perubahan lingkungan yang cepat. Dalam layanan keuangan, kemampuan perusahaan dalam merespons fluktuasi harga, tingkat kepercayaan masyarakat, dan perkembangan digital menjadi kunci penting dalam mempertahankan eksistensi.

Komponen berikutnya, Resources, mencakup segala bentuk sumber daya yang dimiliki organisasi, baik tangible maupun intangible. Ini termasuk modal finansial, sumber daya manusia, teknologi, serta keahlian manajerial. Penelitian oleh Andini et al. (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya yang efisien dan terarah memberikan dampak signifikan terhadap keunggulan kompetitif perusahaan. Pegadaian sebagai lembaga keuangan harus mampu memanfaatkan teknologi informasi, kompetensi karyawan, dan sistem operasional yang terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selanjutnya, Values dalam konteks SERVQ merujuk pada prinsip, budaya, dan keyakinan yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan organisasi. Nilai-nilai ini mencerminkan identitas perusahaan, baik secara internal maupun eksternal. Jesseline (2015) menyatakan bahwa nilai-nilai organisasi yang kuat mampu meningkatkan loyalitas karyawan dan kepercayaan pelanggan, serta memperkuat budaya perusahaan yang inklusif dan kolaboratif. Dalam konteks Pegadaian, prinsip syariah dan pendekatan berbasis etika menjadi elemen penting dalam mengembangkan strategi layanan.

Komponen terakhir, Organization, mencakup struktur, sistem, dan kepemimpinan yang mempengaruhi jalannya operasional perusahaan. Organisasi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan akan lebih mudah dalam mengimplementasikan strategi yang telah dirumuskan. Tanjung et al. (2022) menjelaskan bahwa struktur organisasi yang fleksibel, kepemimpinan transformasional, dan sistem informasi yang baik akan mendukung kelancaran pelaksanaan strategi di lapangan. Dalam konteks Pegadaian, pengembangan organisasi menjadi penting agar mampu bersaing dengan platform fintech yang terus berkembang.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan efektivitas pendekatan SERVQ dalam menganalisis strategi bisnis di berbagai sektor. Nuroni dan Adiguna (2017) menggunakan SERVQ untuk mengevaluasi strategi bisnis pada perusahaan manufaktur, dan menemukan bahwa keterpaduan antara kelima elemen sangat menentukan keberhasilan implementasi strategi. Syahrudi et al. (2022) juga menerapkan pendekatan ini pada sektor agribisnis dan memperoleh

hasil serupa. Namun, belum banyak studi yang secara spesifik mengkaji penerapan SERVO dalam konteks lembaga keuangan mikro seperti Pegadaian. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan kontribusi teoritis maupun praktis yang relevan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam strategi bisnis yang diterapkan oleh UPC Pegadaian Pasar Bumiayu. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena dalam konteks alaminya secara holistik, dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data (Safrudin et al., 2023). Studi kasus dipilih untuk mengeksplorasi praktik strategi secara spesifik di satu unit organisasi, yaitu UPC Pegadaian, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang kontekstual dan mendalam. Fokus penelitian ini diarahkan pada lima dimensi dalam kerangka SERVO (Strategy, Environment, Resources, Values, Organization), yang digunakan sebagai alat analisis dalam mengevaluasi efektivitas strategi bisnis Pegadaian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur kepada informan kunci seperti pimpinan UPC, staf operasional, dan pegawai lainnya yang terlibat langsung dalam implementasi strategi. Metode ini memungkinkan fleksibilitas dalam penggalian informasi dan memungkinkan peneliti mengikuti arah pembicaraan yang berkembang sesuai dengan respons informan (Wibawa, 2020). Observasi dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti terlibat dalam aktivitas lingkungan kerja sebagai pengamat aktif dan pasif, guna memperoleh pemahaman langsung mengenai perilaku organisasi dan dinamika internal. Selain itu, dokumentasi terhadap dokumen perusahaan seperti laporan keuangan, catatan pelatihan, dan media promosi juga digunakan untuk melengkapi data. Untuk meningkatkan validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan teknik, serta melakukan konfirmasi temuan kepada informan terkait (Azikin et al., 2019).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi yang diterapkan oleh UPC Pegadaian Pasar Bumiayu menunjukkan pendekatan yang adaptif dan inovatif. Diversifikasi produk menjadi salah satu fokus utama, seperti pengembangan Tabungan Emas, Kreasi (pembiayaan mikro), serta layanan logam mulia. Tabungan emas memungkinkan masyarakat berinvestasi mulai dari nominal kecil, menciptakan inklusivitas keuangan bagi kelompok ekonomi menengah ke bawah. Hal ini selaras dengan temuan Kevira et

al. (2024), yang menyatakan bahwa strategi diferensiasi produk berbasis kebutuhan lokal efektif memperluas segmen pasar dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu, pelatihan rutin yang diselenggarakan dua hingga tiga kali setahun membuktikan komitmen perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia.

Strategi eksternal Pegadaian juga diwujudkan melalui kemitraan strategis dengan BUMN, e-commerce, fintech, dan perbankan. Sinergi ini memperluas jangkauan produk dan memperkuat infrastruktur digital, seperti sistem pembayaran dan pelunasan melalui aplikasi. Kolaborasi ini sejalan dengan pendekatan strategi kolaboratif yang dikemukakan oleh Agustiansyah et al. (2023), di mana integrasi antar-lembaga meningkatkan efisiensi layanan dan mempercepat distribusi produk ke pelanggan. Pegadaian juga aktif dalam branding melalui edukasi publik, seminar, dan kampanye literasi keuangan yang menyasar masyarakat umum dan generasi muda melalui media sosial.

Penerapan pendekatan syariah dalam layanan seperti Arrum Haji dan Arrum Gadaai memperkuat nilai-nilai religiusitas dalam bisnis Pegadaian. Produk berbasis syariah ini menawarkan pembiayaan tanpa bunga berdasarkan akad Islam, menjangkau masyarakat yang menghindari sistem konvensional. Strategi ini tidak hanya memperluas segmen pasar, tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen, sebagaimana dijelaskan oleh Soraya et al. (2025) bahwa pendekatan nilai keagamaan dapat meningkatkan loyalitas nasabah di sektor keuangan berbasis komunitas. Dengan demikian, strategi Pegadaian tidak hanya bersifat ekonomis tetapi juga sosial dan kultural.

Lingkungan eksternal dan internal turut membentuk pola adaptasi organisasi. Secara eksternal, tantangan datang dari fluktuasi harga emas, persaingan dengan platform digital lainnya, serta literasi keuangan masyarakat yang masih terbatas. Sementara secara internal, tantangan berupa keterbatasan komunikasi antardivisi menjadi perhatian penting. Sebagaimana dikemukakan Azikin et al. (2019), pengelolaan lingkungan kerja dan komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, Pegadaian perlu memperkuat sistem koordinasi internal sembari terus berinovasi di lini eksternal.

Dari sisi sumber daya (resources), perusahaan menunjukkan pengelolaan SDM dan sistem keuangan yang baik. Pegadaian Pasar Bumiayu memiliki sekitar enam pegawai dengan tugas terstruktur: mulai dari pimpinan, kasir, hingga staf pelayanan. Setiap posisi memiliki keahlian spesifik, didukung oleh sistem pelaporan kinerja dan pelatihan rutin. Sumber pendanaan berasal

dari skema gadai, dengan pengawasan ketat terhadap risiko melalui pelaporan berkala. Hal ini menguatkan pernyataan Andini et al. (2024), bahwa pengelolaan sumber daya yang terarah menjadi fondasi utama keberlanjutan organisasi, terutama di sektor keuangan mikro.

Nilai (values) organisasi Pegadaian mencerminkan prinsip kerja yang menjunjung tinggi saling menghargai, keterbukaan komunikasi, dan kepemimpinan yang partisipatif. Hubungan antara pemilik dan karyawan didasarkan pada rasa saling percaya, dengan ruang interaksi yang terbuka. Budaya kerja ini dinilai positif dalam menciptakan atmosfer kerja yang sehat dan produktif. Jesseline (2015) menyatakan bahwa nilai organisasi yang kuat tidak hanya membentuk perilaku karyawan, tetapi juga menjadi kekuatan tak terlihat yang mendukung pencapaian visi jangka panjang.

Struktur dan sistem organisasi (organization) pada UPC Pegadaian Pasar Bumiayu menunjukkan efektivitas dalam pengelolaan operasional. Struktur organisasi bersifat datar dan adaptif, memungkinkan pengambilan keputusan lebih cepat. Setiap individu memiliki peran yang jelas dalam mendukung tujuan perusahaan, baik dalam hal pelayanan pelanggan maupun manajemen keuangan. Menurut Tanjung et al. (2022), sistem organisasi yang efisien memungkinkan terjadinya aliran informasi dan sumber daya yang optimal dalam mencapai kinerja maksimal.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Nuroni dan Adiguna (2017), yang menggunakan pendekatan SERVO pada industri manufaktur, penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan serupa juga efektif diterapkan di sektor keuangan mikro. Keduanya menunjukkan pentingnya keterpaduan antar-komponen strategi dan nilai organisasi dalam meningkatkan daya saing. Namun, konteks Pegadaian menunjukkan nilai tambah dalam aspek pendekatan syariah dan literasi keuangan, yang menjadi diferensiasi penting dalam lingkungan sosial masyarakat Indonesia.

Penelitian oleh Syahrudi et al. (2022) yang menganalisis kinerja usaha berbasis peternakan dengan SERVO juga menemukan bahwa kolaborasi antar-aspek internal dan adaptasi terhadap lingkungan eksternal merupakan penentu utama keberhasilan. Temuan serupa juga tampak dalam kasus Pegadaian, di mana sinergi internal dan eksternal memainkan peran vital dalam efektivitas strategi. Dengan kata lain, hasil penelitian ini memperkuat validitas pendekatan SERVO dalam sektor bisnis yang berbeda.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa UPC Pegadaian Pasar Bumiayu mampu menerapkan strategi yang responsif dan berkelanjutan. Strategi bisnis yang dikembangkan mencakup transformasi digital, pendekatan syariah, penguatan nilai organisasi, serta tata kelola SDM yang adaptif. Dengan mengelola kelima elemen SERVOP secara terintegrasi, Pegadaian dapat mempertahankan daya saing di tengah persaingan industri jasa keuangan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, pendekatan SERVOP terbukti relevan sebagai kerangka evaluatif dalam menyusun strategi bisnis yang holistik dan berorientasi pada keberlanjutan jangka panjang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan SERVOP (Strategy, Environment, Resources, Values, Organization), dapat disimpulkan bahwa UPC Pegadaian Pasar Bumiayu telah menerapkan strategi bisnis yang adaptif, inovatif, dan terarah. Strategi perusahaan mencakup diversifikasi produk seperti Tabungan Emas, pembiayaan syariah (Arrum Haji dan Arrum Gadai), serta transformasi layanan digital yang didukung oleh kemitraan strategis dengan berbagai lembaga. Lingkungan internal dan eksternal dikelola secara responsif, dengan penguatan kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi. Nilai-nilai organisasi yang mengedepankan komunikasi terbuka, saling menghargai, dan kepemimpinan partisipatif telah membentuk budaya kerja yang positif. Struktur organisasi yang fleksibel dan sistem manajemen yang efektif mendukung kelancaran operasional dalam menghadapi persaingan industri jasa keuangan.

Sebagai tindak lanjut dari temuan penelitian ini, disarankan agar Pegadaian terus memperluas penetrasi produk berbasis syariah untuk menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas, sekaligus memperkuat program literasi keuangan bagi komunitas lokal. Perusahaan juga perlu meningkatkan sinergi antarunit kerja melalui sistem komunikasi internal yang lebih terstruktur, serta memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional. Di samping itu, peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan sertifikasi profesional secara berkelanjutan menjadi penting untuk menjaga kualitas layanan. Bagi peneliti selanjutnya, pendekatan SERVOP dapat diterapkan pada lembaga keuangan lain untuk menguji validitas dan fleksibilitas kerangka ini dalam berbagai konteks organisasi yang berbeda.

DAFTAR REFERENSI

Agustiansyah, Firly, Destiana Destiana, and Firda Nissa Apriliani. "Penerapan Strategi Marketing

- Dalam Upaya Perdagangan Kopi Di Pasar Internasional.” *Jurnal Pijar: Studi Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 2 (2023): 315–26.
- Ahmadi, Mirzam Arqy. “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank.” *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 7, no. 1 (2023): 15–25. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v7i1.167>.
- Alyya, Soraya, Syam Batubara, Nursantri Yanti, Universitas Islam, Negeri Sumatera, and Bank Sumut. “ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DEPOSITO” 10, no. 204 (2025): 170–88.
- Azikin, Sri Reski, Gunawan Beta Ilyas, and Mansur Asiz. “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bantaeng.” *YUME: Journal of Management* 2, no. 1 (2019): 1–41.
- Brahmanto, Erlangga. “Experiential Marketing Dan Minat Kembali Pengunjung Di Warung Kopi Klotok Kaliurang Yogyakarta.” *Jurnal Sains Manajemen* 6, no. 1 (2024): 30. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>.
- Fikri, Ghufran Al, Ena Marlina, Pipit Fitriani, Aceng Aliyudin, and Mira Veranita. “Strategi Manajemen: Analisis Lingkungan Internal Dan Eksternal.” *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa* 6, no. 1 (2024): 1–12. <https://doi.org/10.51977/jsj.v6i1.1629>.
- Izzah, Nidaul, and Muhammad Zakaria Rachmawan. “Penerapan Strategi Cost Efficiency (Efisiensi Biaya) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Tahun 2017.” *Abiwarra : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis* 1, no. 2 (2020): 84–92. <https://doi.org/10.31334/abiwarra.v1i2.796>.
- Jesseline. “Evaluasi Strategi Bisnis Pada UD. Luckystar Dengan SERVO Analysis.” *Agora* 3, no. 1 (2015): 523–31.
- Kevira Eris Andini, Clarissa Diva Elvaretta, Putry Meysa Selvina, Laura Faradina Wally, Rusdi Hidayat N, and Maharani Ikaningtyas. “Menghadapi Tantangan Global Dalam Perencanaan Bisnis: Strategi Untuk Mengatasi Kompleksitas Pasar Global.” *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan* 3, no. 1 (2024): 38–49. <https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v3i1.1372>.
- Lestari, R. A. Widyanti Diah. “Studi Fenomenologi: Memaknai Tata Kelola Perusahaan Pada Bisnis Keluarga Beretnis Tionghoa Di Indonesia.” *Inventory: Jurnal Akuntansi* 2, no. 2

- (2018): 307. <https://doi.org/10.25273/inventory.v2i2.3290>.
- Maharani, Kadek Arysta, and Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi. "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pelelangan Atas Barang Jaminan Gadai Pada PT Pegadaian Area Denpasar 1." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika* 13, no. 1 (2023): 142–52. <https://doi.org/10.23887/jiah.v13i1.48598>.
- Maidiana, Maidiana. "Pembuatan Keputusan Dalam Proses Manajemen Dan Aspek Manajemen." *Ability: Journal of Education and Social Analysis* 2, no. 3 (2021): 83–92. <https://doi.org/10.51178/jesa.v2i3.222>.
- Natasya Nurul Lathifa, Khairil Anisa, Sri Handayani, and Gusmaneli Gusmaneli. "Strategi Pembelajaran Kooperatif Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa." *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan* 4, no. 2 (2024): 69–81. <https://doi.org/10.55606/cendikia.v4i2.2869>.
- Nuroni, Andri Muhamad, and Rendi Adiguna. "Evaluasi Strategi Pada PT Elco Indonesia Sejahtera Menggunakan Analisis Servo." *Jurnal Wacana Ekonomi* 16, no. 3 (2017): 155–63. <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JA/article/view/405>.
- Ramdan, Rizal, Ismail Solihin, Ryan Kurniawan, Cakra Wiguna, Haura Khairunnisa, and Ridha Amalia. "Empowerment of Community Economic Mentored by UP2K Padasuka Village , Cibeunying Kidul District Through Improving Ornamental Fish Farming Skills for Export," no. 1 (2025): 260–69.
- Safrudin, Rizal, Zulfamanna, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti. "Penelitian Kualitatif." *Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 1–15.
- Syahrudi, Syahrudi, Prasetyo Ariwibowo, and Abdul Azim Wahbi. "Evaluasi Strategi SERVO Analisis Terhadap Kinerja CV. Rafiza Chicken Indonesia." *Sosio E-Kons* 14, no. 1 (2022): 1. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v14i1.11599>.
- Tanjung Amran Sahputra, Purba Anggi Martuah, and Muhammad Mahadir. "Pemahaman Terhadap Teori-Teori Organisasi." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4, no. 4 (2022): 5816–23.
- Wibawa, Darajat. "Wartawan Dan Netralitas Media." *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi* 4, no. 2 (2020): 185–206. <https://doi.org/10.15575/cjik.v4i2.10531>.
- Yani, Ahmad. "Manajemen Strategik Transformasi Iain Menjadi Uin Mataram." *Jurnal Mumtaz* 2, no. 1 (2022): 30–49.