

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1. Profil PT Pegadaian

Awal berdiri pada tahun 1746 dengan nama Bank Van Leening yang didirikan oleh VOC dengan pelayanan kredit menggunakan sistem gadai kepada masyarakat, tahun 1811 Bank Van Leening diambil alih oleh pemerintah Inggris untuk memberikan masyarakat keleluasaan dalam mendirikan sebuah usaha pegadaian. Pada tahun 1901 tanggal 1 April didirikannya Pegadaian pertama di Sukabumi. Pegadaian beberapa kali mengubah badan hukum dari Jawatan ditahun 1905 dan Pegadaian mengalami perubahan bentuk lembaga hingga menjadi Persero Terbatas pada tahun 2021, dengan berdasarkan Peraturan Pemerintah No.73 2021. Visi dan misi yang diangkat oleh Pegadaian pusat yang berlaku untuk keseluruhan, visinya adalah *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia sekaligus menjadi Agen Inklusi Keuangan yang menjadi pilihan utama masyarakat. Misi untuk memberikan untuk manfaat dan juga keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti, kemudian juga memperluas jangkauan dari layanan usaha mikro kecil dan menengah dengan UMI (Ultra Mikro) bertujuan untuk meningkatkan proposisi nilai dari nasabah dan *stakeholder*, sekaligus memberikan sebuah *service excellence* yang memiliki fokus nasabah (Pegadaian.com). Pegadaian yang tersebar di seluruh Indonesia, terdiri dari kantor Pusat Pegadaian, kantor wilayah, kantor area, cabang Pegadaian, dan unit Pegadaian. Di area DIY dibawah oleh Kantor Wilayah XI di Semarang, dan di Yogyakarta terdapat Kantor Area Yogyakarta yang membawahi cabang dan unit di kota Yogyakarta.

Pada bulan September tahun 2021, pemerintah meresmikan Pegadaian dan PNM menjadi anak usaha Bank BRI atau bagian dari Umi (Holding Ultra Mikro). Hal ini

dikarenakan adanya target pembiayaan untuk sektor ultra mikro yang sama antara ketiga perusahaan ini, penggabungan tiga perusahaan dengan induk BRI ini sudah ditulis dalam PP Nomor 73/2021 yang berkaitan dengan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia ke dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (Wareza, 2021)

Dalam melakukan aktivitas penawaran produk atau pemasaran, Pegadaian memiliki teknik *cross selling* merupakan teknik pemasaran dengan menawarkan produk selain yang digunakan oleh nasabah. Teknik pemasaran lain dengan cara menyebarkan brosur kepada para pelaku usaha untuk menawarkan produk pinjaman maupun investasi, Pegadaian juga melakukan *home visit* ke rumah nasabah biasanya *home visit* untuk menawarkan produk investasi seperti: tabungan emas atau cicil mulia. Teknik selanjutnya adalah literasi produk, menjelaskan produk-produk Pegadaian yang sesuai di sebuah instansi dengan menggunakan kata-kata yang mempersuasif *audience*.

1.1 Pegadaian UPC Palagan

Pegadaian palagan yang dibawah oleh cabang Tugukulon dan menjadi satu dengan Pegadaian yang dibawah oleh Area Yogyakarta, berada di Jl. Tentara Pelajar No. 73 Jongkang, Sleman, DI Yogyakarta. Pegadaian UPC Palagan memiliki tiga pegawai yang bekerja di *unit* ini, dari Pengelola atau penanggung jawab dari unit, kasir sebagai pelayanan pengelola dalam menyelesaikan transaksi, dan juga satpam sebagai penerima nasabah sekaligus menanyakan kebutuhan nasabah tersebut. Pada tahun 2022, Pegadaian UPC Palagan yang berdiri sejak tanggal 2017, memenangkan penghargaan ketiga dengan nominasi UPC terbaik se-Area Yogyakarta.

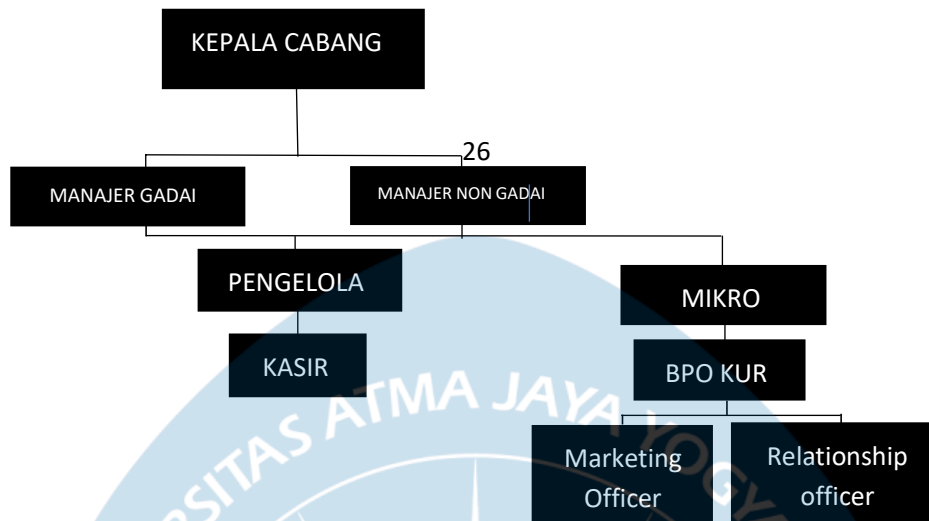
Para karyawan yang berada di dalam UPC Palagan, rutin melakukan *briefing* bersama kepala cabang di Pegadaian Tugukulon. *Briefing* ini membahas beberapa target yang belum tercapai dan kepala cabang juga menyampaikan tentang informasi-informasi,

yang berasal dari Pegadaian Kantor Wilayah Semarang ataupun Pegadaian Pusat. Selain itu *briefing* pagi, juga berisikan beberapa kata-kata penyemangat dari kepala cabang untuk memulai hari dan ditutup dengan doa bersama. Penyampaian teknik pemasaran *cross selling* di UPC juga selalu diingatkan oleh kepala cabang di dalam *briefing* pagi ini, sehingga para pengelola yang bertugas di UPC dan kasirnya melakukan pemasaran dengan teknik *cross selling*. Teknik *cross selling* juga dilakukan di dalam UPC Palagan, selain *cross selling* para *front liner* juga membagikan *flyer* atau teknik *canvassing* di daerah sekitar UPC Palagan dan juga bercengkrama dengan tetangga sekitar dengan tujuan untuk menjadi informasi bagi tetangga sekitar apabila membutuhkan dana cepat ada di Pegadaian.



Gambar 2.1 Dokumentasi Pegadaian UPC Palagan tahun 2023. <https://www.google.com/pegadaianpalagan>

1.2 Susunan Organisasi Pegadaian Cabang Tugukulon



Bagan 2.1 Bagan Pegadaian Cabang Tugukulon tahun 2023. Dokumentasi Pribadi Pegadaian Cabang Tugukulon

1.3 Susunan Organisasi Pegadaian UPC Palagan



Bagan 2.2 Bagan Pegadaian UPC Palagan tahun 2023. Dokumentasi Pribadi Pegadaian Palagan.

1.4 Produk-produk Pegadaian

Beraneka macam produk yang dikeluarkan oleh Pegadaian pusat dan turun hingga ke *unit-unitnya*, Pegadaian pun juga dibagi ke dalam dua tipe yaitu Pegadaian konvensional dan Pegadaian Syariah. Perbedaan antara Pegadaian Syariah dan Konvensional adalah, jika Pegadaian Konvensional akan melayani nasabahnya secara umum dan jika Pegadaian Syariah akan melayani nasabahnya sesuai dengan aturan syariah, terutama pada penggunaan bunga kredit dan diganti menjadi akad rahn.

Berdasarkan web resmi Pegadaian (www.pegadaian.com), terdapat banyak produk yang diberikan Pegadaian untuk melayani kebutuhan masyarakat:

1. Gadai

Produk Gadai memiliki beberapa turunannya, di antara lain adalah Gadai Emas, Gadai Non Emas, Gadai Kendaraan, Gadai Tabungan Emas, Gadai Angsuran Emas, Gadai Efek, Gadai Emas Syariah, Gadai Emas Non Syariah, Gadai Kendaraan Syariah, Gadai Tabungan Emas Syariah, Gadai Angsuran Emas Syariah, dan Pembiayaan Wisata Religi. Produk Gadai adalah produk yang menjaminkan barang nasabah berupa: Perhiasan, Logam Mulia, Elektronik tertentu, Kendaraan, Sertifikat, yang akan ditukarkan dengan sejumlah mata uang sesuai dengan perhitungan taksiran dari Penaksir di Pegadaian.

Sistem kerja produk Gadai adalah memiliki bunga jatuh tempo sesuai dengan barang yang dijaminkan, jika menjaminkan elektronik masa jatuh temponya adalah satu bulan sekali dan jika menjaminkan perhiasan dan jenis barang selain elektronik masa bunga jatuh temponya selama empat bulan mulai dari barang tersebut digadai atau dijaminkan. Terdapat beberapa opsi untuk Nasabah dalam memilih sistem gadai sesuai dengan kebutuhannya, yang pertama adalah Gadai yaitu nasabah setiap satu atau empat bulan sekali membayarkan bunga yang jatuh tempo dan jika ingin menebus barang tersebut, nasabah membayarkan uang pinjaman dan bunganya. Terdapat pula produk yang bernama Krasida, nasabah dapat menjaminkan barangnya untuk mendapatkan pinjaman dana dan juga mencicil pinjaman tersebut perbulannya, pembayaran bunga dijadikan satu dengan membayar cicilan dari barang jaminan tersebut.

2. Non Gadai

Produk Non Gadai juga dibagi dalam beberapa produk, di antaranya Pinjaman

Usaha, Pinjaman Usaha Syariah, Pinjaman serbaguna, Cicil Kendaraan, Cicil Emas, Cicil Emas Arisan, Cicil EmasKu, Gadai Sertifikat, dan Pegadaian KUR Syariah. Produk Non Gadai menawarkan pinjaman dana untuk banyak hal, yang pertama adalah pinjaman untuk usaha terdapat pada produk Pinjaman Usaha dan Pegadaian KUR Syariah. Dalam pinjaman tersebut terbagi dalam beberapa plafon besarnya pinjaman dari Rp. 1.000.000, hingga Rp. 500.000.00,- dan jika nasabah membutuhkan pinjaman kecil dapat menggunakan produk KUR, UMI, dan Kreasi, jika membutuhkan pinjaman besar nasabah bisa menggunakan produk Kupedes. Produk ini memerlukan beberapa tahap untuk penurunan dana pinjaman, pertama *screening* KTP untuk memastikan beberapa syarat, kedua mengumpulkan berkas-berkas yang diperlukan, ketiga *survey* lokasi usaha dan bertemu dengan peminjam dana untuk menanyakan beberapa hal.

Produk Cicilan Emas, adalah cicilan untuk membeli logam mulia Antam disajikan dengan tenor tiga hingga tiga puluh enam bulan. Cicilan Emas selain dapat ditransaksikan secara individual, juga dapat dibentuk arisan dengan minimal enam orang dan maksimal dua belas orang. Sistem dalam produk ini dibayarkan setiap bulannya, jika produk arisan pada setiap bulan setelah membayar cicilan satu anggota dari kelompok arisan akan mendapatkan logam mulia. Terdapat cicilan kendaraan yang memiliki syarat adalah KTP asli Yogyakarta, domisili di Yogyakarta, dan memiliki usaha atau slip gaji. Sistem dari cicil kendaraan adalah Pegadaian membeli kendaraan tersebut, dan nasabah menyicil kendaraan di Pegadaian sesuai dengan kesepakatan tenor.

3. Jasa Layanan

Pegadaian juga menawarkan jasa layanan kepada masyarakat, diantaranya ada Tabungan Emas, Jasa Kirim dan Terima Uang, Jasa Pembayaran Online, Jasa Sertifikasi, Jasa Taksiran, Jasa Titipan, dan Safe Deposit Box. Tabungan Emas adalah tabungan uang yang digramsi dalam bentuk logam mulia, dan dapat dicairkan apabila jumlah tabungan

sudah mendapai 1,11 gram atau 1 gram. Nasabah dapat memilih untuk mencairkan dalam bentuk tunai atau pun logam mulai dengan tambahan biaya cetak.

4. Kerjasama

Dalam mendukung produk Pegadaian yang melayani semua kebutuhan masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan *financial*, Pegadaian membangun kerjasama dengan beberapa mitra antara lainnya:

5. Digital : Mitra Bukalapak, Agen BRILink, dan Grab.
6. Pengajuan Kredit Instansi.

Kerjasama antara Pegadaian dengan mitra diatas berfungsi, jika terdapat keperluan nasabah untuk membayar sesuatu di mitra tersebut.

1.5 Profil Narasumber

Dibawah ini akan dijelaskan beberapa informasi tentang narasumber yang akan diwawancarai dalam penelitian ini:

- a. Arief Wardhani berusia 52 tahun yang bertugas sebagai pengelola atau penanggung jawab *unit* (Kantor Pegadaian dibawah cabang), dalam proses menjadi seorang pengelola harus melewati ujian untuk menaksir perhiasaan atau barang gadai lainnya. Memiliki tugas untuk menaksir perhiasaan dengan metode tertentu, kemudian juga menuntukan harga gadai dari perhiasaan atau barang lainnya. Memulai karir di Pegadaian semenjak tahun pada tahun 2009 dan sudah mengalami perpindahan dibagai daerah, kemudian memulai bekerja di Pegadaian UPC Palagan semenjak tahun 2023 bulan Februari.
- b. Agung Tri Saputro berusia 35 tahun, yang bertugas sebagai kasir atau karyawan *outsourcing* yang dibawah oleh Pesona Optima Jasa (anak perusahaan Pegadaian). Memiliki tugas untuk melayani transaksi setelah barang gadai di hitung oleh pengelola seperti: memberikan uang hasil dari proses gadai, mencetak struk serta memberitahukan

tanggal jatuh tempo kepada nasabah. Selain itu, Agung Tri Saputro juga memiliki tugas untuk bertransaksi untuk melayani perpanjangan atau ulang gadai dan juga melayani transaksi pelunasan. Berkerja di Pegadaian semenjak tahun 2022.

- c. Harini, merupakan nasabah Pegadaian UPC Palagan yang berumur 65 tahun dan tinggal di Jl. Kaliurang, Yogyakarta. Berprofesi sebagai pengusaha yang sering berpergian keluar kota, untuk menjalankan usahanya. Harini sudah menjadi nasabah di Pegadaian UPC Palagan dari tahun 2018. Produk yang biasa digunakan Harini adalah produk Gadai, dengan barang jaminan perhiasaan.

