

## Implementasi Strategi Bersaing PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang terhadap Tingginya Pinjaman Online Ilegal

<sup>1</sup>Aji Yudha

<sup>2</sup>Laura Martina Damailani

<sup>1,2</sup>

Universitas Diponegoro, Jawa Tengah, Indonesia

<sup>1</sup>ajiyudha@lecturer.undip.ac.id

<sup>2</sup>damai.laura11@gmail.com

### **Abstract**

*The development of illegal online loans in Indonesia has forced PT Pegadaian (Persero) Rembang Branch to implement a competitive strategy in order to maintain a competitive advantage. Therefore, the purpose of this study is to describe the strategy adopted by PT Pegadaian (Persero) against the high number of illegal online loans. This type of research is descriptive qualitative. Data collection methods used are observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that PT Pegadaian (Persero) Rembang Branch implemented a competitive strategy in the form of a low cost advantage strategy, namely implementing low loan interest compared to illegal online loans, and product differentiation strategies including KUR Syariah products, Amanah products, Arrum Haji products, giving additional loan money, extended mortgages, ethics in billing, socialization of literacy to the public, culture of picking up the ball and utilizing digital marketing. Of all the strategies implemented, it is known that PT Pegadaian (Persero) Rembang Branch has not maximized digital marketing. Therefore, the implication of the results of this study is that PT Pegadaian (Persero) Rembang Branch should maximize digital marketing to reach many customers.*

**Keywords:** *Online Loans; Competitive Strategy; Low Cost Advantage Strategy; Differentiation Strategy*

### **Abstrak**

Perkembangan pinjaman online ilegal di Indonesia membuat PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang harus menerapkan strategi bersaing demi menjaga keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi yang diterapkan oleh PT Pegadaian (Persero) terhadap tingginya pinjaman online ilegal. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang menerapkan strategi bersaing berupa strategi keunggulan biaya rendah, yaitu menerapkan bunga pinjaman yang rendah dibandingkan pinjaman online ilegal, dan strategi diferensiasi produk di antaranya produk KUR Syariah, produk Amanah, produk Arrum Haji, pemberian uang pinjaman tambahan, perpanjangan gadai, etika dalam penagihan, sosialisasi literasi kepada masyarakat, budaya menjemput bola dan pemanfaatan *digital marketing*. Dari semua strategi yang diterapkan, diketahui PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang belum memaksimalkan *digital marketing*. Oleh karena itu, implikasi dari hasil penelitian ini adalah PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang sebaiknya memaksimalkan *digital marketing* untuk menjangkau banyak nasabah.

**Kata Kunci:** Pinjaman Online; Strategi Bersaing; Strategi Keunggulan Biaya; Strategi Diferensiasi

## PENDAHULUAN

Pinjaman online (pinjol) di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pinjaman online adalah suatu kegiatan transaksi untuk memperoleh uang dengan cara meminjam kepada jasa keuangan yang seluruh aktivitasnya dilakukan secara online mulai dari pengajuan hingga proses pencairan dana (Arvante, 2022). Pinjaman Online merupakan hasil perkembangan *financial technology* yang memudahkan masyarakat meminjam sejumlah dana dari lembaga non perbankan (Wahyuni dan Turisno 2019). Pinjaman online sangat populer di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh perkembangan sektor ekonomi yang semakin meningkat dan dukungan era digital yang semakin canggih (Nurhadi, 2018). Selain itu, kelebihan pinjaman online adalah kemudahan berupa pinjaman dana hanya melalui telepon seluler. Masyarakat berbondong-bondong mengajukan pinjaman secara kredit disebabkan upaya jalan pintas ketika membutuhkan dana demi memenuhi kebutuhan hidup (Riani & Ulfah 2022).

Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis pinjaman online yakni pinjaman online legal dan ilegal. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa beberapa perbedaan pinjaman online ilegal dan legal terletak pada pengawasan, bunga, dan denda, kepatuhan peraturan, syarat pinjam meminjam, keamanan, cara penagihan dan akses data pribadi. Meskipun demikian, pinjaman online memiliki sisi negatif. Masyarakat yang sudah pernah bertransaksi pinjaman online akan mengalami dampak yang sangat besar salah satunya adalah teror penagihan yang tiada hentinya dan bunga yang tidak jelas bagaimana mekanismenya (Arvante, 2022). Risiko yang akan dialami para konsumen pinjaman online berupa bocornya data identitas nasabah yang dipergunakan untuk hal yang tidak baik yang dapat menimbulkan bahaya bagi mereka (Fitra, 2021). Hal tersebut dikarenakan penagihan pinjaman online tidak memiliki *Standart Operational Procedure* (SOP) layaknya lembaga keuangan. Namun demikian, masih banyak masyarakat yang menggunakan pinjaman online secara ilegal.

Hal ini memicu persaingan antara perusahaan *financial technology* dengan lembaga keuangan. Oleh karena itu, lembaga keuangan harus menyusun strategi supaya tidak kehilangan nasabah. Salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia adalah PT Pegadaian (Persero). PT Pegadaian (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang gadai dan pinjaman kepada masyarakat salah satunya bantuan kredit. PT Pegadaian (Persero) menyadari akan banyaknya pinjaman online muncul di Indonesia memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah termasuk diantaranya PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang. Banyak nasabah beralih pada pinjaman online dengan alasan tidak adanya jaminan dan bisa melakukan transaksi di mana saja. PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang harus mampu melakukan berbagai analisis untuk menciptakan suatu keunggulan kompetitif sebagai strategi bersaing dengan kompetitor salah satunya yaitu dengan menerapkan *financial technology* dikenal dengan pinjaman online.

Menurut informasi dari Polda Jawa Tengah pada akhir Agustus 2021, bahwa terdapat 102 aduan terkait pinjaman online ilegal pada wilayah yang tersebar di Jawa Tengah. Khususnya kota Rembang memiliki satu aduan mengenai pinjaman online ilegal. Walaupun relatif rendah daripada kabupaten lain di Jawa Tengah namun berpotensi menjadi permasalahan yang besar bagi wilayah Rembang sendiri. Oleh karena itu PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang harus mampu melakukan strategi bersaing guna memperkecil peluang pinjaman online ilegal untuk diterima pada nasabah Kabupaten Rembang.

Fred & Forest (2016) menyebutkan suatu keunggulan bersaing bisa didapat melalui faktor pendukung, salah satunya adalah menggunakan internet atau *e-commerce*. Pitoy et al. (2016) menyebutkan bahwa strategi bersaing yang tepat dapat mempertahankan pelanggan, adaptif dengan perkembangan pemasaran produk serta teknologi digital digunakan sebagai alat untuk bersaing dengan kompetitor. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi bersaing yang diterapkan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang terhadap tingginya pinjaman online ilegal. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang menjadi pertimbangan kepada masyarakat untuk memilih Pegadaian dalam melakukan

transaksi pinjaman dana. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang dapat disimpulkan bahwa maraknya pinjaman online di Indonesia menjadi tantangan besar bagi PT Pegadaian (Persero). Perusahaan harus mampu menerapkan strategi bersaing yang sehat guna mempertahankan nasabah. Strategi bersaing yang diterapkan diharapkan dapat mempermudah nasabah untuk melakukan suatu transaksi melalui penerapan program yang efisien.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis data pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui observasi dan wawancara dan dokumentasi. Sementara data sekunder didapatkan melalui laporan tahunan perusahaan dan studi literatur terdahulu. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang fenomena yang terjadi dalam bentuk deskriptif. Adapun proses analisis yang dilakukan selama penelitian ini berlangsung adalah sebagai berikut:

### **a. Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi selama tiga bulan pada PT Pegadaian Persero Cabang Rembang. Observasi dilakukan untuk mengetahui fenomena atau keadaan yang terjadi di lokasi penelitian. Berikutnya dilakukan wawancara dengan tiga orang karyawan sebagai informan bagi peneliti. Wawancara dilakukan lebih dari dua kali wawancara dengan lebih dari dua informan guna memperkuat jawaban serta meneliti pendapat dari masing-masing informan. Dokumentasi dilakukan sebagai data pendukung dalam melakukan penelitian.

### **b. Analisis dan olah data**

Langkah berikutnya adalah melakukan Analisa dan olah data yang dilakukan setelah peneliti mengumpulkan data tentang penerapan strategi bersaing yang dilakukan oleh PT Pegadaian Persero Cabang Rembang. Analisis dilakukan dengan menginterpretasikan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan dan membandingkan dengan observasi yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan *check list* di mana wawancara yang dilakukan sesuai dengan maksud dan telah mendapatkan persetujuan dari informan. Sementara olah data dilakukan dengan menginterpretasikan hasil wawancara untuk dideskripsikan.

### **c. Menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan**

Setelah melakukan analisis dan olah data, maka dapat ditarik kesimpulan dan memberikan saran tentang strategi yang dilakukan PT Pegadaian Persero Cabang Rembang terhadap tingginya pinjaman online di Indonesia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Pegadaian (Persero) Cabang Rembang menerapkan beberapa strategi yang digunakan untuk bersaing dengan pinjaman online ilegal sebagai berikut:

#### **Strategi Keunggulan Biaya Rendah**

Strategi yang diterapkan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang dengan menerapkan bunga pinjaman yang rendah. PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang menerima emas dan barang-barang lain seperti barang elektronik dan kendaraan otomotif dapat dijadikan agunan dengan bunga yang rendah bunga dan biaya administrasi yang relatif rendah. Tinggi rendahnya bunga yang diterima nasabah sesuai dengan golongan uang pinjaman yang diberikan. Pegadaian mampu memberikan keunggulan biaya melalui rendahnya bunga atau sewa modal dan tarif administrasi yang diberikan nasabah dalam melakukan transaksi pinjaman. Selain itu, PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang memberikan perhitungan tarif sewa modal per 15 hari. Banyak produk diciptakan dengan memperhatikan keunggulan produk sebagai strategi bersaing dengan kompetitor, seperti KUR Syariah, Kreasi, dan lainnya yang masing-masing produk diluncurkan oleh Pegadaian yang memiliki bunga rendah. Pegadaian juga menyediakan program

pinjaman bagi nasabah baru dengan biaya sewa modal 0%. Program tersebut dilaksanakan selama dua bulan untuk seluruh gadai.

### **Strategi Diferensiasi Produk**

Strategi diferensiasi yang diciptakan PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang adalah memberikan suatu keunggulan yang berbeda dibandingkan kompetitor lainnya dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan dan barang yang dijamin baiknya. Penerapan strategi diferensiasi yang telah dilakukan sebagai berikut.

#### 1. Produk KUR Syariah

PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang memberikan bantuan usaha berupa produk KUR Syariah. KUR Syariah memberikan pinjaman maksimal sebesar Rp.10.000.000 kepada nasabah dengan angsuran 12 bulan sampai 36 bulan.

#### 2. Produk Amanah

Produk Amanah hadir untuk membantu nasabah dalam pembelian sepeda motor dengan bunga cicilan 0,9%. Jika dibandingkan dengan langsung membeli melalui dealer sepeda motor akan terkena bunga cicilan 2%.

#### 3. Produk Arrum Haji

Produk Arrum Haji yang diluncurkan PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang sebagai penunjang nasabah Pegadaian yang ingin menunaikan ibadah haji melalui Pegadaian. PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang memberikan kemudahan kepada nasabah dengan jaminan emas yang digadaikan sebesar Rp. 2.000.000. sudah mendapatkan kursi haji.

#### 4. Pemberian Uang Pinjaman Tambahan

Uang pinjaman tambahan diberikan kepada nasabah saat kondisi harga emas mengalami kenaikan dibandingkan dengan awal nasabah melakukan transaksi gadai. Tinggi rendahnya harga emas berhubungan dengan uang pinjaman yang diberikan kepada nasabah.

#### 5. Perpanjangan Gadai

PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang juga menyediakan fitur perpanjangan gadai. Artinya jika dalam tenor waktu gadai yaitu 4 bulan nasabah belum bisa melunasi, maka bisa melakukan pengajuan perpanjangan dengan membayar sewa modal dan biaya administrasi.

#### 6. Etika dalam Penagihan

Metode penagihan yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang menggunakan cara panggilan telepon, sms, atau melalui surat. Penyampain tersebut dilakukan sesuai etika perusahaan dalam menangani nasabah jatuh tempo. Peringatan yang dilakukan PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang tidak mengancam atau bahkan memberikan dampak gangguan mental terhadap nasabahnya.

#### 7. Sosialisasi Literasi kepada Masyarakat

PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang memperkuat literasi terhadap masyarakat dengan mengadakan sosialisasi diberbagai kumpulan ataupun masyarakat yang jauh dari kota. Literasi dilakukan dengan memberikan pengetahuan pentingnya menggunakan produk yang diawasi OJK dan memiliki suku bunga yang sangat rendah kepada masyarakat luas. PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang telah melakukan banyak literasi mulai dari Bapak/Ibu guru sekolah dasar sampai sekolah menengah atas, serta masyarakat yang memiliki lokasi jauh dari kota ataupun outlet Pegadaian.

#### 8. Budaya Menjemput Bola

Strategi ini menuntut pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang untuk lebih aktif dalam mencari nasabah. Strategi ini diterapkan untuk menjadikan seluruh pegawai Pegadaian termasuk kasir dan staff taksir menjadi seorang pemasar. Memasarkan produk Pegadaian dengan cara yang tepat seperti ketika belanja ke pasar atau ketika melakukan aktivitas baik diluar ataupun didalam kantor menanyakan kebutuhan dan berakhir pada memberikan penjelasan solusi pada produk yang disediakan Pegadaian. PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang mengembangkan strategi pemasaran dengan melibatkan seluruh pegawai untuk mampu menjadi seorang pemasar yang handal dalam menjaring nasabah.

Pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang mulai melakukan metode pemasaran dengan menggunakan berbagai cara. Seperti menjalin silaturahmi kepada pedagang di pasar ataupun warung disekitar PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang. Pegawai juga aktif menanyakan permasalahan permodalan yang dialami oleh setiap warung ataupun pedagang pasar. Setelah itu, pegawai dapat menjelaskan fitur yang diberikan dari produk Pegadaian sebagai bentuk solusi permasalahan. Staff tasir dan kasir merupakan pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang yang memiliki minim akses keluar untuk berkomunikasi secara langsung dengan nasabah baru. Namun, PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang menggunakan berbagai cara untuk tetap menjalankan program pemasaran menjemput bola, yaitu melalui penawaran produk lain kepada nasabah. Misalnya nasabah hadir untuk melakukan transaksi gadai, maka petugas berhak menjelaskan atau memberikan informasi mengenai produk lain Pegadaian.

#### 9. Pemanfaatan Digital Marketing

PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang memanfaatkan media digital seperti Whatsapp. Pemanfaatan ini dilakukan dengan mengunggah setiap info terbaru di Whatsapp pegawai.

### **Pembahasan**

#### **Strategi Keunggulan Biaya Rendah**

PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang memberikan keunggulan biaya dengan memberikan bunga dan biaya administrasi yang relatif rendah. Apabila dibandingkan dengan pinjaman online ilegal memberikan bunga tinggi. Berdasarkan hasil konferensi pers oleh anggota Dewan Komisiner OJK Bapak Ogi Prastominoyo pada 20 Juli 2022 ditetapkan bahwa bunga pinjaman online legal di Indonesia sebesar 0,4% perhari. Informasi tersebut juga disampaikan pada laman instagram milik OJK @ojkindonesia, bahwa bunga maksimum yang ditetapkan untuk pinjaman online sebesar 0,4% perhariya. Ketika nasabah lebih memilih melakukan pinjaman kepada pinjaman online legal, maka bunga yang akan didapatkan selama 15 hari adalah 6%. Berbeda dengan PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang, nasabah akan diberikan bunga setiap 15 hari sesuai dengan besaran pinjaman. Bunga yang diperoleh minimal 1,00% sampai maksimal 1,20%. Bunga yang diberikan oleh pinjaman online ilegal tak terbatas, artinya terciptanya keunggulan biaya pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang. Dampak terciptanya keunggulan biaya menunjukkan bahwa Perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitor. Terbukti bahwa penyediaan biaya bunga atau sewa modal oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang relatif rendah jika dibandingkan dengan bunga pinjaman online ilegal di Indonesia.

#### **Strategi Diferensiasi**

Strategi diferensiasi yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang terbukti lebih unggul dibandingkan pinjaman online ilegal. Perbedaan yang sangat menonjol jika dilihat dari pinjaman online ilegal yang mana hanya memberikan fitur berupa pinjaman saja. PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang menawarkan beberapa produk selain pinjaman yaitu produk KUR Syariah yang ditujukan kepada pemilik usaha, produk amanah berupa berupa angsuran sepeda motor dengan cicilan lebih rendah apabila dibandingkan *leasing*, produk Arum Haji berupa kemudahan nasabah untuk mendaftar haji, pemberian uang pinjaman tambahan apabila terdapat kenaikan harga emas dan perpanjangan gadai.

Kelebihan lain yang tidak dimiliki pinjaman online ilegal adalah penerapan etika dalam penagihan. PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang dilakukan dengan cara panggilan telepon, sms, atau melalui surat. Sementara, metode penagihan pinjaman online ilegal adalah dengan cara mengancam apabila tidak dapat melunasi sesuai jangka waktu yang diberikan. PT Pegadaian aktif memberikan literasi kepada masyarakat. Strategi ini digunakan untuk mengedukasi masyarakat tentang bahaya dari pinjaman online secara ilegal. Upaya berikutnya yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang adalah menggunakan media digital seperti Whatsapp untuk menjangkau nasabah lebih luas. Namun, upaya ini baru dilakukan sebatas mengupload di status pegawai masing-masing. Nasabah yang memiliki nomor pegawai PT

Pegadaian (Persero) Cabang Rembang dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai produk Pegadaian melalui unggahan status WhatsApp. Berbeda dengan nasabah baru atau nasabah yang tidak memiliki nomor pegawai Pegadaian, akan mengalami kesusahan untuk mendapatkan informasi. Strategi penggunaan media digital dinilai masih sangat minim mengingat potensi yang besar apabila memaksimalkan penggunaan media digital secara massif.

## SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan strategi yang diterapkan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang terkait tingginya pinjaman online ilegal di Indonesia. Strategi tersebut adalah strategi keunggulan biaya yang berupa penerapan bunga pinjaman yang rendah. Selain itu, metode diferensiasi dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang berupa Produk KUR Syariah, Produk Amanah, Produk Arrum Haji, pemberian uang pinjaman tambahan, perpanjangan gadai, penerapan etika dalam penagihan, sosialisasi literasi, membentuk budaya menjemput bola dan penggunaan media digital. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bagi PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang penerapan digital marketing masih kurang maksimal. Digital marketing menjadi kunci keberhasilan PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang dalam menjaring nasabah dengan mengikuti trend media sosial. Bentuk digital pemasaran yang perlu dijalankan PT Pegadaian (Persero) Cabang Rembang adalah meluncurkan official akun Cabang Rembang di Instagram dan Tiktok untuk memberikan informasi kepada nasabah dalam bentuk konten. Adanya video singkat dan desain yang menarik di media sosial memberikan dampak yang baik untuk nasabah yang menginginkan informasi lebih mengenai produk Pegadaian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arvante, J. Z. Y. (2022). Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pinjaman Online. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 2(1), 73–87. <https://doi.org/10.15294/ipmhi.v2i1.53736>
- Fitra, A. E. (2021). Dilema Pinjaman Online di Indonesia: Tinjauan Sosiologi Hukum dan Hukum Syariah. *DIKTUM: Jurnal Syariah dan Hukum*, 19(2), 109–119.
- Fred, D., & Forest, D. (2016). *Manajemen Strategik Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing* (15th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Nurhadi. (2018). Pembiayaan dan Kredit di Lembaga Keuangan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(2), 14–24.
- Pitoy, Claudia Vanesha., Tumbel, Altje., Tielung, Maria. (2016). Analisis Strategi Bersaing dalam Persaingan Usaha Bisnis Document Solution (Studi Kasus pada PT. Astragraphia, Tbk Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(03), 302-312.
- Riani, T., & Ulfah, Y. (2022). Pengaruh Pinjaman Kredit terhadap Tingkat Profitabilitas, Promosi Penjualan, Pengembangan Usaha pada UMKM. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 19(1), 176–180.
- Wahyuni, R. A. E., & Turisno, B. E. (2019). Praktik Finansial Teknologi Ilegal dalam Bentuk Pinjaman Online ditinjau dari Etika Bisnis. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 379–391.