

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. PEGADAIAN CABANG DEMAK

2.1 Sejarah Singkat PT Pegadaian (Persero)

Sejarah PT Pegadaian Persero dimulai ketika Pemerintah Kolonial Belanda (VOC) mendirikan *Bank Van Leening*, yaitu lembaga keuangan yang memberikan pinjaman dengan sistem gadai. Lembaga keuangan ini didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Namun, perkembangan Bank tersebut tidak bertahan lama karena pada tahun 1811 diambil alih oleh Pemerintah Inggris, inisiatif yang dilakukan yaitu memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk mendirikan usaha pegadaian. Setelah kembali berkuasa, Pemerintahan Hindia Belanda mengeluarkan Peraturan Staatsblad (Stbl) No. 313 pada tanggal 12 Maret 1901 yang menetapkan bahwa pegadaian merupakan usaha monopoli pemerintah, sehingga pegadaian pertama milik negara didirikan di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901.

Pada masa kekuasaan Jepang, Gedung Kantor Pusat Jawatan pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 sempat dijadikan sebagai tempat tawanan perang, sehingga kantor tersebut dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Setelah masa kemerdekaan, Jawatan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah Indonesia. Dalam perjalanannya, Pegadaian telah mengalami beberapa kali pergantian status. Pada tanggal 1 Januari 1961, istilah Perusahaan Jawatan yang dipakai diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara (PN) berdasarkan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Perpu Nomor 19 Tahun 1960 dan Peraturan Pemerintah Nomor 178 Tahun 1961, dan menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN)

pada tahun 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 1969. Kemudian pada tahun 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 103 Tahun 2000, status Perusahaan Jawatan diubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Selanjutnya pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 51 Tahun 2011 sebutan nama Perusahaan Umum (PERUM) diubah menjadi Perusahaan Perseorangan (Persero). Pada tahun 2021, tepatnya pada tanggal 23 September 2021 bentuk badan hukum Persero berubah menjadi Perseroan Terbatas. Perubahan tersebut berdasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 Tahun 2021 (Pegadaian, 2021).

PT. Pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan yang berfokus untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pendanaan dengan menjaminkan berbagai barang berharga dan surat-surat berharga lainnya. Salah satu cabang PT. Pegadaian terletak di Jalan Pemuda No.22, Petengan Selatan, Bintoro, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak.

2.2 Logo PT. Pegadaian (Persero)



Gambar 2.1 Logo PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: *Annual Report* Pegadaian, 2021

Logo pegadaian terdiri dari dua bagian utama yaitu gambar tiga lingkaran yang bersinggungan dan tulisan “PEGADAIAN”. Secara umum, logo tersebut menunjukkan Sejarah pegadaian mulai dari awal berdirinya hingga berkembang menjadi perusahaan multi produk yang menawarkan solusi keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai kerja sama (*collaboration*), transparansi, dan kepercayaan.

Tiga layanan utama Pegadaian diwakili dalam gambar tiga lingkaran, yaitu bisnis pembiayaan, bisnis emas, dan aneka jasa. Pada lingkaran pertama, menggambarkan pegadaian yang menawarkan pembiayaan gadai dan fidusia dengan produk seperti KCA, Kreasi, Krasida, Gadai Syariah, Krisna, Amanah dan Arrum. Pada lingkaran kedua, menampilkan bisnis emas seperti produk logam mulia dan G-Lab. Sedangkan pada lingkaran ketiga, menunjukkan bahwa pegadaian juga menawarkan berbagai jasa melalui produk *Multipayment online* yang mencakup pembayaran listrik, air, telepon, dan pengiriman uang. Kata “PEGADAIAN” yang ditulis dengan huruf kecil menunjukkan sikap rendah hati, tulus, dan selalu ramah terhadap orang lain.

Motto Pegadaian adalah “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, yang memperlihatkan ciri utama pelayanan pegadaian antara lain, yaitu:

- a. Mengatasi masalah keuangan atau kebutuhan dana dengan pelayanan rendah hati, tulus, dan ramah dalam melayani dengan waktu yang relatif singkat.
- b. Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan nasabah.

2.3 Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero)

2.3.1 Visi

“Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat”.

2.3.2 Misi

1. Mengembangkan bisnis inti untuk mengoptimalkan manfaat dan keuntungan bagi pemangku kepentingan.
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan nilai tambah bagi nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan kualitas pelayanan dengan fokus nasabah melalui:
 - Proses bisnis yang disederhanakan dan terdigitalisasi.
 - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
 - Praktek manajemen risiko yang kuat.
 - Karyawan yang profesional dengan budaya kinerja yang baik.

2.4 Budaya PT. Pegadaian (Persero)



Gambar 2. 2 Budaya PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: *Annual Report* Pegadaian, 2021

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 115 Tahun 2020 tentang Budaya Perusahaan, perseroan memiliki budaya perusahaan yang disebut sebagai “AKHLAK”. Penerapan *core values* AKHLAK merupakan instruksi dari Kementerian BUMN yang tertuang dalam Surat Edaran Kementerian BUMN No. SE-7/MBU/2020. Nilai-nilai AKHLAK meliputi Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing nilai tersebut:

- 1) Amanah, yaitu menjaga kepercayaan yang diberikan. Pedoman perilaku yang dapat diterapkan adalah bertanggung jawab terhadap tugas, memenuhi janji dan komitmen, serta berpegang teguh pada nilai-nilai moral dan etika.
- 2) Kompeten, pembelajaran dan pengembangan keterampilan yang kompeten dan berkelanjutan. Pedoman perilaku yang dapat diterapkan antara lain meningkatkan kemampuan diri untuk menghadapi tantangan yang terus berubah, membantu orang lain untuk belajar, dan menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
- 3) Harmonis, peduli dan menghargai perbedaan. Pedoman perilaku yang dapat diterapkan yaitu menghormati semua orang tanpa memandang latar belakang, membantu orang lain dan menciptakan lingkungan kerja yang bersahabat.
- 4) Loyal, berkomitmen dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Pedoman perilaku yang dapat diterapkan yaitu menjunjung tinggi nama baik rekan kerja, pimpinan, perusahaan dan negara, rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, serta patuh terhadap pimpinan selama tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

- 5) Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan dan menghadapi perubahan. Pedoman perilaku yang dapat diterapkan yaitu memberikan kesempatan kepada semua pihak untuk berkontribusi, terus melakukan perbaikan sesuai dengan kemajuan teknologi dan bertindak proaktif.
- 6) Kolaboratif, membangun kerjasama yang bersinergi. Pedoman perilaku yang dapat diterapkan yaitu memberikan kesempatan kepada semua orang untuk berkontribusi, menjadi terbuka untuk bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, dan mendorong pemanfaatan sumber daya manusia untuk tujuan bersama.

2.5 Bidang Usaha PT. Pegadaian (Persero)

Dalam perjalanannya, saat ini pegadaian telah berkembang dari hanya sebuah lembaga pembiayaan menjadi perusahaan komersial yang berfokus untuk membantu masyarakat dengan menyediakan berbagai jenis produk dan layanan. Ini termasuk pembiayaan gadai dan fidusia bagi mereka yang membutuhkan dana, investasi emas secara mudah dan aman bagi mereka yang memiliki kelebihan likuiditas, serta berbagai produk jasa (*remittance & payment*) yang ditujukan untuk orang-orang yang membutuhkan layanan transaksi keuangan cepat. Sesuai dengan ketentuan 58 peraturan perundang-undangan, pegadaian akan beroperasi dalam bidang gadai dan fidusia, baik konvensional maupun syariah, serta layanan keuangan lainnya. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu usaha mikro, usaha menengah, masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya pegadaian dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pegadaian

melaksanakan berbagai kegiatan usaha, seperti yang terlampir dan dijelaskan pada laporan tahunan PT Pegadaian (2021), diantaranya yaitu:

Kegiatan bisnis utama, antara lain:

- a. Memberikan pinjaman berdasarkan hukum gadai termasuk gadai efek;
- b. Memberikan pinjaman berdasarkan fidusia;
- c. Menyediakan layanan jasa titipan, pelayanan jasa taksiran, sertifikat, dan perdagangan logam mulia serta batu adi.

Kegiatan bisnis lainnya, antara lain:

- a. Layanan transfer uang, transaksi pembayaran, dan pengelolaan pinjaman;
- b. Mengoptimalkan penggunaan sumber daya pegadaian.

2.6 Produk dan Jasa PT. Pegadaian Cabang Demak

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, produk dan layanan pegadaian dimulai dengan layanan gadai yang menawarkan nilai-nilai kerja sama, kepercayaan dan keterbukaan. Produk dan layanan ini dibagi menjadi lima bidang bisnis, diantaranya yaitu:

1. Bisnis Gadai

a) KCA (Kredit Cepat Aman)

Kredit Cepat Aman (KCA) merupakan produk pembiayaan utama PT. Pegadaian. KCA merupakan pinjaman berbasis gadai dengan prosedur yang cepat, aman, dan mudah. Agunan untuk produk ini adalah perhiasan emas atau batu permata, logam mulia, kendaraan bermotor, elektronik, kain dan barang-barang rumah tangga lainnya. Bisnis gadai menawarkan berbagai jenis produk KCA, antara lain KCA Reguler, KCA Fleksi, KCA Bisnis, dan KCA Prima.

b) KRASIDA (Kredit Angsuran Sistem Gadai)

Krasida adalah kredit berbasis gadai dengan sistem angsuran bulanan. Pinjaman diberikan untuk jangka waktu mulai dari 6 bulan sampai dengan 36 bulan dan nasabah dapat melunasi sewaktu-waktu dengan potongan pelunasan. Suku bunga pinjaman maksimal 1,4% per bulan dan ditentukan berdasarkan jangka waktu pinjaman.

c) Gadai Efek

Gadai efek merupakan layanan pinjaman yang menggunakan hukum gadai dengan jaminan surat berharga, seperti saham atau obligasi, yang diberikan oleh nasabah atau kuasa mereka kepada Pegadaian. Jangka waktu yang diberikan yaitu 90 hari dan dapat dilakukan perpanjangan. Tarif sewa modal yang ditetapkan sesuai dengan jangka waktu kredit dengan nilai 15% per tahun.

d) Gadai Titipan Emas Fisik

Gadai titipan emas fisik adalah layanan yang memberikan pinjaman atas emas yang dititipkan pada layanan titipan emas fisik. Tenor pinjaman yaitu 6 dan 12 bulan, administrasi 0,042%, serta sewa modal 0,05% per hari atau 1,5% per bulan.

2. Bisnis Kredit Mikro Fidusia**a) KREASI (Kredit Angsuran Sistem Fidusia)**

Kreasi adalah layanan yang memberikan pinjaman dengan pengikatan agunan secara fidusia yang digunakan untuk keperluan konsumtif dan produktif (pengembangan usaha). Bisnis kredit mikro fidusia menawarkan

berbagai jenis produk, diantaranya yaitu Kreasi Regular, Kreasi Ultra Mikro, dan Kreasi Multiguna.

b) KRESNA (Kredit Serba Guna)

Kresna adalah layanan pemberian pinjaman yang khusus diberikan kepada karyawan *outsourcing* untuk memenuhi kebutuhan konsumtif mereka dengan pengembalian secara angsuran dalam jangka waktu 1 tahun hingga 15 tahun atau selama masa perjanjian.

c) Digital Lending

Untuk mewujudkan visi Pegadaian dalam melaksanakan transformasi, diluncurkan inisiatif strategis “GRAB NEW”. Inisiatif ini diterapkan dalam lingkup basis melalui pengembangan produk pinjaman digital, yaitu pemberian pinjaman melalui platform digital, yaitu pemberian pinjaman melalui platform digital. Implementasi ini memberikan keuntungan bagi nasabah berupa kemudahan dan kecepatan melalui transaksi digital.

3. Bisnis Syariah

a) Rahn

Rahn adalah pilihan terbaik untuk memperoleh pinjaman secara syar’i, mudah, cepat, dan aman. Nasabah hanya perlu membawa kartu identitas seperti (KTP/SIM/PASPOR) dan agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, berlian terikat perhiasan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya. Produk ini memberikan pinjaman mulai dari Rp. 50.000, dengan pengenaan biaya pemeliharaan (mu’nah) mulai 0,47% per 10 hari dengan jangka waktu maksimum 120 hari, dan dapat dilakukan

perpanjangan dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dibayar kapan saja dengan perhitungan mu'nah proporsional selama masa pinjaman.

b) Rahn Tasjily Tanah

Sistem gadai yang didasarkan pada prinsip syariah yang ditujukan untuk individu dengan pendapatan tetap, pengusaha mikro, pengusaha kecil, dan petani dengan agunan berupa sertifikat tanah. Besar pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 hingga Rp. 200.000.000 dengan biaya administrasi sebesar Rp. 70.000 dan biaya pemeliharaan mulai dari 0,70% per bulan dan jangka waktu 3 bulan sampai 60 bulan.

c) Arrum (Ar Rahn untuk Usaha Mikro/Kecil)

Pembiayaan syariah yang ditujukan untuk pengusaha mikro, kecil, dan menengah untuk menggunakan skema angsuran bulanan dengan jaminan BPKB dan emas, dan pembayarannya dapat dilakukan kapan saja. Produk Arrum yang tersedia pada Bisnis Arrum, diantaranya yaitu Arrum Mikro, Arrum Emas, Arum Haji, dan Arum Safar.

d) Amanah

Amanah adalah layanan pinjaman berbasis syariah yang ditujukan untuk pengusaha mikro atau kecil, karyawan internal dan eksternal, serta profesional untuk pembelian atau kepemilikan kendaraan bermotor. Jangka waktu cicilan 12 hingga 36 bulan untuk sepeda motor dan 12 sampai dengan 60 bulan untuk mobil dengan suku bunga mu'nah 0,9% per bulan flat dari harga kendaraan.

4. Pembiayaan Emas

a) Mulia

Mulia adalah layanan untuk menawarkan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas dengan cara membiayai kepemilikan logam mulia dengan cara mencicil dalam jangka waktu tertentu. Logam mulia yang ditawarkan berlogo PT Antam dan PT Pegadaian dengan ukuran mulai dari 5gram - 1kg. Logam mulia yang dibeli disimpan di Pegadaian sebagai jaminan jika pembiayaan belum dilunasi atau dibayar.

b) Tabungan Emas

Tabungan emas menawarkan layanan penjualan, pembelian, dan penitipan emas logam mulai dari pecahan 0,01gram secara eceran, dimana pembelian emas akan dicatat dalam rekening tabungan emas. Jika konsumen sudah menabung minimal 5gram emas, konsumen dapat mencetaknya dalam bentuk fisik. Layanan ini disediakan oleh pegadaian *digital service*, agen pegadaian, dan *marketplace*.

5. Bisnis Jasa Lainnya

a) Properti

Bisnis properti pegadaian mengoptimalkan aset strategis yang dimiliki melalui penyewaan gedung untuk acara tertentu (pernikahan, reuni, rapat, seminar, dan lain-lain), sewa menyewa ruko, dan menyediakan lahan untuk bisnis kecil (pasar bersih pegadaian).

b) MPO (*Multi Payment Online*)

Multi Payment Online adalah layanan pembayaran yang memungkinkan untuk melakukan berbagai transaksi, seperti tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembayaran premi BPJS, pembelian tiket, pembayaran *finance*, tagihan listrik, telepon, pulsa ponsel, PDAM, tiket kereta api, dan lain sebagainya. Persyaratan MPO sangat sederhana, hanya cukup datang ke Outlet Pegadaian terdekat kemudian mengambil kartu antrian.

c) Jasa Taksiran

Untuk menghindari kebimbangan tentang nilai pasti perhiasan yang dimiliki, jasa taksiran menawarkan kemudahan bagi orang-orang yang ingin mengetahui kualitas dan karatase dari barang berharga yang dimilikinya, seperti perhiasan emas, berlian, dan batu permata.

d) Jasa Titipan

Jasa titipan adalah pemberian layanan kepada orang-orang yang ingin menitipkan barang atau surat berharga mereka dengan harga yang kompetitif dan keamanan terjamin. Dua jenis media penyimpanan untuk layanan ini yaitu khazanah/*strong room* dan *safe deposit box*.

e) Pegadaian Remittance (Pengiriman Uang)

Pegadaian *remittance* adalah layanan yang memungkinkan untuk mengirim dan menerima uang baik dalam negeri maupun luar negeri. Layanan ini bekerja sama dengan beberapa vendor atau perusahaan remitansi berskala internasional melalui sistem *online* di seluruh *outlet*.

f) G-Lab

G-Lab adalah layanan pemeriksaan batu mulia. Layanan ini termasuk perawatan (*treatments*), identifikasi *spesies* dan *varietas*, serta *inclusion mapping* untuk membantu batu permata yang tercantum dalam memo dan sertifikat.

g) Titipan Emas Fisik

Titipan emas fisik adalah layanan yang ditujukan untuk masyarakat yang ingin menitipkan barang berupa perhiasan emas dan logam mulia secara aman di perusahaan dengan fasilitas tambahan berupa plafon kredit yang dapat dipergunakan nasabah.

2.7 Lokasi dan Kontak PT. Pegadaian (Persero)**2.7.1 Lokasi dan Kontak PT. Pegadaian Cabang Demak**

Nama Perusahaan : PT. Pegadaian Cabang Demak

Alamat : Jl. Pemuda No. 22, Petengan Selatan, Bintoro, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak, Jawa Tengah

Telepon : (0291) 685655

2.7.2 Unit Perusahaan Cabang PT. Pegadaian Cabang Demak

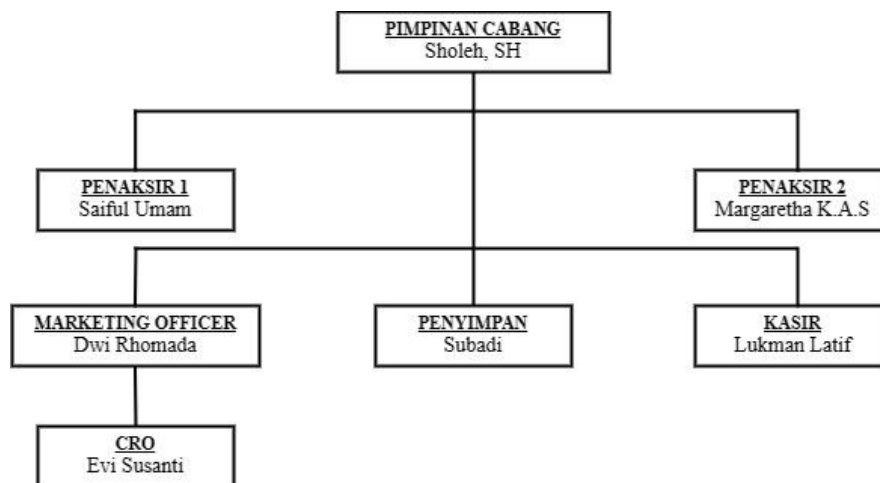
Kantor cabang perusahaan adalah perusahaan yang merupakan unit atau bagian dari perusahaan induknya yang memiliki kedudukan di tempat lain dan bersifat berdiri sendiri atau bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas dari perusahaan induknya. PT. Pegadaian Cabang Demak memiliki 7 kantor unit perusahaan cabang yang tersebar di seluruh Kabupaten Demak, diantaranya yaitu

UPC Mijen, UPC Gajah, UPC Karang Sari, UPC Batu Tempel, UPC Bonang, UPC Sultan Fatah, serta *Co-Location* BRI dan Sultan Fatah.

2.8 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero)

2.8.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Demak

Penentuan struktur organisasi dalam suatu lembaga atau organisasi menjadi suatu hal penting yang harus dipertimbangkan untuk mencapai suatu tujuan. Adanya struktur organisasi yang tepat dan jelas akan membantu aktivitas organisasi dalam pembagian tugas dan wewenang, serta tanggung jawab pada masing-masing bagian, sehingga aktivitas akan menjadi lebih terarah dan sesuai dengan perencanaan dan tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai. Berikut adalah struktur organisasi pada PT. Pegadaian Cabang Demak Demak.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Demak

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Demak, 2024

2.8.2 Deskripsi Pekerjaan (*Job Description*)

Jenis struktur organisasi yang ada pada PT. Pegadaian Cabang Demak adalah jenis struktur organisasi fungsional. Hal ini karena struktur tersebut disusun berdasarkan fungsi-fungsi atau jenis keahlian yang sama. Pada struktur

tersebut menunjukkan bahwa terdapat spesialisasi kerja dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh setiap karyawan pada tiap bagian, adanya sasaran yang hendak dicapai secara jelas, serta bawahan dapat diperintah oleh lebih dari satu pimpinan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Berikut adalah tugas dan fungsi dari masing-masing bagian di PT. Pegadaian Cabang Demak:

a. Pimpinan Cabang

Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan operasional; Sebagai kuasa penentu taksiran kredit; Pelaksana kebijakan struktural dan operasional sesuai dengan peraturan perusahaan; Melakukan pelelangan barang-barang jaminan yang telah habis jangka waktunya kepada masyarakat secara umum dan terbuka.

b. Penaksir

Menaksir dan menilai barang yang akan digadaikan nasabah, untuk menaksir barang harus memiliki keahlian khusus melalui pendidikan khusus untuk orang tertentu; Penaksir mempunyai hak untuk menentukan besar kecilnya uang pinjaman atau memiliki KPK (Kuasa Pemutus Kredit), dan Menjaga kolektibilitas uang pinjaman.

c. Penyimpan

Melakukan penyimpanan barang jaminan ke dalam brankas; Melakukan pengambilan barang jaminan dalam brankas ketika terdapat nasabah yang melakukan pelunasan atau menebus barang jaminan yang telah digadaikan sebelumnya; Memelihara barang jaminan yang ada di dalam brankas agar tetap dalam keadaan baik dan aman; Melakukan perhitungan barang jaminan

yang telah menjadi tanggung jawab secara terprogram; Menyimpan dokumen kredit bisnis fidusia dan jasa lainnya.

d. Kasir

Menerima dan mengeluarkan uang atas transaksi produk maupun operasional di unit kerjanya; Menghitung, mencatat, dan mengelola dokumen atau bukti transaksi lainnya atas penerimaan dan pengeluaran uang yang dikelola sesuai dengan SOP; Mengambil dan menyetor modal kerja untuk mendukung kegiatan transaksi pencairan, pengangsuran, pelunasan, perpanjangan, dan pembayaran *all product* di unit; Melakukan pencatatan kas buka dan kas tutup, serta menjaga saldo kas yang seimbang (*balance*) dan memenuhi prinsip akuntabilitas (*accountable*); Melakukan kegiatan lelang berupa entri data lelang dan penerimaan hasil lelang.

e. Marketing Officer (MO)

Melakukan perencanaan terhadap produk pegadaian yang akan diedarkan; Merencanakan strategi promosi atas produk pegadaian sehingga produk dapat dikenal dan diterima oleh masyarakat luas; Mengatur proses pendistribusian produk pegadaian; Mensosialisasikan produk; Memastikan semua layanan yang disediakan, baik luring maupun during berjalan dengan aman; Mengevaluasi keluhan konsumen atau produk yang ditawarkan oleh pegadaian.

f. Customer Relation Officer (CRO)

Memasarkan dan membantu proses penjualan produk perusahaan kepada setiap nasabah yang datang ke Kantor Perusahaan maupun UPC dalam rangka

cross selling, *up selling*, dan reaktivasi nasabah; Memelihara dan membina hubungan yang baik dengan nasabah; Memberikan informasi kepada nasabah atas program dan kegiatan promosi; Membantu mengelola masukan dan *complain* nasabah mulai dari mencatat dan mengidentifikasi untuk dilaporkan kepada pimpinan cabang; Melakukan *sales call* ke nasabah *existing* untuk *cross selling*, *up selling*, dan reaktivasi nasabah nonaktif.

2.9 Karakteristik Responden

Pada sub bab ini, karakteristik responden didefinisikan sebagai informasi mengenai karakteristik responden yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dalam penelitian ini, yaitu nasabah Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) PT. Pegadaian Cabang Demak. Pada penelitian ini jumlah responden yaitu 97 orang. Data karakteristik responden yang disajikan oleh peneliti, meliputi jenis kelamin, usia, status marital, pendidikan terakhir, pekerjaan, jumlah penghasilan, dan frekuensi pengambilan kredit.

2.9.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	50	51,55
2	Laki-laki	47	48,45
Jumlah		97	100,00

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2024

Berdasarkan pada tabel 2.1 dapat diketahui bahwa dari total 97 responden terdapat responden perempuan berjumlah 50 orang (51,55%) dan responden laki-laki berjumlah 47 orang (48,45%). Hal tersebut menunjukkan bahwa perempuan tertarik dan lebih sering mengambil kredit karena mereka ingin memenuhi

kebutuhan secara instan hanya dengan menjaminkan perhiasan emas yang dimiliki, dan barang tersebut dapat diambil (tebus) kapan saja dengan syarat mereka harus melunasi angsuran yang telah diambil.

2.9.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia mencerminkan dan menggambarkan tingkat kedewasaan seseorang dalam berpikir. Pada penelitian ini usia minimal responden yaitu responden yang berusia 17 tahun, dengan harapan responden dapat berpikir secara dewasa dalam menentukan pilihannya masing-masing. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kelompok usia responden dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut ini:

Tabel 2. 2 Usia Responden

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	18 – 22 Tahun	12	13,37
2	23 – 27 Tahun	22	22,68
3	> 28 Tahun	63	64,95
Jumlah		97	100,00

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2024

Berdasarkan pada tabel 2.2 dapat diketahui bahwa responden PT. Pegadaian Cabang Demak memiliki usia yang bervariasi, dan usia terbanyak yang mengambil kredit yaitu usia lebih dari 28 tahun yang berjumlah 63 orang (64,95%). Kemudian untuk kelompok usia yang paling kecil dalam melakukan pengambilan kredit yaitu rentang usia 18-22 tahun yang berjumlah 12 orang (13,37%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KCA PT. Pegadaian Cabang Demak yang paling banyak berada pada usia > 28 tahun. Hal ini karena pada usia tersebut, mereka sudah memiliki pemasukan yang nantinya dapat digunakan untuk mengangsur pinjaman. Selain itu, pada usia tersebut nasabah sudah mampu untuk membuat keputusan dalam pengambilan kredit.

2.9.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Marital

Status marital adalah status yang diberikan kepada seseorang baik dalam keadaan sudah menikah ataupun belum menikah. Berikut adalah data status marital responden pada penelitian ini.

Tabel 2. 3 Status Marital

No	Status Marital	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sudah Menikah	68	70,10
2	Belum Menikah	29	29,90
Jumlah		97	100,00

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2024

Berdasarkan pada tabel 2.3 dapat diketahui bahwa dari total 97 responden terdapat responden yang sudah menikah berjumlah 68 orang (70,10%) dan responden yang belum menikah berjumlah 29 orang (29,90%). Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah yang paling banyak mengambil kredit yaitu nasabah yang sudah menikah yang berjumlah 68 orang (70,10%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang sudah menikah lebih tertarik dan lebih sering mengambil kredit karena digunakan untuk memenuhi kebutuhan ekonominya. Selain itu, biasanya nasabah yang sudah menikah memiliki barang-barang yang dapat digunakan sebagai jaminan, seperti perhiasan emas, ANTAM, dan kendaraan.

2.9.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir adalah pendidikan formal terakhir yang telah ditempuh sebelumnya oleh responden penelitian. Berikut adalah data pendidikan terakhir responden pada penelitian ini.

Tabel 2. 4 Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	15	15,46
2	SMP	8	8,25
3	SMA/SMK	51	52,58
4	D3/S1	21	21,65
5	S2	1	1,03
6	Lainnya	1	1,03
Jumlah		97	100,00

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2024

Berdasarkan pada tabel 2.5 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden paling banyak adalah SMA/SMK yang berjumlah 51 orang (52,58%). Kemudian untuk pendidikan terakhir yang paling kecil dalam melakukan pengambilan kredit yaitu S2 dan lainnya yang masing-masing berjumlah 1 orang (1,03%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas yang mengambil kredit ke PT. Pegadaian Cabang Demak yaitu nasabah dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat yang berjumlah 51 orang (52,58%). Hal ini karena dengan pendidikan terakhir tersebut, masih ada nasabah yang masih menganggur dan belum memiliki pekerjaan tetap, sehingga untuk bisa memenuhi kebutuhan yang mendadak nasabah tersebut dapat melakukan pengambilan kredit dengan menjaminkan barang-barang berharga yang dimilikinya, seperti perhiasan emas, barang elektronik, handphone, dan kendaraan (motor, mobil, dan sepeda).

2.9.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan adalah pekerjaan utama yang dimiliki oleh masing-masing responden. Melalui data responden berdasarkan jenis pekerjaan ini akan diketahui mengenai kehidupan sosial dan ekonomi dari responden. Berikut adalah data responden berdasarkan jenis pekerjaannya.

Tabel 2. 5 Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	TNI/POLRI	1	1,03
2	PNS	3	3,09
3	Guru/Dosen	2	2,06
4	Karyawan Swasta	41	42,27
5	Wiraswasta	5	5,15
6	Ibu Rumah Tangga	10	10,30
7	Pelajar/Mahasiswa	9	9,28
8	Petani	1	1,03
9	Pedagang	11	11,34
10	Nelayan	1	1,03
11	Lainnya	13	13,40
Jumlah		97	100,00

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2024

Berdasarkan pada tabel 2.5 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden paling banyak adalah karyawan swasta yang berjumlah 41 orang (42,27%). Kemudian jenis pekerjaan yang paling kecil dalam melakukan pengambilan kredit yaitu TNI/POLRI, petani dan nelayan yang masing-masing berjumlah 1 orang (1,03%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas yang mengambil kredit ke PT. Pegadaian Cabang Demak yaitu karyawan swasta yang berjumlah 41 orang (47,27%). Hal ini karena karyawan swasta biasanya sudah menikah dan penghasilan yang diperoleh masih rendah, yang mana dengan kondisi tersebut mereka harus memenuhi kebutuhan keluarganya, sehingga mengharuskan mereka untuk mengambil kredit guna memenuhi kebutuhan yang membutuhkan biaya besar dan tentunya menginginkan proses pencairan dana yang cepat. Selain itu, biasanya nasabah dengan jenis pekerjaan tersebut memiliki usaha sampingan, seperti membuka toko sembako. Untuk bisa melangsungkan usahanya, mereka akan mengambil pinjaman di Pegadaian.

2.9.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan

Pendapatan adalah suatu bentuk imbalan yang diperoleh seseorang atas hasil kerja yang telah dilakukan sebelumnya. Secara umum, pendapatan dihitung dengan satuan bulan. Untuk itu data pendapatan ini mempunyai tujuan untuk mengetahui jumlah pendapatan responden per bulan. Pendapatan responden tentunya dapat mempengaruhi gaya hidup dan penggunaan terhadap produk Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Cabang Demak. Berikut adalah data responden berdasarkan tingkat pendapatannya.

Tabel 2. 6 Tingkat Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	< Rp. 500.000	13	13,40
2	> Rp. 500.000 – Rp. 1.500.000	19	19,59
3	> Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000	39	40,21
4	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	21	21,65
5	> Rp. 5.000.000	5	5,15
Jumlah		97	100,00

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2024

Berdasarkan pada tabel 2.6 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden dengan pendapatan > Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000 yang berjumlah 39 orang (40,21%) dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu responden dengan pendapatan > Rp. 5.000.000 yang berjumlah 5 orang (5,15%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas yang mengambil kredit ke PT. Pegadaian Cabang Demak yaitu nasabah yang memiliki pendapatan per bulan > Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000 yang berjumlah 39 orang (40,21%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah dengan pendapatan tersebut sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta dan beberapa nasabah juga sudah ada yang menikah. Kemudahan pada prosedur kredit dan proses pencairan yang cepat, menjadi alasan

utama mereka untuk memutuskan mengambil kredit di Pegadaian. Seperti yang kita ketahui, karyawan swasta hanya memiliki waktu terbatas untuk bisa melakukan transaksi, maka dari itu produk KCA yang ditawarkan Pegadaian sangat cocok bagi mereka yang sedang membutuhkan dana cepat.

2.9.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pengambilan Kredit

Data identitas pengambilan ini mempunyai tujuan untuk mengetahui seberapa sering responden dalam mengambil produk Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) di PT. Pegadaian Cabang Demak. Frekuensi ini sangat berguna untuk mengetahui loyalitas konsumen terhadap produk PT. Pegadaian Cabang Demak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, intensitas pengambilan kredit oleh responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. 7 Intensitas Pengambilan Kredit

No	Intensitas	Frekuensi	Persentase (%)
1	2 - 3 kali	74	76,29
2	4 - 5 kali	19	19,59
3	> 5 kali	4	4,12
Jumlah		97	100,00

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2024

Berdasarkan pada tabel 2.7 dapat diketahui bahwa responden yang pernah mengambil produk Kredit Gadai Cepat Aman (KCA) sebanyak 2-3 kali menjadi responden mayoritas, yaitu berjumlah 74 orang (76,29%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah KCA PT. Pegadaian Cabang Demak sangat tertarik dengan produk yang ditawarkan, dimana produk KCA menawarkan beberapa platform kredit (pengajuan kredit berdasarkan barang jaminan) yang masing-masing memiliki tingkat suku bunga yang berbeda. Beragamnya barang yang dapat dijamin dan

suku bunga yang bervariasi membuat nasabah merasa puas akan produk yang ditawarkan, dan tentunya hal ini akan menciptakan loyalitas nasabah.