

**Strategi Pemasaran Produk Logam Mulia Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang
Kalianyar Surabaya**

Rizka Ella Rahmadhani¹, Agung Pudjianto², Ni Made Ida Pratiwi³

Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : rizkaellarahmadhani@gmail.com¹, agung@untag-sby.ac.id², idapratiwi@untag-sby.ac.id³

ABSTRAK

Dalam Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran produk logam mulia pada PT. Pegadaian (PERSERO) di cabang Kalianyar Surabaya. Peneliti menemukan hasil bahwa ada beberapa strategi pemasaran yang dilakukan yakni melalui promosi, marketing *communication* dan juga bagaimana kualitas dari layanan yang diberikan juga berpengaruh. Dalam jurnal ini dijelaskan juga mengenai beberapa faktor pendukung dan juga faktor pembahambat yang ada di PT. Pegadaian (PERSERO) di cabang Kalianyar Surabaya.

Kata kunci : Strategi Pemasaran, Logam Mulia, Pegadaian

ABSTRACT

This research aims to find out the marketing strategy for precious metal products at PT. Pegadaian (PERSERO) at Kalianyar Surabaya branch. Researchers found that there were several marketing strategies carried out, namely through promotions, marketing communications and also how the quality of the services provided also had an influence. This journal also explains several supporting and inhibiting factors at PT. Pegadaian (PERSERO) at Kalianyar Surabaya branch.

Keywords : Marketing Strategy, Precious Metals, Pawnshops

PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi dan stabilitas keuangan suatu negara sering kali bergantung pada berbagai sektor industri, salah satunya adalah sektor logam mulia. Logam mulia seperti emas, tidak hanya memiliki nilai ekonomi yang tinggi, tetapi juga berperan sebagai instrumen untuk melindungi kekayaan dalam jangka panjang. PT. Pegadaian (PERSERO), sebagai perusahaan milik negara yang bergerak di bidang jasa keuangan, telah lama memainkan peran penting dalam menyediakan akses kepada masyarakat untuk memiliki logam mulia melalui beragam produk dan layanan yang mereka tawarkan. Cabang Kalianyar Surabaya, yang merupakan bagian dari PT. Pegadaian (PERSERO), memiliki peran signifikan dalam memperluas penetrasi pasar logam mulia di kawasan Surabaya dan sekitarnya. Untuk memperkuat penetrasi pasar dan meningkatkan daya tarik produk logam mulia, PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Kalianyar Surabaya harus menerapkan strategi pemasaran yang efektif dan sesuai dengan target. Strategi pemasaran yang sukses tidak hanya berfokus pada peningkatan volume penjualan, tetapi juga pada peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya investasi logam mulia.

Di era digital saat ini, pemasaran produk tidak lagi hanya mengandalkan metode konvensional, tetapi juga memanfaatkan berbagai platform digital untuk mencapai audiens yang lebih luas. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang preferensi dan perilaku konsumen menjadi sangat penting dalam menyusun strategi pemasaran yang efektif.

Jurnal ini akan membahas tentang bagaimana strategi pemasaran untuk produk logam mulia di PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Kalianyar Surabaya.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang berlangsung dari tanggal 15 Januari 2024 hingga 29 Februari 2024. Selama periode ini, keseluruhan kegiatan magang dilaksanakan selama 40 hari kerja yang padat dan produktif. Dalam kurun waktu 40 hari tersebut, peneliti terlibat dalam berbagai jenis pekerjaan yang beragam dan signifikan. Salah satu tanggung jawab utama adalah mempromosikan berbagai produk dari PT. Pegadaian kepada calon nasabah, yang memerlukan pemahaman mendalam tentang fitur dan manfaat produk, serta kemampuan komunikasi yang efektif untuk menjelaskan nilai tambah dari setiap produk yang ditawarkan. Promosi ini dilakukan baik secara langsung melalui interaksi tatap muka, maupun secara digital dengan memanfaatkan media sosial dan saluran komunikasi online lainnya.

Selain itu, peneliti juga melayani nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Hal ini mencakup membantu nasabah dalam proses pembelian, penjualan, dan penukaran produk logam mulia, serta memberikan penjelasan terkait prosedur dan kebijakan yang berlaku. Peneliti juga berperan aktif dalam memastikan nasabah mendapatkan pengalaman layanan yang baik dan nyaman, yang sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Tugas lainnya termasuk memberikan informasi penting kepada nasabah terkait tanggal jatuh tempo pembayaran dan tunggakan melalui WhatsApp kantor. Pemberian informasi ini bertujuan untuk membantu nasabah agar dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan tepat waktu, serta menghindari denda keterlambatan. Proses ini tidak hanya membutuhkan ketelitian dan keakuratan, tetapi juga kesabaran dan sikap profesional dalam menangani berbagai pertanyaan dan kekhawatiran nasabah.

Selanjutnya, peneliti juga membantu nasabah dalam memproses pengajuan kredit mikro. Tugas ini melibatkan berbagai kegiatan seperti pengumpulan dan verifikasi dokumen, analisis kelayakan kredit, serta konsultasi terkait pilihan kredit yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah. Proses ini memerlukan pemahaman yang baik tentang produk kredit yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian, serta kemampuan untuk memberikan solusi yang bermanfaat bagi nasabah.

Dengan berbagai tanggung jawab tersebut, peneliti tidak hanya mendapatkan pengalaman praktis yang berharga, tetapi juga pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika operasional PT. Pegadaian dan bagaimana perusahaan tersebut berupaya untuk melayani kebutuhan finansial masyarakat secara efektif. Magang ini menjadi kesempatan yang sangat berarti untuk mengembangkan keterampilan profesional dan mendapatkan wawasan yang luas mengenai industri jasa keuangan.

HASIL dan PEMBAHASAN

Selama magang di PT. Pegadaian Cabang Kalianyar, peneliti mendapatkan kesempatan untuk terlibat dalam berbagai pekerjaan yang mencakup beragam aspek operasional perusahaan, mulai dari pelayanan nasabah hingga tugas administratif. Pengalaman ini memberikan wawasan yang berharga tentang praktik kerja di industri jasa keuangan, serta membantu peneliti memahami tantangan dan peluang yang ada di dalam lingkungan kerja nyata. Selain itu, peneliti juga menemukan sejumlah faktor yang mendukung serta menghambat proses kerja di PT. Pegadaian Cabang Kalianyar.

Faktor Pendukung

Faktor-faktor pendukung yang ditemukan selama kegiatan magang di PT. Pegadaian Cabang Kalianyar Surabaya antara lain meliputi:

- Prosedur Kerja yang Sistematis dan Disiplin:** Lingkungan kerja yang sistematis dan rapi, disertai dengan etos kerja yang profesional, sangat membantu dalam meningkatkan ketelitian dan efisiensi kerja. Peneliti merasakan bagaimana pentingnya prosedur kerja yang terstruktur untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan bahwa semua tugas dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai standar perusahaan.
- Dukungan Alat Kerja yang Memadai:** Fasilitas kantor yang lengkap, seperti komputer, laptop, printer, dan akses Wi-Fi yang cepat, sangat mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Ketersediaan alat-alat ini memungkinkan peneliti untuk bekerja lebih efisien, terutama dalam tugas-tugas yang memerlukan pengolahan data dan komunikasi yang cepat. Dukungan

teknologi ini juga mempercepat proses pembelajaran dan adaptasi peneliti terhadap tugas-tugas yang diberikan.

3. **Kontribusi Karyawan yang Proaktif:** Beberapa karyawan di PT. Pegadaian Cabang Kalianyar menunjukkan sikap yang sangat kontributif dengan memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama kegiatan magang. Mereka tidak hanya berbagi pengetahuan praktis, tetapi juga memberikan wawasan yang lebih luas tentang industri jasa keuangan dan bagaimana PT. Pegadaian beroperasi. Pendekatan yang ramah dan dukungan moral dari para karyawan ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung perkembangan profesional peneliti.

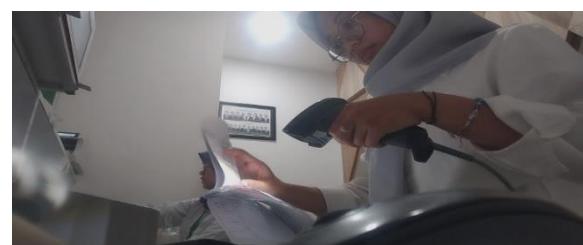
Faktor Penghambat

Di sisi lain, peneliti juga menemui sejumlah faktor penghambat selama magang di PT. Pegadaian Cabang Kalianyar Surabaya, yaitu:

1. **Banyaknya Istilah-istilah Asing:** Penggunaan berbagai istilah teknis dalam lingkup kerja yang asing bagi mahasiswa menjadi tantangan tersendiri. Istilah-istilah ini sering kali memerlukan penjelasan tambahan untuk dimengerti dengan baik oleh peneliti yang masih belajar tentang industri ini. Hambatan ini memerlukan penyesuaian dan waktu lebih untuk memahami konteks serta makna dari istilah-istilah tersebut.
2. **Terbatasnya Pekerjaan yang Dapat Dikerjakan oleh Mahasiswa:** Keterbatasan dalam lingkup pekerjaan yang dapat diberikan kepada mahasiswa magang menjadi kendala lain yang dihadapi. Banyak tugas yang bersifat teknis dan memerlukan pengetahuan mendalam serta tanggung jawab yang besar, sehingga tidak semua pekerjaan dapat dipercayakan kepada peneliti. Hal ini sedikit membatasi kesempatan peneliti untuk terlibat lebih dalam dalam berbagai aspek operasional perusahaan.
3. **Masalah pada Mesin Fotokopi:** Mesin fotokopi di kantor sering mengalami kemacetan karena kertas yang terselip atau masalah teknis lainnya, yang mengakibatkan penundaan dalam penyelesaian tugas-tugas yang memerlukan dokumen cetak. Keterlambatan ini tidak hanya menghambat kelancaran alur kerja, tetapi juga menambah beban kerja karyawan yang harus mengatasi masalah teknis tersebut secara berkala.



Gambar 1. Melayani nasabah dan mempromosikan produk pegadaian



Gambar 2. Scan barcode SBG pelunasan lelang



Gambar 3. Canvassing kepada calon nasabah di sekitar outlet pegadaian

KESIMPULAN DAN SARAN

Meskipun terdapat beberapa kendala, pengalaman magang di PT. Pegadaian Cabang Kalianyar memberikan peneliti wawasan yang berharga dan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan praktis yang relevan dengan industri jasa keuangan. Dukungan dari fasilitas dan karyawan yang profesional sangat membantu dalam proses belajar dan adaptasi di lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tantangan. Dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada, peneliti dapat mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam dan siap untuk menghadapi tantangan di masa depan dalam karir profesionalnya.

Dari adanya hambatan yang dialami peneliti di atas, terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala selama menjalankan kegiatan magang di PT. Pegadaian Cabang Kalianyar Surabaya, antara lain sebagai berikut:

a. **Terus Belajar dan Mendengarkan Arahan serta Masukan dari Staf Pegadaian:** Menghadapi berbagai tantangan selama magang, langkah pertama yang dapat diambil adalah terus belajar secara proaktif dan mendengarkan dengan seksama arahan serta nasihat yang diberikan oleh staf Pegadaian. Menghargai pengalaman dan pengetahuan yang mereka miliki, peneliti harus bersikap terbuka untuk menerima kritik konstruktif dan saran-saran yang diberikan. Dengan demikian, peneliti dapat memperbaiki kesalahan, mengembangkan keterampilan, dan meningkatkan pemahaman mengenai operasional perusahaan. Selain itu, mengikuti diskusi-diskusi internal dan workshop yang diadakan di kantor dapat membantu peneliti dalam memperdalam pengetahuan tentang industri jasa keuangan dan peran PT. Pegadaian dalam masyarakat.

b. **Selalu Menawarkan Diri untuk Membantu Staf Pegadaian dalam Berbagai Pekerjaan:** Salah satu cara efektif untuk mengatasi kendala adalah dengan selalu proaktif menawarkan diri untuk membantu staf Pegadaian dalam menjalankan berbagai pekerjaan. Hal ini mencakup tugas-tugas di

berbagai bagian seperti pemasaran, pengelolaan, penaksiran, hingga tugas sebagai kasir. Dengan bersedia untuk terlibat di berbagai area kerja, peneliti dapat memperoleh pengalaman praktis yang beragam, memperluas pengetahuan, dan membangun keterampilan yang relevan. Selain itu, sikap inisiatif ini dapat memperkuat hubungan kerja yang positif dengan staf dan menunjukkan komitmen peneliti dalam mendukung operasional perusahaan. Peneliti juga bisa mengajukan pertanyaan atau meminta untuk dilibatkan dalam proyek-proyek khusus yang memungkinkan pengembangan keterampilan lebih lanjut.

c. Menghubungi Pihak Teknisi untuk Memperbaiki Mesin Fotokopi dan Perangkat

Lainnya: Mengatasi masalah teknis seperti kerusakan mesin fotokopi atau perangkat lain yang sering mengalami kemacetan adalah langkah penting untuk memastikan kelancaran alur kerja. Oleh karena itu, peneliti dapat berkoordinasi dengan pihak teknisi untuk memperbaiki atau melakukan pemeliharaan rutin pada mesin-mesin yang mengalami gangguan. Dengan mengidentifikasi masalah sejak dini dan segera melaporkannya, peneliti membantu mencegah penundaan pekerjaan yang diakibatkan oleh masalah teknis. Selain itu, peneliti juga dapat belajar cara-cara dasar untuk menangani permasalahan teknis ringan, yang dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi ketergantungan pada teknisi untuk masalah yang tidak terlalu kompleks.

Dengan langkah-langkah tersebut, peneliti diharapkan dapat lebih siap dalam menghadapi dan mengatasi berbagai hambatan yang mungkin muncul selama magang. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja, tetapi juga memberikan pengalaman berharga yang akan sangat bermanfaat di masa depan, baik dalam pengembangan keterampilan teknis maupun interpersonal.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Rini. (2019). “Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Emas Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru”. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Surakarta).
- Fandy, Tjiptono. (2011) Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi Press
- Hengdada, Atiyah. (2014). Strategi Pemasaran Produk Murabahah Di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Formes Sleman Yogyakarta. Skripsi strata satu Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Strategi Pemasaran Produk Logam Mulia Pada PT Pegadaian (PERSERO) Cabang Kalianyar Surabaya.pdf

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1 %
2	jurnal.univpgri-palembang.ac.id Internet Source	1 %
3	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1 %
4	Nur Dilla Komalasari, Anggraeny Puspaningtyas, Joko Widodo. "PENGEMBANGAN UMKM SENTRA KULINER DESA PEKARUNGAN MELALUI FASILITASI PIHAK EKSTERNAL DAN POTENSI EKONOMI LOKAL", Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 2022 Publication	1 %
5	123dok.com Internet Source	1 %
6	ejurnal.iainpare.ac.id Internet Source	1 %

7	artikelpendidikan.id Internet Source	1 %
8	gpanyogyakarta.blogspot.com Internet Source	1 %
9	digilib.iain-jember.ac.id Internet Source	<1 %
10	repository.ipb.ac.id:8080 Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography On

Exclude matches Off