

## ANALISIS SWOT PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE

Syifa Yafi Thufailah<sup>1</sup>, \* Siti Hidayati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, 2010101056@mahasiswa.upnvj.ac.id

<sup>2</sup> Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, sitihidayati@upnvj.ac.id

\* Penulis Korespondensi

### Abstrak

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana posisi aplikasi Pegadaian Digital Service dalam menentukan strategi yang tepat untuk bersaing dengan para pesaing dengan menggunakan *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT). Metode penulisan Tugas Akhir ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif (*descriptive research*). Jenis data yaitu data primer dengan sumber data dari wawancara dengan pihak pegadaian dan nasabah pengguna aplikasi pegadaian digital service serta informasi dari buku, jurnal dan website. Dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa dengan kondisi dan informasi yang diamati dengan data internal maupun data eksternal dari Pegadaian Digital Service, faktor internal pada aplikasi Pegadaian Digital Service terdiri dari kekuatan (*strengths*), dan kelemahan (*weaknesses*) lalu Faktor eksternal pada aplikasi Pegadaian Digital Service terdiri dari peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Dalam analisis SWOT Pegadaian Digital Service posisi aplikasi Pegadaian Digital Service berada pada posisi *growth* atau strategi agresif yang berada di kuadran 1 yang artinya penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam posisi pertumbuhan yang stabil dan menguntungkan serta dapat mempertahankan kinerja perusahaan dari para pesaing yang ada. Serta aplikasi Pegadaian Digital Service menggunakan strategi SO (*Strengths-Opportunity*), strategi ini akan memanfaatkan kekuatan internal perusahaan untuk mengembangkan dan mengoptimalkan layanan pegadaian digital.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Matrik SWOT, Pegadaian Digital Service

## SWOT ANALYSIS OF USE OF PEGADAIAN DIGITAL SERVICE APPLICATION SERVICES

### Abstract

*The purpose of writing this final project is to find out how the position of the Pegadaian Digital Service application is in determining the right strategy to compete with competitors using Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT). The method of writing this Final Project is to use a qualitative descriptive method (descriptive research). The type of data is primary data with data sources from interviews with pawnshops and customers using pawnshop digital service applications as well as information from books, journals and websites. And using data collection techniques with the interview method. The results of this study indicate that the conditions and information observed with internal data and external data from Pegadaian Digital Service, internal factors in the Pegadaian Digital Service application consist of strengths and weaknesses, then external factors in the Pegadaian Digital Service application consist of opportunities and threats. In the SWOT analysis of Pegadaian Digital Service, the position of the Pegadaian Digital Service application is in a growth position or an aggressive strategy in quadrant 1, which means that the use of the Pegadaian Digital Service application is in a stable and profitable growth position and can maintain the company's performance from existing competitors. As well as the Pegadaian Digital Service application using the SO (Strengths-Opportunity) strategy, this strategy will utilize the company's internal strengths to develop and optimize digital pawnshop services.*

Keywords: SWOT Analysis, SWOT Matrix, Pegadaian Digital Service

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Lembaga Keuangan sangat diperlukan dalam perekonomian karena mempunyai fungsi utama yaitu menghimpun dan menyalurkan dana untuk mencari keuntungan antara pihak yang membutuhkan modal dengan pihak yang memiliki dana (Raharja & Manurung, hal. 338). Lembaga keuangan saat ini telah berkembang menjadi kegiatan pembiayaan untuk sektor konsumsi, distribusi modal kerja dan jasa lainnya (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank, 2014, hal. 5).

Lembaga keuangan dibagi ke dalam 2 kelompok, yaitu Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank. Sesuai dengan SK Menteri Keuangan RI No. KEP-38/MK/IV/197, Lembaga Keuangan Bukan Bank yaitu badan usaha yang beroperasi di sektor keuangan dengan tujuan mengumpulkan dana dengan mengeluarkan surat berharga dan mengalirkan dana tersebut kepada masyarakat, terutama untuk mendukung kegiatan investasi perusahaan. Jenis Lembaga Keuangan Non-Bank antara lain yaitu Perum Pegadaian, Koperasi Simpan Pinjam, Perusahaan Asuransi dan Dana Pensiun.

Pegadaian adalah lembaga perkreditan berdasarkan hukum gadai, pada dasarnya pegadaian memberikan bantuan keuangan dengan cara menjaminkan harta milik peminjam yang diserahkan kepada pegadaian, dana dapat dikembalikan pada saat peminjam telah membayar utang beserta bunganya (Raharja & Manurung, hal. 356), Jumlah pinjaman yang diberikan yaitu sekitar 80-89% dari nilai taksiran properti yang digadaikan. Mudahnya lokasi pegadaian dapat dicapai oleh masyarakat, sehingga masyarakat semakin berminat memenuhi kebutuhan dananya di lembaga pegadaian. Selain memberikan jasa titipan, jasa taksiran, jasa sertifikasi logam mulia, perdagangan emas dan logam mulia dan yang terbaru yaitu berupa produk digital.

Di era digitalisasi, persaingan antar bank atau lembaga keuangan sangat kuat yaitu berupa jasa, produk atau benda dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menawarkan pelayanan yang optimal (Fadhillah & Putri, 2021). Perusahaan pegadaian semakin berkembang saat ini, ditunjang dengan pegadaian yang selalu memperbaiki kinerjanya, baik dari sisi pelayanan maupun penggunaan aplikasi digital untuk mempercepat dan mempermudah transaksi di Pegadaian.

Menurut laman pegadaian.co.id, dalam penggunaan aplikasi pegadaian digital, nasabah akan diberikan kemudahan dalam proses pinjmana dan pembayarannya. Setelah menerima kode *booking*, nasabah dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi, sehingga nasabah hanya melihat dan mencatat kode *booking* yang diterima. Setelah itu, nasabah dapat menyetorkan uangnya langsung melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan pantauan per Maret 2023 Layanan Pegadaian Digital yang berbasis Aplikasi sudah lebih 1 juta pengguna yang telah *mendownload* Aplikasi Pegadaian Digiatl, dengan 54,000 ulasan (*review*) dan nilai ulasan sebesar 3,7 dari skala 5, dari nilai tersebut cukup memuaskan dalam layanan pegadaian digital dan diharapkan supaya ditingkatkan lagi sehingga nasabah baru yang ingin *mendownload* lebih tertarik menggunakan aplikasi ini.

**Tabel 1. Perkembangan Usaha Pegadaian**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan Usaha</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service</b>
2019	17,670 Juta	13,86 Juta	2,1 Juta
2020	21,960 Juta	16,93 Juta	3,4 Juta
2021	20,630 Juta	19,67 Juta	4,5 Juta
2022	22,870 Juta	21,86 Juta	5,3 Juta

Sumber : [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Sesuai tabel 1. di atas dapat dijabarkan, selama dua tahun pendapatan usaha Pegadaian meningkat sebesar Rp. 21,96 triliun pada tahun 2020, pada tahun tersebut juga jumlah nasabah Pegadaian bertambah sekitar 16,93 juta nasabah dan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service juga mengalami peningkatan sebesar 3,4 Juta nasabah yang semula di tahun 2019 sebesar 2,1 Juta nasabah, di tahun 2021 sampai 2022 pendapatan usaha Pegadaian semakin meningkat sebesar Rp. 22,87 triliun di tahun 2022 tercatat jumlah nasabah semakin bertambah sebesar 21,86 Juta orang serta pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service terus mengalami peningkatan di tahun 2022 sebanyak 5,3 Juta orang pengguna. Dengan terobosan baru pegadaian dalam meraih laba yaitu dengan mengembangkan bisnis digital sangat efektif, dalam perkembangan tersebut pegadaian berhasil meraih laba Rp. 2,02 triliun sepanjang tahun 2020, (Kuswiyoto, 2019). Peningkatan laba bersih ini ditambah dengan banyak produk inovatif digital yang diluncurkan dan mendapatkan respon positif dalam meningkatkan laba dan juga efisiensi pelayanan.

Kinerja pegadaian akan terus meningkat seiring dengan banyaknya varian produk inovatif digital yang diciptakan seperti Aplikasi Pegadaian Digital Service yang dapat membantu masyarakat agar lebih mudah untuk mengakses layanan pegadaian melalui aplikasi di *Smartphone* sehingga mempermudah masyarakat untuk bertransaksi dan membantu program pemerintah dalam membangun industri 4.0, (Kuswiyoto, 2021).

Dilansir dari laman Pegadaian.co.id, Pegadaian Digital Service (PDS) adalah aplikasi berbasis web atau *mobile* yang disediakan oleh Pegadaian. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi gadai dan mengakses produk Pegadaian melalui *smartphone*. Salah satu fitur utama dalam aplikasi ini adalah *Multi Payment Online* (MPO), yang memungkinkan nasabah membayar tagihan bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, pembelian pulsa, pembayaran *finance*, dan pembayaran langganan TV secara *online*. Dengan MPO, nasabah dapat dengan mudah dan cepat melakukan berbagai transaksi pembayaran.

Aplikasi Pegadaian Digital Service memberikan manfaat bagi perusahaan dan nasabah karena saling menguntungkan. Namun, persaingan di industri pegadaian semakin ketat karena perkembangan teknologi dan perekonomian global yang tidak dapat diprediksi. Oleh karena itu, pegadaian perlu terus memperbarui bisnis mereka agar tidak tertinggal dari perusahaan lain.

Analisis SWOT terdiri dari empat unsur dasar: kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*). Kekuatan mengacu pada kondisi yang menjadi keunggulan perusahaan saat ini, sedangkan kelemahan merujuk pada hal-hal yang menjadi kelemahan dalam perusahaan. Peluang adalah kondisi di luar perusahaan

yang menguntungkan dan dapat digunakan untuk memajukan perusahaan. Ancaman adalah kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran operasional perusahaan di masa yang akan datang (Wijayati, 2019, hal. 8-10).

Analisis SWOT juga dianggap sebagai alat yang efektif yang dapat digunakan untuk melakukan analisis, karena SWOT dapat membantu perusahaan menentukan strateginya sehingga perusahaan memiliki gambaran yang jelas dan strategi yang tepat untuk memaksimalkan perusahaan (Hasna Wijayanti, 2019, hlm.6).

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan di atas, dapat dipahami pentingnya analisa SWOT untuk perusahaan, oleh karena itu penulis melakukan penyusunan laporan Tugas Akhir dengan berjudul “**Analisis SWOT Pada Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service.**”

## **Tujuan**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui analisis SWOT dan strategi bersaing pada layanan aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

## **Manfaat**

Adapun Manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis  
Bagi pembaca, hasil laporan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi baru terkait tentang analisis SWOT pada layanan aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
2. Aspek Praktis
  - a. Bagi Pegadaian  
Bagi perusahaan Pegadaian, laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan atau saran analisis SWOT untuk meningkatkan kinerja melalui aplikasi pegadaian digital *service*.
  - b. Bagi masyarakat  
Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan masukan bagi masyarakat untuk lebih selektif dalam penggunaan aplikasi pegadaian digital *service* selain itu untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola keuangan yang bijaksana dan memberikan kepuasan nasabah bila menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pegadaian**

Lembaga keuangan Pegadaian lahir di Italia yang kemudian menyebar ke kawasan Eropa lainnya, di Indonesia pegadaian mulai muncul saat Belanda datang melalui VOC, (Raharja & Manurung, 2019, hal. 356).

Pegadaian didirikan untuk membantu masyarakat dengan solusi keuangan, terutama melawan perbudakan utang dan rentenir. Sebagai lembaga keuangan non-bank, Pegadaian menawarkan solusi bisnis yang terintegrasi dengan layanan gadai. Tujuannya adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat menengah ke bawah dan mendukung program pemerintah dalam bisnis dan pembangunan nasional, (Segara, 2019, hal. 54). Pegadaian semakin populer

di kalangan masyarakat ke bawah. Mereka menawarkan pinjaman dengan bunga ringan, syarat dan proses yang mudah serta cepat. Dengan slogan “mengatasi masalah tanpa masalah”, hal ini membuat Pegadaian menjadi solusi finansial yang terjangkau bagi masyarakat.

Berdasarkan situs daring [ojk.go.id](http://ojk.go.id), POJK No 31/POJK.05/2016 Tentang Usaha Pegadaian, Usaha pegadaian melibatkan berbagai kegiatan seperti memberikan pinjaman dengan barang bergerak sebagai jaminan, penyedia jasa titipan, jasa penilaian barang atau jasa lainnya, termasuk yang mencakup usaha pegadaian yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Dan berdasarkan KUHP Pasal 1150 Tentang Gadai, Gadai adalah hak atas barang sebagai jaminan atas piutang yang dimiliki. Dengan gadai, orang yang berpiutang diberikan wewenang untuk melunasi hutang dengan mengutamakan pengambilan barang jaminan sebelum orang lain.

Pegadaian membuat perubahan melalui sistem layanan transaksinya berupa Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memperluas target pasar hingga ke generasi milenial. Aplikasi ini diharapkan dapat melayani nasabah dengan pelayanan terbaik melalui fitur – fitur seperti Multi Pembayaran *Online* (MPO), gadai, dan jual beli emas yang dapat mendukung dalam kegiatan bertransaksi layaknya transaksi secara langsung di outlet pegadaian.

### **Pengertian Analisis SWOT**

SWOT merupakan singkatan dari kata kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dari lingkungan perusahaan atau organisasi, (Isnati & Fajriansyah, 2019, hal. 54). SWOT menilai kekuatan dan kelemahan sumber daya perusahaan, serta peluang dan tantangan eksternal yang dihadapi perusahaan. Analisis SWOT digunakan untuk mengevaluasi peluang dan tantangan di lingkungan bisnis, serta kekuatan dan kelemahan internal perusahaan. Eksekutif menggunakan analisis ini untuk berdiskusi dalam mengembangkan strategi perusahaan agar mencapai kesuksesan bisnis., (Kuncoro, 2020, hal. 97).

Untuk melakukan analisis SWOT, menggunakan faktor internal dan faktor eksternal. Menurut (Isnati & Fajriansyah, 2019, hal. 60) faktor internal dan eksternal terdiri dari :

#### **1. Faktor Internal (*Strengths* dan *Weakness*)**

Faktor internal yaitu menganalisis kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weakness*).

##### **a. *Strengths* (Kekuatan)**

Kekuatan perusahaan meliputi kompetensi, sumber daya, keterampilan, dan produk unggulan yang membuatnya lebih kuat daripada pesaing dalam memenuhi kebutuhan pasar.

##### **b. *Weakness* (Kelemahan)**

Kelemahan perusahaan mencakup penghambat atau kekurangan sumber daya, keterampilan, dan kemampuan yang menjadi kendala utama dalam mencapai kinerja yang memuaskan.

#### **2. Faktor Eksternal (*Opportunities* dan *Threats*)**

Faktor Eksternal yaitu menganalisis peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*).

##### **a. *Opportunities* (Peluang)**

Peluang dalam perusahaan tercipta melalui situasi lingkungan yang beragam, yang dapat memberikan kesempatan untuk mencapai keuntungan yang menguntungkan perusahaan.

##### **b. *Threats* (Ancaman)**

Ancaman merupakan faktor yang dapat menghambat perusahaan. Jika tidak ditangani dengan baik, ancaman dapat menjadi hambatan yang berdampak negatif pada kinerja perusahaan.

**Matriks *Internal Strategy Analysis Summary (IFAS)* dan *Eksternal Strategy Analysis Summary (EFAS)***

Analisis SWOT ini akan dilakukan pada implementasi Aplikasi Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian, hal ini disebut juga dengan analisis situasi dengan menggunakan model analisis SWOT, (Rangkuti, 2017, hal. 20).

1. Matriks Faktor Strategi Internal

Setelah mengidentifikasi faktor – faktor strategis internal perusahaan, langkah selanjutnya adalah menyusun IFAS untuk merumuskan kekuatan dan kelemahan perusahaan. Berikut adalah langkah – langkah dalam menyusun IFAS :

- a. Identifikasi faktor kekuatan dan kelemahan perusahaan pada kolom 1.
- b. Berikan bobot masing – masing faktor dari 1,0 hingga 0,0 berdasarkan pengaruhnya terhadap posisi strategis perusahaan.
- c. Berikan rating pada setiap faktor menggunakan skala 4 hingga 1, berdasarkan pengaruhnya terhadap kondisi perusahaan.
- d. Kalikan bobot pada kolom 2 dengan rating pada kolom 3 untuk mendapatkan faktor bobot pada kolom 4.
- e. Jumlahkan skor pembobotan pada kolom 4 untuk mendapatkan total skor pembobotan perusahaan. Skor ini mencerminkan respons perusahaan terhadap faktor strategis internal dan dapat digunakan untuk membandingkan perusahaan dengan pesaing dalam industry yang sama.

**Tabel 2. *Internal Strategy Analysis Summary (IFAS)***

<b>Faktor – Faktor Strategi Internal</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot x Rating</b>
Kekuatan			
Kelemahan			
Total			

Sumber : Freddy Rangkuti, Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis.

2. Matriks Faktor Strategi Eksternal

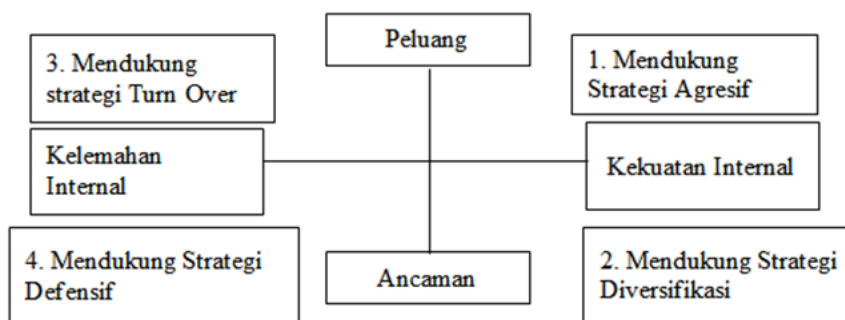
Sebelum membuat Matriks Faktor Eksternal, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi Faktor Strategi Eksternal. Langkah – langkah untuk menentukan faktor strategi eksternal sama dengan strategi internal.

**Tabel 3. *Eksternal Strategy Analysis Summary (EFAS)***

<b>Faktor – Faktor Strategi Eksternal</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot x Rating</b>
Peluang			
Ancaman			
Total			

Sumber : Freddy Rangkuti, Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis.

### Diagram Kartesius SWOT Analisis



Gambar 1. Kartesius SWOT Analisis

Langkah selanjutnya adalah menelusuri grafik analisis SWOT dengan membuat perpotongan antara sumbu X dan sumbu Y. Nilai sumbu X dihasilkan dari selisih antara total kekuatan dan total kelemahan, sedangkan nilai sumbu Y didapat dari selisih antara total peluang dan total ancaman, (Ningrum, 2019). Di bawah ini terdapat gambar Diagram Kartesius SWOT ,sebagai berikut :

Menurut (Rangkuti, 2016, hal. 20) Diagram Kartesius SWOT Analisis pada gambar menghasilkan 4 kuadran yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1

Kuadran ini menggambarkan situasi menguntungkan bagi perusahaan. Perusahaan dapat memanfaatkan peluang dan kekuatan yang dimilikinya. Strategi yang tepat adalah pertumbuhan yang agresif untuk meraih keuntungan maksimal.

2. Kuadran 2

Kuadran ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan internal. Strategi yang harus diadopsi adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang melalui strategi diversifikasi.

3. Kuadran 3

Kuadran ini menunjukkan perusahaan lemah namun memiliki potensi peluang besar. Disarankan untuk mengubah strategi guna mengoptimalkan pertumbuhan dan memperbaiki kondisi perusahaan.

4. Kuadran 4

Kuadran ini menunjukkan situasi sulit dengan kelemahan yang signifikan di internal dan eksternal. Perusahaan perlu menerapkan strategi bertahan dan meningkatkan kinerja internal agar tidak semakin memburuk.

### Matriks SWOT

Hasil dari analisis SWOT disusun dengan menggabungkan indikator yang berada pada formula strategi yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, model penggabungannya menggunakan Matrik SWOT, (Rangkuti, 2013, hal. 64). Analisis SWOT digunakan untuk merumuskan formula strategi dengan cara menggabungkan yaitu Strategi SO (kekuatan-peluang), Strategi WO (kelemahan-ancaman), Strategi ST (kekuatan-ancaman), dan Strategi WT (kelemahan-ancaman) (Rangkuti, 2013, hal. 66).

1. Strategi SO (*Strenghts-Opportunities*)

Perusahaan merancang strategi untuk memanfaatkan kekuatan dan keunggulan kompetitif

yang dimilikinya guna mendapatkan peluang yang ada.

2. Strategi ST (*Strenghts-Threats*)

Strategi ini digunakan perusahaan untuk mengatasi ancaman dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki agar tidak terpengaruh secara negatif dari ancaman yang mungkin timbul.

3. Strategi WO (*Weakness-Opportunities*)

Strategi ini diterapkan setelah munculnya peluang untuk mengatasi kelemahan yang ada. Dengan demikian, ketika perusahaan menemukan peluang, kelemahan tersebut akan berkurang.

4. Strategi WT (*Weakness-Threats*)

Strategi yang berbasis pada perlindungan dengan tujuan untuk mengurangi kelemahan perusahaan dan mengatasinya melalui sebuah ancaman/risiko.

**Tabel 4. Matrik Kualitatif SWOT**

EFAS & IFAS	<b>Strengths (kekuatan)</b> Mengidentifikasi faktor - faktor kekuatan dari internal	<b>Weaknesses (kelemahan)</b> Mengidentifikasi faktor – faktor kelemahan dari internal
<b>Opportunities (peluang)</b> Mengidentifikasi faktor peluang dari eksternal	Strategi SO: Merumuskan sebuah strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi WO: Merumuskan sebuah peluang untuk mengatasi kelemahan
<b>Threats (ancaman)</b> Mengidentifikasi faktor ancaman dari eksternal	Strategi ST: Merumuskan sebuah strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi WT: Merumuskan sebuah strategi yang meminimalisir kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber : Freddy Rangkuti, Analisis SWOT (2016,hal.83)

## METODOLOGI PENELITIAN

### Teknik Pengumpulan Data dan Informasi

#### 1. Objek Penulisan

Objek laporan tugas akhir ini adalah perusahaan Pegadaian Republik Indonesia, sebuah perusahaan gadai yang memberikan pinjaman dengan segala jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan atau jasa lainnya. laporan ini bertujuan untuk menganalisis strategi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perusahaan pegadaian di Indonesia, serta merencanakan strategi yang akan digunakan untuk memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki serta meminimalisir kelemahan dan ancaman yang dihadapi.

#### 2. Sumber Data

Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak perum pegadaian. Untuk mengetahui



bagaimana strategi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman di aplikasi Pegadaian Digital *Service* di Indonesia, serta wawancara yang dilakukan kepada nasabah pegadaian pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

### 3. Teknik Analisis dan Pengumpulan Data

Informasi yang terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memberikan dukungan factual dalam laporan. Metode ini melibatkan pengamatan dan pencatatan informasi akurat tentang subjek dan objek penelitian, (Anggito & Setiawan, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### a. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka penting dalam menganalisis SWOT aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Ini karena ada banyak informasi dan data yang diperlukan untuk mengukur kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Sumber informasi seperti buku, jurnal, artikel, dan situs web.

#### b. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang dilakukan terhadap manajemen PT. Pegadaian Kantor Pusat dan nasabah pegadaian pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

## Pengolahan Data Berdasarkan Analisis SWOT

Menurut (Ningrum, 2019) bentuk pengolahan dari analisis SWOT terbagi menjadi 3 tahap yaitu :

1. Matriks *Internal Strategy Analysis Summary (IFAS)* dan *Eksternal Strategy Analysis Summary (EFAS)*. Dalam tahap ini dilakukan pengelompokan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan ke dalam matriks IFAS dan juga EFAS.
2. Diagram Kartesius SWOT Analisis  
Pada tahap ini analisis diukur menggunakan diagram kartesius dan menghasilkan sebuah strategi yang dapat digunakan untuk menyusun dan menyiapkan perusahaan dalam menghadapi pesaing
3. Matriks SWOT  
Langkah terakhir dalam analisis SWOT adalah menggabungkan indikator kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman menggunakan matriks SWOT. Namun, tidak semua rencana strategis dari matriks ini dimanfaatkan secara maksimal

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis SWOT Pada Layanan Aplikasi Pegadaian Digital *Service*

Dalam analisis SWOT dapat dibagi menjadi 2 bagian yaitu analisis Internal dan analisis Eksternal, sebagai berikut :

#### 1. Analisis Internal

##### a. *Strengths* (Kekuatan)

##### 1) Memiliki fitur – fitur yang menarik

Aplikasi pegadaian digital *service* menawarkan fitur pembiayaan, pembelian emas, dan pembayaran *multi payment* secara *online*. Fitur – fitur ini membantu nasabah dalam melakukan transaksi dengan mudah.

- 2) Cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik  
Aplikasi pegadaian digital *service* terus mengembangkan aplikasi ini dengan adanya proyek modernisasi yang sedang dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi pegadaian digital *service*.
  - 3) Memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi  
Dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service*, nasabah dapat dengan mudah dan nyaman mengakses layanan pegadaian melalui *mobile* dan transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.
  - 4) Memiliki para ahli yang kompeten dalam pengelolaan aplikasi  
Perusahaan pegadaian memiliki tim ahli yang mengelola setiap fitur pada aplikasi tersebut dalam tim/skud yang spesifik.
  - 5) Layanan informasi menarik  
Strategi untuk mendapatkan loyalitas pelayanan yang tinggi adalah dengan komunikasi yang jelas, promo – promo menarik, dan proses layanan pegadaian yang sederhana.
- b. *Weaknesses* (Kelemahan)
- 1) Informasi data nasabah kurang lengkap  
Pegawai pegadaian menghadapi kesulitan dalam memasukkan data nasabah ke dalam sistem. Standarisasi diperlukan untuk mempermudah penginputan data.
  - 2) Kendala jaringan dan sistem terkadang *error*  
Aplikasi sulit diakses dan sering mengalami *error* sistem saat melakukan transaksi pada waktu – waktu tertentu. Masalah jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi penyebab transaksi gagal bayar.
  - 3) Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi pegadaian  
Karena adanya modernisasi yang sedang dilakukan oleh aplikasi pegadaian digital *service* membuat tampilan dari aplikasi sedikit berubah dan membingungkan nasabah.
  - 4) Beberapa layanan harus datang ke outlet  
Ada beberapa layanan pegadaian digital *service* yang tetap harus mendatangi cabang untuk melakukan layanan seperti pembukaan tabungan emas dan gadai emas.
  - 5) Performa aplikasi masih perlu dikembangkan  
Fitur – fitur dalam aplikasi perlu ditingkatkan untuk mengurangi kebingungan dan waktu yang dibutuhkan oleh nasabah untuk melakukan transaksi.

## 2. Analisis Eksternal

- a. *Opportunities* (Peluang)
- 1) Meningkatkan modernisasi  
Modernisasi sedang dilakukan oleh pegadaian supaya lebih efektif dan efisien serta memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehingga tidak perlu banyak langkah yang dilakukan agar dapat mempersingkat waktu.
  - 2) Melakukan sosialisasi terhadap aplikasi pegadaian digital melalui para agen pegadaian  
Sosialisasi oleh agen pegadaian di berbagai daerah Indonesia meningkatkan minat masyarakat, terutama yang terpencil, menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*.
  - 3) Aplikasi dikelola oleh BUMN  
Kepercayaan dan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi gadai, pembelian emas, dan pembayaran lainnya meningkat ketika aplikasi dikelola oleh pemerintah.

- 4) Penerapan teknologi baru dengan perkembangan IT  
Fitur tabungan emas dalam pegadaian digital *service* sedang dikembangkan menjadi tabungan emas plus yang lebih premium dengan bunga, tetapi tabungan emas yang sebelumnya tetap tersedia.
- b. *Threats* (Ancaman)
  - 1) Para pesaing memiliki teknologi dan layanan yang lebih canggih  
Dikarenakan kemajuan teknologi yang semakin maju maka para pesaing juga mengembangkan teknologi yang digunakan dengan lebih canggih dan pastinya sangat *modern*.
  - 2) Penyedia jasa layanan *non bank* semakin banyak  
Berkembangnya penyedia jasa layanan keuangan yang semakin banyak dan beragam membuat perusahaan harus semakin berhati-hati dengan adanya pesaing baru yang muncul dengan inovasi yang baru.
  - 3) Salah satu target *cybercrime*  
Dengan penggunaan yang sebagian besar berada dalam sistem membuat aplikasi pegadaian digital *service* rentan menjadi target dari *cybercrime*.
  - 4) Resesi Global  
Dampak dari adanya resesi global membuat nilai emas, tingkat suku bunga dan nilai jaminan tidak stabil maka pegadaian harus menjaga likuiditas yang cukup supaya tetap beroperasi dengan lancar.

### **Matriks *Internal Strategi Analysis Summary (IFAS)* dan *Eksternal Strategi Analysis Summary (EFAS)***

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan, maka matriks faktor strategis internal dari PT. Pegadaian dan nasabah yaitu kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*), sedangkan matriks faktor strategi eksternal berasal dari luar PT. Pegadaian yaitu peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*).

#### 1. Identifikasi Lingkungan Internal (S – W)

**Tabel 7. Identifikasi Lingkungan Internal (S – W)**

---

<b>Faktor- Faktor Strategi Internal</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot x Rating</b>
---	--------------	---------------	-----------------------

---

<b>Kekuatan (S)</b>			
1. Memiliki fitur-fitur tambahan yang menarik	0,15	4,00	0,6
2. Cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik	0,05	3,40	0,17
3. Memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi	0,10	3,70	0,37
4. Memiliki para ahli yang kompeten dalam mengelola aplikasi	0,15	4,20	0,63
5. Layanan Informasi menarik	0,05	4,10	0,20
<b>Total (S)</b>			<b>1,97</b>
<b>Kelemahan (W)</b>			
1. Informasi data nasabah kurang lengkap	0,05	3,10	0,15
2. Kendala jaringan dan sistem terkadang error	0,15	1,80	0,27
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait modernisasi	0,10	2,10	0,21
4. Beberapa layanan harus datang ke <i>outlet</i>	0,05	3,00	0,15
5. Performa aplikasi masih harus dikembangkan	0,15	1,70	0,26
<b>Total (W)</b>			<b>1,04</b>
<b>Total Internal Strategi Analysis Summary (IFAS)</b>		<b>1,00</b>	<b>3,01</b>

Sumber : Data diolah (2023)

## 2. Identifikasi Lingkungan Eksternal (O – T)

Faktor- Faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
<b>Peluang (O)</b>			
1. Meningkatkan Modernisasi	0,15	4,00	0,6
2. Melakukan sosialisasi terhadap aplikasi pegadaian digital dengan para agen pegadaian	0,05	3,40	0,17
3. Aplikasi dikelola oleh BUMN	0,10	3,50	0,35
4. Penerapan teknologi baru dengan perkembangan IT	0,15	4,20	0,63
<b>Total (O)</b>			<b>1,75</b>
<b>Faktor- Faktor Strategi Eksternal</b>			<b>Bobot x Rating</b>

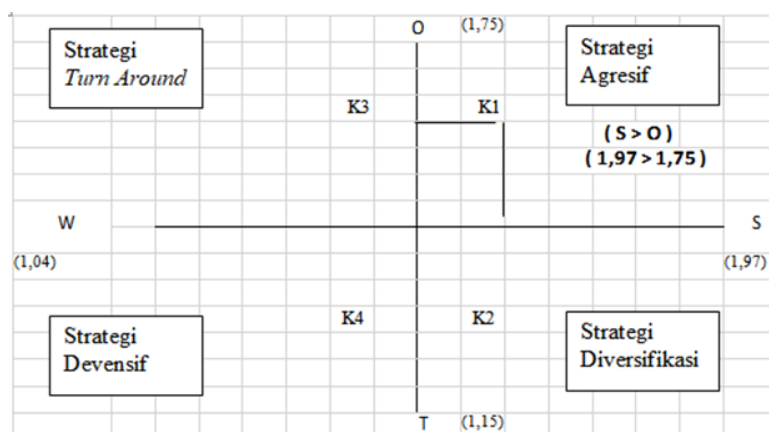
	Bobot	Rating	
<b>Ancaman (T)</b>			
1. Para pesaing memiliki teknologi yang lebih canggih	0,20	1,80	0,36
2. Penyedia jasa layanan non bank semakin banyak	0,15	1,70	0,26
3. Salah satu target <i>Cybercrime</i>	0,10	2,30	0,23
4. Resesi Global	0,10	3,00	0,3
<b>Total (T)</b>			<b>1,15</b>
<b>Total Eksternal Strategi Analysis Summary (EFAS)</b>		<b>1</b>	<b>2,9</b>

Sumber : Data diolah (2023)

### Diagram Cartesius Pada Analisis SWOT

Pada analisis *Internal Strategi Analysis Summary (IFAS)*, skor keseluruhan kekuatan dan kelemahan adalah 3,01, menunjukkan strategi pemanfaatan. kekuatan untuk mengatasi kelemahan. Pada analisis *Eksternal Strategi Analysis Summary (EFAS)*, skor keseluruhan peluang dan ancaman adalah 2,9 menunjukkan strategi pemanfaatan peluang dan penghindaran ancaman.

Dibawah ini adalah gambar dari diagram analisis SWOT :



Gambar 2. Diagram *Cartesius* Pegadaian *Digital Service*

Dari diagram analisis *SWOT* di atas, hal ini sangat jelas menunjukkan bahwa Pegadaian

Digital *Service* berada di kuadran I yang mendukung strategi agresif atau *growth strategy*, artinya aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam posisi yang sangat menguntungkan.

**Matriks Analisis SWOT Pegadaian Digital Service**

Berikut adalah Tabel Matriks SWOT Pegadaian :

**Tabel 9. Matriks SWOT Pegadaian**

<p style="text-align: center;"><b>EFAS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>IFAS</b></p>	<p><b>Strengths (Kekuatan)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki fitur-fitur tambahan yang menarik</li> <li>2. Cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik</li> <li>3. Memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi</li> <li>4. Memiliki para ahli yang kompeten dalam mengelola aplikasi</li> <li>5. Layanan Informasi menarik</li> </ol>	<p><b>Weaknesses (Kelemahan)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi data nasabah kurang lengkap</li> <li>2. Kendala jaringan dan sistem terkadang error</li> <li>3. Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait modernisasi</li> <li>4. Beberapa layanan harus datang ke <i>outlet</i></li> <li>5. Performa aplikasi masih harus dikembangkan</li> </ol>
<p><b>Opportunities (Peluang)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan Modernisasi</li> <li>2. Melakukan sosialisasi terhadap aplikasi pegadaian digital dengan para agen pegadaian</li> <li>3. Aplikasi sudah dikelola oleh BUMN</li> <li>4. Penerapan teknologi baru dengan perkembangan IT</li> </ol>	<p><b>Strategi SO</b></p> <p>(S1,O1) Meningkatkan inovasi dari fitur aplikasi dengan teknologi baru</p> <p>(S2,O2) Memperluas jangkauan aplikasi melalui sosialisasi dan promosi yang menarik</p> <p>(S3,O3) Memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi karena dikelola oleh BUMN</p> <p>(S4,O3) Para ahli yang kompeten dan berkualitas yang diawasi oleh BUMN</p> <p>(S5,O4) Meningkatkan layanan dengan teknologi baru</p>	<p><b>Strategi WO</b></p> <p>(W1,O1) Melakukan modernisasi secara terarah dan dapat dimengerti.</p> <p>(W2,O2) Terus melakukan perbaikan pada infrastruktur jaringan dan sistem.</p> <p>(W3,O3) Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan teknologi transaksi yang dikelola BUMN.</p> <p>(W4,O4) Mengembangkan lebih banyak layanan yang dapat diakses secara <i>online</i>.</p> <p>(W5,O4) Mengembangkan kinerja aplikasi agar dapat memberikan layanan informasi yang menarik.</p>

<b>Threats (Ancaman)</b>	<b>Strategi ST</b>	<b>Strategi WT</b>
1. Para pesaing memiliki teknologi yang lebih canggih	(S1,T1) Melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masa yang akan datang	(W1, T1) Mengembangkan aplikasi dengan kualitas yang lebih baik
2. Penyedia jasa layanan non bank semakin banyak	(S2, T2) Meningkatkan kualitas layanan pegadaian digital <i>service</i>	(W2, T2) Meningkatkan kualitas jaringan dan sistem aplikasi pegadaian <i>digital service</i>
3. Salah satu target <i>Cybercrime</i>	(S3, T3) Meningkatkan keamanan dari sistem aplikasi pegadaian digital <i>service</i>	(W3, T2) Menjalin kerja sama dengan para agen pegadaian
4. Resesi Global	(S4, T3) Berkolaborasi dengan mitra dan para ahli di bidang IT	(W4,T3) Memperkuat keamanan data nasabah secara <i>online</i>
	(S5, T4) Mempertahankan target pasar	(W5, T4) Meningkatkan kepuasan bagi nasabah

### Analisa dan pembahasan

Dalam matriks SWOT, terdapat empat alternatif strategi. Strategi SO memanfaatkan kekuatan internal untuk mengembangkan layanan pegadaian digital. Strategi WO mengatasi kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal, Strategi ST memanfaatkan kekuatan internal untuk menghadapi ancaman eksternal. Strategi WT memperbaiki kelemahan internal dan menghadapi ancaman eksternal.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hasil analisis SWOT berdasarkan faktor *Internal Strategy Analysis Summary (IFAS)* dan faktor *Eksternal Strategy Analysis Summary (EFAS)* menunjukkan bahwa aplikasi pegadaian digital *service* berada di posisi Kuadran I yang mendukung strategi **growth**, dalam hal ini perusahaan dapat memanfaatkan dan memaksimalkan peluang yang ada yaitu dengan strategi seperti melakukan inovasi fitur aplikasi dengan teknologi yang terbaru. Dan untuk implementasi dari strategi agresif yaitu memanfaatkan teknologi *blockchain*, bekerja sama dengan mitra bisnis *e-commerce*, memberikan layanan dengan standar yang tinggi, fokus memberikan respon yang cepat dan fleksibel, memanfaatkan promosi di media sosial secara aktif dan pembuatan chatbot untuk mempertahankan dan mengupayakan keunggulan yang dimiliki pada aplikasi pegadaian digital *service* terhadap para pesaing yang baru muncul.

### Saran

Saran yang dapat diberikan mengenai analisis yang telah dilakukan oleh penulis yaitu :

1. Bagi penulis

Bagi penulis selanjutnya, diharapkan agar hasil laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai sumber referensi dan pengetahuan untuk penyusunan laporan tugas akhir

selanjutnya, dengan objek perusahaan yang berbeda, sehingga dapat ditemukan adanya perkembangan pengetahuan.

2. Bagi Perusahaan Pegadaian

Bagi pegadaian, laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan dan mengoptimalkan layanan kinerja aplikasi pegadaian digital *service*, sehingga dapat menghadapi tantangan yang ada dan memanfaatkan peluang pasar seperti meningkatkan modernisasi untuk meningkatkan kepuasan nasabah serta mencapai keberhasilan dalam menghadapi persaingan bisnis.

3. Bagi Masyarakat

Laporan tugas akhir ini, dapat digunakan oleh masyarakat sebagai sumber pengetahuan untuk lebih berhati-hati terhadap keamanan data pribadi, pastikan membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang ada dalam aplikasi pegadaian digital *service* dan memberikan umpan balik kepada penyedia aplikasi pegadaian digital untuk dapat memperbaiki layanan dan meningkatkan pengalaman pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

\_\_\_\_\_. Kitab Undang- Undang Hukum Perdata Pasal 1150 *Tentang Gadai*.

\_\_\_\_\_. Peraturan OJK No 31/POJK.05/2016 *Tentang Usaha Pegadaian*.

\_\_\_\_\_. Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. KEP-38/MK/IV/197 *Tentang Lembaga Keuangan Bukan Bank*.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.

Fadhillah, J. R., & Putri, N. E. (2021). Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital*, 2. DOI : 10.58258/jisip.v5i4.2501

Fahmi, I. (2014). *solusi alternatif*. Jakarta: CV. Gramedia.

Farabi, F. A. (2020). Analisis Swot Terhadap Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pada Pegadaian Syariah. 118 -120.

Hernawati,dkk. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: LPPM UPN "Veteran" Jakarta.

Idris, M. (2023, Januari 27). *Apa Itu Pegadaian: Pengertian, Jenis Usaha, dan Sejarah Berdirinya*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2022/01/23/210008726/apa-itu-pegadaian-pengertian-jenis-usaha-dan-sejarah-berdirinya?page=2>



- Isniati, & Fajriansyah, M. R. (2019). *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kuncoro, M. (2020). *Strategi Meraih Keunggulan Kompetitif di Era Industri 4.0*. Yogyakarta: Andi.
- Kuswiyoto. (2019, Maret 29). *Raih Laba 2,77 T Pegadaian Terus Kembangkan Bisnis Digital*. Diambil kembali dari Pegadaian.co.id: <https://www.pegadaian.co.id/berita/detail/95/raih-laba-277t-pegadaian-terus-kembangkan-bisnis-digital>
- Kuswiyoto. (2021, Februari 17). *Pegadaian Raih Kinerja Positif di Masa Pandemi 2020*. Diambil kembali dari Pegadaian.co.id: <https://www.pegadaian.co.id/berita/detail/282/pegadaian-raih-kinerja-positif-di-masa-pandemi-2020>
- Manurung, P. R. (2019). *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Indonesia.
- Ma'ruf, A. (2022). *Analisis Strategi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Murtianingsih. (2023). *Manajerial Kewirausahaan*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Group.
- Ningrum, R. N. (2019). *Analisis Strategi Bisnis pada Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) menggunakan SWOT analysis Studi pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Simpang SKIP Bengkulu, 26*.
- Nur'aini, F. (2016). *Teknik Analisis SWOT Pedoman menyusun strategi yang efektif & efisien serta cara mengelola kekuatan & ancaman*. Yogyakarta: Quadrant.
- Nurfitriani. (2022). *Buku Ajar Manajemen Strategi*. Makasar: Cendekia Publisher.
- Pegadaian. (2023). *Informasi Produk*. Diambil kembali dari Pegadaian.co.id: <https://digital.pegadaian.co.id/>
- PT. Pegadaian. (2023). *Fitur Pegadaian Digital Service*. Diambil kembali dari <https://sahabat.pegadaian.co.id/pegadaian-digital/#fitur>
- PT.Pegadaian. (2023). *Layanan Pegadaian Digital*. Diambil kembali dari <https://sahabat.pegadaian.co.id/pegadaian-digital/#fitur>
- PT.Pegadaian. (2023). *Produk Pegadaian*. Diambil kembali dari Syarat dan Ketentuan: <https://digital.pegadaian.co.id/syarat-ketentuan>

- Raharja, P., & Manurung, M. (2019). *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rangkuti, F. (2013). *SWOT-Balanced Scocecard*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2016). *Analysis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2017). *Analysis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Segara, T. (2019). *Buku 7 Lembaga Jasa Keuangan Lainnya Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Wijayati, H. (2019). *Panduan Analisis SWOT Untuk Kesuksesan Bisnis : jangan buat strategi bisnis sebelum baca buku ini*. Yogyakarta: Quadran.