

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

PT Pegadaian (Persero) merupakan lembaga Badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150, gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.

Sejarah Pegadaian dimulai saat *Vereenigde oostindische company* (VOC) mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai pada tahun 1746. Kemudian, pada 1811 Pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, masyarakat di beri keleluasaan mendirikan usaha pegadaian. Adapun tanggal berdirinya Pegadaian adalah 1 April 1901. Ini diambil dari peristiwa didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Pada 1905, Pegadaian berbentuk lembaga resmi Jawatan 1905. Kemudian pada 1961, bentuk badan hukum berubah dari Jawatan ke Perusahaan Negara (PN). Ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 dan Peraturan

Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961. Lantas pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah dari PN ke Perjan berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969. Bentuk badan hukum berubah lagi dari Perjan ke Perum berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000. Lalu di tahun 2012, Pegadaian menjadi Persero pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011. Terakhir, tahun 2021 bentuk badan hukum berubah dari Persero ke Perseroan Terbatas pada tanggal 23 September 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 Tahun 2021.

Sejarah PT Pegadaian Area Malang yang berlokasi di Jl. Ade Irma Suryani No.2 Kota Malang ini berawal pada kantor yang berlokasi di belakang cabang Pegadaian Kota Malang, yang kemudian mengalami perubahan posisi berubah menjadi berada diatas cabang Pegadaian Kota Malang yang dimana Kantor Pegadaian Area Malang ini bertanggung jawab kepada operasional dan penjualan harian yang meliputi area Malang raya hingga Blitar raya.



Gambar 4. Logo Perusahaan PT Pegadaian Lama dan Baru

Sumber: PT Pegadaian (2022)

Dalam rangka memperingati hari jadi Pegadaian yang ke-100 Tahun pada 1 April 2013, Pegadaian meluncurkan logo baru perusahaan yang lebih dinamis dan modern dalam logo perusahaan yang terbaru terlihat masih mempertahankan simbol lama yaitu Timbangan. Dari logo lama perusahaan yang bergambar pohon rindang berwarna hijau yang memiliki makna: melindungi dan membantu masyarakat, senantiasa bertumbuh dan berkembang, mencerminkan keteduhan, warna hijau merupakan warna agraris yang mencerminkan keakraban pada masyarakat kecil. Sementara timbangan berwarna hitam bermakna: keseimbangan dan keterbukaan dalam pelayanan serta kejujuran. Sementara itu untuk tulisan Pegadaian bermakna: sederhana kepraktisan dan kemudahan, dinamis terus bergerak maju, dan huruf balok yang melambangkan keteguhan dan kekokohan.

Namun terdapat perbedaan pada logo baru ini yaitu adanya simbol tiga lingkaran yang saling bersinggungan. Logo perusahaan terbaru ini memiliki makna yang mengisahkan proses perjalanan pegadaian sebagai sebuah institusi yang dimulai dari sejarah berdiri, perkembangan hingga transformasi menjadi solusi keuangan yang berpegang pada nilai kolaborasi, transparansi, dan kepercayaan. Simbol tiga lingkaran yang bersinggungan mewakili tiga layanan utama yaitu: Pembiayaan Gadai dan Mikro, Emas, dan Aneka Jasa. Simbol timbangan melambangkan keadilan dan kejujuran. Hampir sama dengan logo lama, warna hijau tetap menjadi pilihan utama, bedanya logo baru menggunakan warna hijau yang lebih variatif. Warna hijau melambangkan keteduhan, senantiasa tumbuh berkembang, melindungi, dan membantu masyarakat. Logo baru ini, menampilkan perpaduan huruf besar di awal dan huruf kecil. Dibandingkan logo lama, kali ini

tipografi berkesan lebih ringan, sesuai dengan maknanya yaitu, rendah hati, tulus, dan ramah dalam melayani. Tagline “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” yang telah populer di masyarakat masih tetap dipertahankan.

2.2 Visi Misi Perusahaan

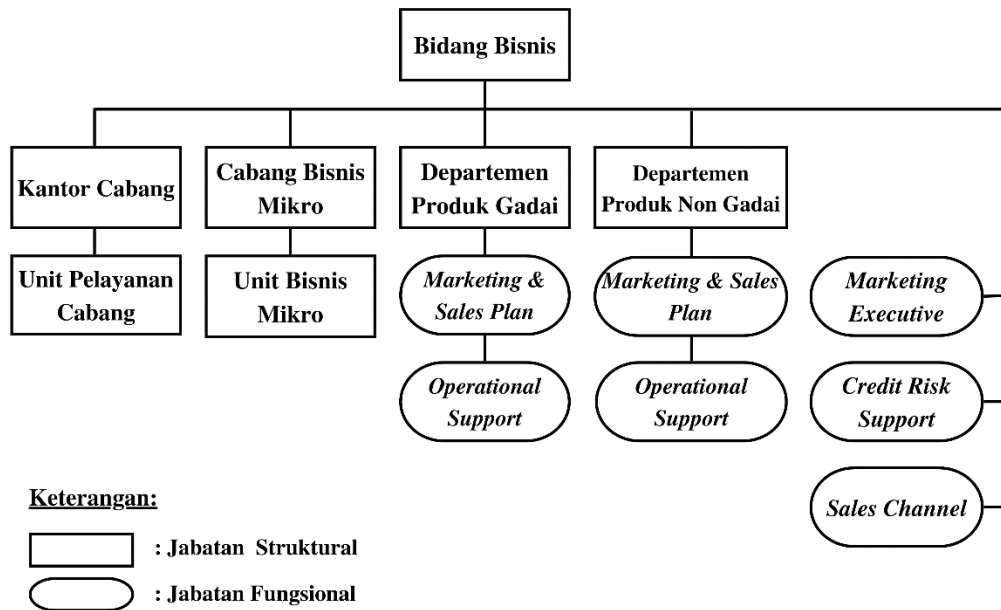
Visi dan Misi PT Pegadaian

Visi PT Pegadaian adalah sebagai solusi Bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

Misi:

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan (Pegadaian, Visi dan Misi PT Pegadaian, 2022)

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 5. Struktur Organisasi PT Pegadaian Area Malang

Sumber: PT Pegadaian Area Malang (2022)

Bidang Bisnis / Deputi Bisnis	: Direktur Utama
Kantor Cabang	: Pimpinan Cabang
Cabang Bisnis Mikro	: Pimpinan Bisnis Mikro
Departemen Produk Gadai	: Kepala Departemen Produk Gadai
Departemen Produk Non Gadai	: Kepala Departemen Produk Non Gadai
Unit Pelayanan Cabang	: Penaksir (Penanggung jawab Pelayanan Cabang)
Unit Bisnis Mikro	: Kepala Unit Bisnis Mikro
<i>Marketing & Sales Plan Dept. Gadai</i>	: <i>Head of Marketing & Sales Plan Dept. Gadai</i>

<i>Marketing & Sales Plan Dept. Non Gadai</i>	: <i>Head of Marketing & Sales Plan Dept. Non Gadai</i>
<i>Operational Support Dept. Gadai</i>	: Koordinator operasional Bisnis Dept. Gadai
<i>Operational Support Dept. Non Gadai</i>	: Koordinator operasional Bisnis Dept. Gadai
<i>Marketing Executive</i>	: <i>Marketing Executive Kantor PT Pegadaian Area Malang</i>
<i>Credit Risk Support</i>	: Divisi Manajemen Resiko Kantor PT Pegadaian Area Malang
<i>Sales Channel</i>	: Divisi <i>Sales Channel</i> (Agen) Kantor PT Pegadaian Area Malang

2.4 Segmentasi

Segmentasi demografis PT Pegadaian Area Malang dari produk yang telah disediakan adalah dengan membidik target masyarakat yang berada pada usia produktif dari rentang usia 17 – 60 tahun, berjenis kelamin pria dan wanita, Sementara untuk segmentasi geografis yang dicakup oleh PT Pegadaian Area Malang baik dari sisi operasional dan penjualan meliputi area Malang Raya (Kota Malang dan Kabupaten Malang), Blitar Raya (Kota Blitar dan Kabupaten Blitar).

Sedangkan untuk segmentasi perilaku konsumen PT Pegadaian Area Malang dari produk yang ditawarkan adalah masyarakat yang sedang membutuhkan pinjaman baik pinjaman modal atau pribadi melalui aneka jenis produk yang ditawarkan oleh PT Pegadaian kepada masyarakat seperti Gadai

Kendaraan, Gadai Perhiasan, Gadai Barang Elektronik, Gadai Sertifikat Tanah Produktif, Gadai Tabungan Emas.

Target pasar untuk Penjualan produk Pegadaian adalah menasar masyarakat kalangan ekonomi berpendapatan menengah ke bawah yang sedang membutuhkan pinjaman. Dimana memiliki keperluan untuk pemenuhan kebutuhan mereka baik secara individu ataupun usaha dan kelompok masyarakat (Kelompok Arisan).

Strategi Positioning yang ingin disampaikan dari produk yang disediakan oleh PT Pegadaian Area Malang adalah sebagai perusahaan non-bank dengan tiga lini produk yakni pembiayaan, emas, dan aneka jasa seperti jasa sertifikasi, tafsiran, dan lain sebagainya. Dengan tujuan utama dapat memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat secara individu, kolektif, dan untuk usaha sehingga bisa berdampak pada bertumbuhnya penjualan produk PT Pegadaian Area Malang.

2.5 Deskripsi Jabatan

Berikut adalah deskripsi jabatan berdasarkan (Pegadaian, 2020) yang dimiliki oleh setiap bagian di PT Pegadaian Area Malang.

1. Deputi Bisnis

Tugas dan tanggung jawab utama Deputi Bisnis meliputi:

- a. Merencanakan, mengorganisir, mengintegrasikan, menyelenggarakan, melakukan monitoring, pengawasan, evaluasi serta membantu tugas dan tanggung jawab Pemimpin Wilayah dalam bidang Bisnis dan pencapaian kinerja keuangan.

- b. Mengorganisir dan mengintegrasikan seluruh sumber daya yang ada dibawah koordinasinya guna mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengembangan bisnis berkelanjutan.
- c. Mengarahkan penyusunan rencana kerja, program kerja, inisiatif strategis, dan rincian biaya (RKAP) yang dapat dieksekusi di lingkup kantor area serta *in-line* dengan kebijakan atau program kerja kantor wilayah dan kantor pusat.
- d. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan operasional, *monitoring* dan evaluasi atas pengelolaan anggaran yang ada di kantor area.
- e. Memastikan pelaksanaan kegiatan operasional di kantor cabang dan CBM beserta UPC atau UBM yang berada dibawah koordinasinya berjalan sesuai ketentuan (SOP) yang berlaku.
- f. Mengarahkan pelaksanaan kebijakan / program kerja dari kantor wilayah dan Kantor Pusat sehingga dapat terimplementasi dengan baik di kantor area dan kantor cabang di bawah koordinasinya.
- g. Memastikan kebutuhan sarana dan prasarana operasional, SDM dan hal-hal lainnya telah terpenuhi untuk mendukung kelancaran pelayanan nasabah serta tercapainya target kinerja.
- h. Mengarahkan pelaksanaan *Performance Management System* pada kantor area dan kantor cabang di bawah koordinasinya mulai dari

penetapan target (*target setting*), *cascading target*, *performance review*, *coaching*, *mentoring*, and *performance appraisal*.

- i. Melakukan koordinasi dengan unit terkait di kantor wilayah dan kantor pusat untuk mempercepat penyelesaian permasalahan-permasalahan yang dihadapi.
- j. Mengarahkan pengelolaan dan implementasi manajemen resiko sesuai kebijakan divisi terkait di kantor pusat guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada seluruh unit kerja di bawah koordinasinya.
- k. *Monitoring* dan evaluasi kinerja kantor cabang dan CBM yang berada dibawah koordinasinya, serta merencanakan dan implementasi langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan efektifitas operasional.
- l. Membina hubungan dan kerjasama dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal terkait kegiatan pemasaran dan penjualan produk perusahaan untuk meningkatkan *value* dan *revenue* perusahaan.
- m. Mengarahkan proses *collection* dan penarikan barang jaminan di lingkup kantor area sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- n. Mengarahkan penjualan Barang Jaminan Dalam Proses Lelang dan Barang Jaminan atas pinjaman dengan kolektibilitas macet yang ditarik ke kantor area sesuai ketentuan yang berlaku.
- o. Mengarahkan kegiatan *collection* yang dilakukan oleh pihak eksternal.

- p. Mengarahkan pengelolaan klaim asuransi kredit.
- q. Melakukan analisis dan merekomendasikan kredit berbasis mikro yang harus diputus di tingkat area, wilayah, dan pusat.

2. *Marketing Executive*

Tugas dan tanggung jawab utama *Marketing Executive* meliputi:

- a. Merencanakan, menjajaki, dan menyusun implementasi kerjasama kelembagaan yang meliputi institusi pemerintah, institusi BUMN, dan institusi swasta pada wilayah atau area masing-masing sesuai program, produk, dan layanan yang ditawarkan ataupun disesuaikan dengan kebutuhan mitra kerjasama.
- b. Menindaklanjuti implementasi kerjasama yang telah terjalin di tingkat pusat pada lingkup kantor area masing-masing dengan melakukan koordinasi kepada mitra kerjasama untuk menentukan *PIC* tindak lanjut serta menjadwalkan rencana eksekusi kerjasama.
- c. Menyusun dan mengeksekusi strategi program pemasaran dan penjualan yang tepat, baik yang diinisiasi oleh kantor pusat, kantor wilayah, maupun kantor area pada mitra kerjasama secara rutin, terjadwal, dan berkelanjutan.
- d. Melakukan *maintenance portfolio, relationship, advisory*, dan *follow up* program, produk, dan layanan yang dimiliki oleh perusahaan kepada mitra kerjasama secara rutin, terjadwal, dan berkelanjutan.

- e. Menyusun dan melaksanakan program literasi secara rutin, terjadwal, dan berkelanjutan kepada mitra Kerjasama untuk meningkatkan penjualan produk.
- f. Menyusun dan menyampaikan laporan secara periodik kepada Divisi Hubungan Kelembagaan terkait kegiatan pemasaran dan hasil penjualan diketahui oleh Deputi Bisnis dan atau pejabat yang ditunjuk.

3. *Credit Risk Support*

Tugas dan Tanggung jawab utama *Credit Risk Support* meliputi:

- a. Memberi rekomendasi kepada Deputy Bisnis sebelum melakukan *approval* terhadap pengajuan pinjaman atau kredit dari kantor cabang sesuai kewenangannya.
- b. Memonitor *Loan at Risk* dan *Non Performing Loan* secara harian.
- c. Memimpin proses penagihan dan penarikan barang jaminan di lingkup area.
- d. Melaksanakan penjualan Barang Jaminan Dalam Proses Lelang dan barang jaminan atas pinjaman dengan kolektibilitas macet yang ditarik di Kantor Area dan telah memenuhi syarat sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Memberi rekomendasi kepada Deputi Bisnis sebelum melakukan *approval* terhadap pengajuan penurunan harga jual BJ atau BJDPL dari Kantor Cabang.

- f. Mengkoordinasikan kegiatan *collection* yang dilakukan oleh pihak eksternal.
- g. Melaksanakan *monitoring* pengajuan klaim, untuk memastikan bahwa klaim pinjaman bermasalah telah diajukan kepada rekanan.
- h. Melaksanakan *monitoring* subrogasi, untuk memastikan bahwa seluruh penerimaan dari kredit yang telah diajukan klaim telah disetorkan sebagai subrogasi.
- i. Melaksanakan pengurusan asuransi yang sifatnya luar biasa dan membantu pengurusan asuransi di luar prosedur normal (misalnya dalam hal *force majeure*, membantu pengurusan klaim *Total Loss Only* (kendaraan nasabah).
- j. Melakukan pengecekan, merekomendasikan, dan mendokumentasikan harga pasar setempat yang diajukan oleh outlet ke Deputy Bisnis untuk disahkan.
- k. Mengusulkan BJ khusus yang dapat diterima sebagai agunan.
- l. Melakukan analisis dan merekomendasikan kredit berbasis mikro yang harus diputus di tingkat area, wilayah, dan pusat.
- m. Menyelenggarakan rapat-rapat komite di tingkat area.

4. Sales Channel

Tugas dan tanggung jawab utama *Sales Channel* meliputi:

- a. Berkoordinasi dengan *Sales Channel* di kantor cabang untuk meningkatkan kapabilitas agen melalui *Product Knowledge*, operasionalisasi aplikasi agen, dan *branding* agen.

- b. Memastikan tersedianya *sales tools* untuk menunjang kegiatan operasional agen, seperti misalnya spanduk, banner, brosur, dll.
 - c. Berkoordinasi dengan *Sales Channel* di kantor cabang untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi agen termasuk melakukan eskalasi ke pihak berwenang apabila masalah belum dapat diselesaikan.
 - d. Mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan atau program kerja kantor wilayah dan kantor pusat yang terkait dengan agen sehingga dapat terimplementasi dengan baik pada seluruh kantor cabang di bawah koordinasinya.
 - e. Mengelola *coaching and mentoring* untuk meningkatkan kapabilitas *Sales channel* di kantor cabang.
 - f. *Monitoring* dan evaluasi kinerja agen di lingkup kantor area, mendorong produktifitas agen dengan menyelenggarakan literasi atau kunjungan secara berkala, mengadakan acara *gathering* dengan agen, dan lain-lain
5. Kepala Departemen Produk Non Gadai

Tugas dan tanggung jawab utama Departemen Produk Non Gadai meliputi:

- a. Memastikan pelaksanaan kegiatan operasional bisnis non gadai di kantor cabang berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Mengelola penyusunan rencana kerja, program kerja, inisiatif strategis, dan rincian biaya (RKAP) departemen produk non gadai

yang dapat dieksekusi di lingkup kantor area serta *in-line* dengan kebijakan / program kerja kantor wilayah dan kantor pusat.

- c. Mengarahkan pelaksanaan kebijakan atau program kerja yang terkait dengan produk non gadai dari kantor wilayah dan kantor pusat sehingga dapat terimplementasi dengan baik di area dan cabang di bawah koordinasi.
- d. Membuat kajian pembukaan outlet yang melayani produk mikro berdasarkan potensi yang ada di lingkup area.
- e. Memastikan kebutuhan sarana dan prasarana operasional, SDM dan hal-hal lainnya yang terkait dengan produk non gadai telah terpenuhi untuk mendukung kelancaran pelayanan nasabah serta tercapainya target kinerja.
- f. Mengarahkan penyelesaian barang jaminan dalam proses lelang (BJDPL) produk non gadai dan barang non gadai bermasalah yang tidak bisa diselesaikan oleh kantor cabang.
- g. Mengarahkan implementasi manajemen risiko yang terkait operasional bisnis non gadai di lingkup kantor area.
- h. Melakukan kegiatan *coaching* dan *mentoring* terkait operasional bisnis non gadai di lingkup kantor area untuk meningkatkan kinerja produk non gadai.
- i. Melakukan koordinasi dengan unit terkait di kantor wilayah dan kantor pusat untuk mempercepat penyelesaian permasalahan-permasalahan yang dihadapi kantor cabang terkait.

- j. Mengarahkan penyusunan laporan kinerja dan laporan pelaksanaan program-program kerja yang terkait bisnis non gadai di lingkup kantor area.
- k. *Monitoring* dan evaluasi kinerja produk non gadai di Kantor Cabang serta mengusulkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektifitas operasional produk non gadai.
- l. Memonitor implementasi kegiatan pemasaran dan penjualan di lingkup kantor area untuk meningkatkan *awareness* dan *engagement* masyarakat terhadap produk non gadai.
- m. Memonitor implementasi standar design pemasaran (*branding, marketing design, dan image*) produk non gadai sehingga selalu *up to date* sesuai dengan tema pemasaran dan penjualan yang sedang berlangsung.
- n. Membina hubungan dan kerjasama dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal terkait kegiatan pemasaran dan penjualan produk non gadai di lingkup kantor area.
- o. Memastikan setiap program yang berkaitan dengan pemasaran dan penjualan produk non gadai telah dieksekusi di kantor cabang di bawah area kelolaannya.
- p. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan pemasaran dan penjualan berdasarkan laporan aktivitas mingguan di lingkup kantor area serta merekomendasi perbaikan program untuk meningkatkan efektifitas pemasaran dan penjualan produk non gadai.

q. Mengimplementasikan pengelolaan manajemen resiko pada unit kerjanya.

6. *Marketing & Sales Plan* (Departemen Produk Non Gadai)

Tugas dan Tanggung jawab utama *Marketing & Sales Plan*:

- a. Menyusun program kerja dan anggaran serta mengelola implementasi kegiatan pemasaran dan penjualan di lingkup Kantor area yang *in-line* dengan program pemasaran dan penjualan dari kantor Pusat untuk meningkatkan *awareness* dan *engagement* masyarakat terhadap produk non gadai.
- b. Mengelola implementasi standar design pemasaran (*branding, marketing, design, dan image*) produk non gadai sehingga selalu *up to date* sesuai dengan tema pemasaran dan penjualan yang sedang berlangsung.
- c. Mengelola kerjasama dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal terkait kegiatan pemasaran dan penjualan produk non-gadai di lingkup kantor area.
- d. Mendukung dan memfasilitasi setiap program yang berkaitan dengan pemasaran dan penjualan produk non gadai di kantor cabang di bawah area kelolaannya.
- e. *Monitoring* dan evaluasi kegiatan pemasaran dan penjualan berdasarkan laporan aktivitas mingguan di lingkup kantor area serta rekomendasi.

7. *Operational Support* (Departemen Produk Non Gadai)

Tugas dan Tanggung jawab utama *Operational Support*:

- a. Mengkoordinasikan kebutuhan sarana dan prasarana operasional, SDM dan hal-hal lainnya yang terkait produk non gadai di lingkup kantor area untuk kelancaran pelayanan nasabah serta tercapainya target kinerja.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan operasional bisnis non gadai di kantor cabang agar berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan *coaching* dan *mentoring* terkait operasional bisnis gadai di lingkup kantor area untuk meningkatkan kinerja produk non gadai.
- d. Mengkoordinasikan penyelesaian barang jaminan dalam proses lelang (BJDPL) produk non gadai dan barang non gadai bermasalah yang tidak bisa diselesaikan oleh kantor cabang.
- e. Mengkoordinasi implementasi manajemen risiko yang terkait operasional bisnis non gadai di lingkup kantor area.
- f. Mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan atau program kerja yang terkait produk non gadai dari kantor wilayah dan kantor pusat sehingga dapat terimplementasi dengan baik di area dan cabang di bawah koordinasi.
- g. Melakukan koordinasi dengan unit terkait di kantor wilayah dan kantor pusat untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi kantor cabang terkait operasional bisnis non gadai.

- h. Menyusun laporan kinerja dan laporan pelaksanaan program-program kerja yang terkait bisnis non gadai di lingkup kantor area.
- i. *Monitoring* dan evaluasi kinerja produk non gadai serta mengusulkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektifitas operasional produk non gadai.

8. Kepala Departemen Produk Gadai

Tugas dan tanggung jawab utama Kepala Departemen Produk Gadai di Kantor Area meliputi:

- a. Memastikan pelaksanaan kegiatan operasional Bisnis gadai di kantor cabang berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Mengelola penyusunan rencana kerja, program kerja, Inisiatif strategis, dan rincian biaya (RKAP) departemen produk gadai yang dapat dieksekusi di lingkup kantor area serta *in-line* dengan kebijakan / program kerja kantor wilayah dan kantor pusat.
- c. Mengarahkan pelaksanaan kebijakan atau program kerja yang terkait produk gadai dari kantor wilayah dan kantor pusat sehingga dapat terimplementasi dengan baik di area dan cabang di bawah koordinasi.
- d. Memastikan kebutuhan sarana dan prasarana operasional, SDM dan hal-hal lainnya yang terkait produk gadai telah terpenuhi untuk mendukung kelancaran pelayanan nasabah serta tercapainya target kinerja.

- e. Mengarahkan penyelesaian barang jaminan dalam proses lelang produk gadai dan barang gadai bermasalah yang tidak bisa diselesaikan oleh kantor cabang.
- f. Mengarahkan implementasi manajemen resiko yang terkait dengan operasional bisnis gadai di lingkup kantor area.
- g. Melakukan kegiatan *coaching* dan *mentoring* terkait operasional bisnis gadai di lingkup kantor area untuk meningkatkan kinerja produk gadai
- h. Melakukan koordinasi dengan unit terkait dikantor wilayah dan kantor pusat untuk mempercepat penyelesaian permasalahan-permasalahan yang dihadapi kantor cabang terkait operasional bisnis gadai.
- i. Mengarahkan penyusunan laporan kinerja dan laporan pelaksanaan program-program kerja yang terkait bisnis gadai di lingkup kantor area.
- j. *Monitoring* dan evaluasi kinerja produk gadai di kantor cabang serta mengusulkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas operasional produk gadai.
- k. Memonitor implemetasi kegiatan pemasaran dan penjualan di lingkup kantor area untuk meningkatkan *awareness* dan *engagement* masyarakat terhadap produk gadai.
- l. Memonitor implementasi standar *design* pemasaran yaitu: *branding*, *marketing design*, dan *image* produk gadai sehingga selalu *up to*

date sesuai dengan tema pemasaran dan penjualan yang sedang berlangsung.

- m. Membina hubungan dan kerjasama dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal terkait kegiatan pemasaran dan penjualan produk gadai di lingkup kantor area.
- n. Memastikan setiap program yang berkaitan dengan pemasaran dan penjualan produk gadai telah dieksekusi di kantor cabang di bawah area kelolaannya.
- o. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan pemasaran dan penjualan berdasarkan laporan aktivitas mingguan di lingkup kantor area serta merekomendasi perbaikan program untuk meningkatkan efektifitas pemasaran dan penjualan produk gadai.
- p. Mengimplementasikan pengelolaan manajemen resiko pada unit kerjanya.

9. *Marketing and Sales Plan* (Departemen Produk Gadai)

Tugas dan tanggung jawab utama *Marketing & Sales Plan* meliputi:

- a. Menyusun program kerja dan anggaran serta mengelola implementasi kegiatan pemasaran dan penjualan di lingkup kantor area yang *in-line* dengan program pemasaran dan penjualan dari kantor pusat untuk meningkatkan *awareness* dan *engagement* masyarakat terhadap produk gadai.
- b. Mengelola implementasi standar *design* pemasaran yaitu: *branding, marketing design, dan image* Produk Gadai sehingga selalu *up to*

date sesuai dengan tema pemasaran dan penjualan yang sedang berlangsung.

- c. Mengelola kerjasama dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal terkait kegiatan pemasaran dan penjualan produk gadai di lingkup kantor area.
- d. Mendukung dan memfasilitasi setiap program yang berkaitan dengan pemasaran dan penjualan produk gadai di kantor cabang di bawah area kelolaannya.
- e. *Monitoring* dan evaluasi kegiatan pemasaran dan penjualan berdasarkan laporan aktivitas mingguan di lingkup kantor area serta rekomendasi perbaikan program untuk meningkatkan efektifitas pemasaran dan penjualan produk gadai.

10. *Operational Support* (Departemen Produk Gadai)

Tugas dan tanggung jawab utama *Operational Support* meliputi:

- a. Mengkoordinasikan kebutuhan sarana dan prasarana operasional, SDM, dan hal-hal lainnya yang terkait produk gadai di lingkup kantor area untuk kelancaran pelayanan nasabah serta tercapainya target kinerja.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan operasional bisnis gadai di kantor cabang agar berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan *coaching* dan *mentoring* terkait operasional bisnis gadai di lingkup kantor area untuk meningkatkan kinerja produk gadai.

- d. Mengkoordinasikan penyelesaian barang jaminan dalam proses lelang produk gadai dan barang gadai bermasalah yang tidak bisa diselesaikan oleh kantor cabang.
- e. Mengkoordinasikan implementasi manajemen risiko yang terkait operasional bisnis gadai di lingkup kantor area.
- f. Mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan atau program kerja yang terkait produk gadai dari kantor wilayah dan kantor pusat sehingga dapat terimplementasi dengan baik di area dan cabang di bawah koordinasi.
- g. Melakukan koordinasi dengan unit terkait di kantor wilayah dan kantor pusat untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi kantor cabang terkait operasional bisnis gadai.
- h. Menyusun laporan kinerja dan laporan pelaksanaan program-program kerja yang terkait bisnis gadai di lingkup kantor area.
- i. Monitoring dan evaluasi kinerja produk gadai di kantor cabang serta mengusulkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektifitas operasional produk gadai.

11. Kepala Cabang Bisnis Mikro

Tugas dan Tanggung jawab utama Kepala Cabang Bisnis Mikro meliputi:

- a. Mengarahkan, mengkoordinasikan, mengendalikan, menjalankan dan melakukan evaluasi kegiatan operasional produk-produk

- pembiayaan/pinjaman mikro baik konvensional atau syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan kegiatan survey lanjutan, analisa kelayakan kredit, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. Memastikan pengelolaan klaim asuransi berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - d. Melakukan koordinasi dan *monitoring kegiatan desk collection* dan *field collection*
 - e. Berkoordinasi dengan *credit risk support* terkait *hard collection*. Untuk perhitungan resiko pengajuan jumlah pinjaman berdasarkan barang jaminan yang diajukan.
 - f. Mengelola kegiatan administrasi yang terkait produk-produk pembiayaan/pinjaman baik konvensional atau syariah.
 - g. Mengarahkan penyusunan rencana kerja, program kerja, inisiatif strategis, dan rincian biaya dari RKAP Tahunan yang *in-line* dengan visi dan misi perusahaan.
 - h. Mengarahkan pelaksanaan *performance management system* pada unit kerja di bawah koordinasinya mulai dari penetapan target *target setting, cascading target, performance review, coaching, mentoring* dan *performance appraisal*.
 - i. Mengarahkan tindak lanjut hasil audit sesuai kewenangannya guna mendukung efektifitas pengendalian internal.

- j. Menjalankan fungsi pengendalian internal sesuai dengan SOP produk.
- k. Mengimplementasikan pengelolaan manajemen risiko pada unit kerjanya.
- l. *Monitoring* dan evaluasi kinerja produk mikro pada unit kerja dibawah koordinasinya, dalam rangka pencapaian target.

12. Kepala Unit Bisnis Mikro

Tugas dan tanggung jawab utama Kepala Unit Bisnis Mikro meliputi:

- a. Menjalankan kegiatan operasional produk-produk pembiayaan atau pinjaman mikro baik konvensional atau syariah sesuai dengan ketentuan (SOP) yang berlaku.
- b. Pengelolaan kredit dan *recovery* dengan aktivitas berupa menghubungi nasabah melalui telepon atau pesan singkat yang dilaksanakan oleh unit bisnis mikro.
- c. Pengelolaan pinjaman dan *recovery* dengan aktivitas berupa upaya pengembalian kewajiban dari nasabah baik dari penerimaan angsuran / pelunasan kredit melalui kunjungan ke rumah/kantor/usaha nasabah.
- d. Melakukan kegiatan survey awal, analisa kelayakan kredit, validasi dan verifikasi dokumen kredit dan barang jaminan sesuai dengan batas kewenangannya.
- e. Menetapkan uang pinjaman produk mikro sesuai kewenangan yang berlaku.

- f. *Monitoring* dan evaluasi kinerja produk mikro unit kerjanya untuk memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan.
- g. Menjalankan fungsi pengendalian internal sesuai dengan SOP Produk.
- h. Mengarahkan pengelolaan dan mengimplementasikan manajemen risiko sesuai kebijakan divisi terkait di kantor pusat guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada seluruh unit kerja di bawah koordinasinya.

13. Staff Mikro

Tugas dan tanggung jawab utama Staf Mikro meliputi:

- a. Melakukan kegiatan survei awal kepada calon nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dibawah koordinasi kepala UBM (Unit Bisnis Mikro).
- b. Pengelolaan kredit dan *recovery* dengan aktivitas berupa menghubungi nasabah melalui telepon atau pesan singkat yang dilaksanakan oleh Unit Bisnis Mikro.
- c. Pengelolaan pinjaman dan *recovery* dengan aktivitas berupa upaya pengembalian kewajiban dari nasabah baik dari penerimaan angsuran atau pelunasan melalui kunjungan ke rumah, kantor, dan usaha nasabah.
- d. Validasi dan verifikasi dokumen kredit dan barang jaminan.

2.6 Produk Perusahaan

Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan jasa keuangan kepada masyarakat umum, PT Pegadaian memiliki aneka produk yang bisa dinikmati oleh masyarakat umum yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan mereka, PT Pegadaian menawarkan berbagai macam jenis produk antara lain seperti produk pembiayaan kendaraan, pembiayaan logam mulia, pembiayaan modal usaha (KUR), gadai emas, gadai kendaraan, gadai efek, dan sebagainya. Untuk penjelasan lebih jelas terkait produk PT Pegadaian dijelaskan dibawah ini antara lain yaitu:

1. Produk Pinjaman Gadai

a. Layanan Gadai Emas

Gadai Emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas seperti emas perhiasan, emas batangan dan berlian. Terdapat beberapa fitur yang diberikan di produk gadai emas dari gadai harian, bulanan cepat, maupun bulanan panjang yang memiliki bunga yang bervariasi, mulai 0,09% hingga 1,4% tergantung fitur mana yang diambil. Setiap pinjaman juga memiliki nilai yang berbeda dan akan menyesuaikan untuk biaya administrasi.

Tabel 8. Jenis Layanan Produk Gadai Emas

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrrasi (Rp)
1.	Fitur Reguler	1% - 1,1 % per 15 hari	-	50.000 – BMPK	2.000 - 125.000

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrrasi (Rp)
2.	Fitur Gadai Harian	0,09% per hari	15 - 60 hari	50.000 - > 20.000.000	2.000 - 125.000
3.	Fitur Bisnis	0,95% - 0,65%	-	100.000.000 - > 1.000.000.000	100.000 (semua range pinjaman)
4.	Fitur Prima	-	< 60 hari	50.000 - 500.000	2.000 - 5.000
5.	Fitur Ultra Mikro	1,2% per 15 hari	-	1.000.000 - 5.000.000	20.000 - 50.000
6.	Fitur Angsuran	1,25% - 1,4%	6 - 36 bulan	1.000.000 - > 20.000.000	10.000 - 200.000
7.	Fitur Angsuran	0.95%	12 - 36 bulan	1.000.000 - 500.000.000	70.000 per transaksi

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

b. Layanan Gadai Non Emas

Gadai Non Emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan barang berharga seperti gawai (smartphone, laptop, kamera) elektronik (televisi, komputer) atau barang rumah tangga lainnya. Terdapat beberapa fitur yang diberikan di produk gadai non emas dari gadai regular, gadai prima maupun gadai harian yang memiliki bunga yang bervariasi, mulai 0,09% per hari hingga 1,2% tergantung fitur mana yang diambil. Setiap pinjaman juga memiliki nilai yang berbeda dan akan menyesuaikan untuk biaya administrasi.

Tabel 9. Layanan Gadai Non Emas

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrasi (Rp)
1.	Fitur Reguler	1,1% - 1,2% per 15 hari	-	50.000 - 500.000 BMPK	2.000 - 5.000 BMPK
2.	Fitur Prima	-	< 60 hari	50.000 - 500.000	2.000 - 5.000
3.	Fitur Gadai Harian	0,09% per hari	15 - 60 hari	50.000 - 500.000 BMPK	2.000 - 125.000

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

c. Layanan Gadai Kendaraan

Gadai kendaraan adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan berupa kendaraan bermotor seperti sepeda motor dan mobil. Terdapat beberapa fitur yang diberikan pada produk gadai kendaraan dari gadai reguler dan gadai harian yang memiliki bunga yang bervariasi, mulai 0,09% per hari hingga 1,2% tergantung fitur mana yang diambil. Setiap pinjaman juga memiliki nilai yang berbeda dan akan menyesuaikan untuk biaya administrasi.

Tabel 10. Layanan Gadai Kendaraan

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrasi (Rp)
1	Fitur Reguler	1% - 1,2% per 15 hari	-	50.000 - > 20.000.000	2.000 - 125.000
2	Fitur Gadai Harian	0,09% per hari	15 - 60 hari	50.000 - 500.000 BMPK	2.000 - 125.000

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

d. Layanan Gadai Tabungan Emas

Gadai tabungan emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan

konsumtif maupun produktif dengan jaminan titipan emas (saldo Tabungan Emas) yang ada di Pegadaian. Terdapat beberapa fitur yang diberikan di produk gadai tabungan emas dari gadai regular dan gadai angsuran yang memiliki bunga yang bervariasi, mulai 0,9% per hari hingga 1,75% tergantung fitur mana yang diambil. Setiap pinjaman juga memiliki nilai yang berbeda dan akan menyesuaikan untuk biaya administrasi.

Tabel 11. Layanan Gadai Tabungan Emas

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrasi (Rp)
1	Fitur Regular	0,75% per 15 hari	30 - 120 hari	> 1 gram emas	2.000 - 25.000
2	Fitur Angsuran	0,9% - 0,95%	6 - 24 bulan	> 1.000.000	2.000 - 25.000 (0,05%)

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

e. Layanan Gadai Tabungan Emas

Gadai titipan emas adalah fasilitas pemberian pinjaman dengan jaminan emas yang telah dititipkan sebelumnya melalui produk Titipan Emas dengan mekanisme gadai yang dapat diajukan di Outlet Pegadaian dan aplikasi Pegadaian Digital. Memiliki bunga 0,05% perhari dan jangka waktu titipan minimal 6 bulan maksimal 12 bulan. Setiap gadai titipan emas memiliki biaya administrasi sebesar 0,042% per bulan, dari besarnya tabungan yang dimiliki.

Tabel 12. Layanan Gadai Titipan Emas

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrasi
1	Gadai Titipan Emas	0,05% per hari	6 - 12 bulan	< 20.000.000	0,042% per bulan

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

f. Layanan Gadai Efek

Gadai Efek adalah layanan pemberian pinjaman dengan jaminan kepemilikan surat berharga berupa saham dan obligasi. Proses pengajuan mudah dan dapat dilakukan secara *online* melalui Pegadaian Digital. Menurut sumber *booklet* produk layanan PT Pegadaian untuk jenis layanan produk gadai efek terdapat ketentuan bunga 3,75% per 90 hari dan dapat diperpanjang setiap 90 hari. Setiap gadai efek memiliki biaya administrasi sebesar 0,25% dari besarnya tabungan yang dimiliki.

Tabel 13. Layanan Gadai Efek

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrasi
1	Gadai Efek	3.75%	90 hari (dapat diperpanjang)	1.000.000 - 5.000.000.000 (individu) & 20.000.000.000 (Institusi)	0.25%

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

2. Layanan Pinjaman Non Gadai

Tabel 14. Layanan Pinjaman Non Gadai

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu (tenor)	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrasi (Rp)
Pinjaman Usaha (Konvensional)					
1	Fitur Reguler Pola Angsuran Bulanan	1% - 1,15%	12 – 60 bulan	10.100.000 – 50.000.000	0,5% - 1%
	Fitur Reguler Pola Angsuran Flexibel	6,3% - 11,3%	3 – 6 bulan	10.100.000 – 50.000.000	0,5% - 1%
2	Fitur Reguler Pola Angsuran Berjangka	4,05% - 8,6%	12 – 36 bulan	10.100.000 – 50.000.000	0,5% - 1%
	Fitur Ultra Mikro Pola Angsuran Bulanan	1,25%	12 – 36 bulan	1.000.000 – 10.000.000	1%

No	Produk	Bunga	Jangka Waktu (tenor)	Pinjaman (Rp)	Biaya Administrasi (Rp)
Pinjaman Usaha (Konvensional)					
	Fitur Ultra Mikro Pola Angsuran Sekali Bayar	6,8% - 14,1%	3 – 6 bulan	1.000.000 – 10.000.000	1%
	Fitur Ultra Mikro Pola Angsuran Berjangka	4,4% - 10,8%	12 – 36%	1.000.000 – 10.000.000	1%

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

3. Produk Layanan Jasa

5. Tabungan Emas

Tabungan Emas merupakan layanan penjualan dan pembelian emas dengan fasilitas titipan dan secara digital yang dapat dilakukan di channel Pegadaian.

Tabel 15. Tabungan Emas

Produk	Tarif Awal Jasa	Tarif Perpanjangan	Minimal (g)
Tabungan Emas	50.000	30.000/tahun	0,01

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

6. Layanan Titipan Emas

Merupakan fasilitas titipan emas perhiasan atau batangan disertai manfaat tambahan berupa fasilitas plafon pinjaman (kredit) sesuai nilai emas yang dititipkan.

Tabel 16. Layanan Titipan Emas

Produk	Tarif Awal Jasa	Tarif Perpanjangan	Denda	Tenor	Minimal (Rp)
Titipan Emas	100.000 - 1.000.000	20.000 - 100.000 per bulan	1.000 - 3.000 per hari	6 dan 12 bulan	20.000.000 - BMPK

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

7. Jasa Titipan

Jasa Titipan adalah layanan untuk menitipkan barang berharga seperti perhiasan, emas, berlian, surat berharga atau kendaraan bermotor.

Tabel 17. Jasa Titipan

Produk	Tarif Jasa
Perhiasan emas, perak, platina, dll	20.000 per 100gr per bulan
Surat Berharga	
Barang Berharga (giok, pusaka, dll)	10.000 per barang per bulan
Kendaraan Sepeda Motor	15.000 per 10 hari

Sumber: PT. Pegadaian (2022)

4. Pegadaian Digital

Pegadaian Digital adalah sarana *online* berupa aplikasi untuk menggunakan dan melakukan transaksi terhadap produk-produk PT Pegadaian.

Tabel 18. Pegadaian Digital

Produk	Tarif Jasa
Pegadaian Digital	Fitur layanan dalam Pegadaian Digital terdiri dari tabungan emas, gadai, pembiayaan, pembayaran & topup, cicil emas, outlet pegadaian.

Sumber: *Booklet* PT. Pegadaian (2022)