

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 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, 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. Karena prosedur peminjamannya sangat mudah dan sangat sederhana maka banyak masyarakat terutama masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah menggunakan lembaga pegadaian untuk membantu memenuhi kebutuhan dananya. Mudah nya lokasi pegadaian dapat dicapai oleh masyarakat, sehingga masyarakat semakin berminat memenuhi kebutuhan dana nya di lembaga pegadaian. Selain memberikan solusi pendanaan, Pegadaian juga memberikan jasa lainnya seperti pelayanan 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 menggunakan 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 pinjaman 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 *download* Aplikasi Pegadaian Digital, 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 *download* lebih tertarik menggunakan aplikasi ini.

Tabel 1. Perkembangan usaha Pegadaian

Tahun	Pendapatan Usaha	Jumlah Nasabah	Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service
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

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 dan 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) yaitu sebuah aplikasi berbasis web atau *mobile* yang menyediakan layanan digital pegadaian, aplikasi ini memberikan fasilitas bagi nasabah untuk melakukan transaksi gadai dan mengakses berbagai produk dari pegadaian melalui perangkat *smartphone*. Salah satu layanan aplikasi pegadaian digital adalah *Multi Payment Online (MPO)* merupakan sebuah yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, pembelian pulsa, pembelian tiket kereta api, pembayaran premi asuransi BPJS kesehatan, pembayaran *finance*, dan pembayaran langganan TV secara *online*.

Dengan adanya aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini dapat saling menguntungkan kedua belah pihak antara pegadaian dengan nasabah. Dan bagi pegadaian pola bisnis kian hari persaingannya semakin ketat karena tuntutan dari perkembangan teknologi dan juga perekonomian global yang tidak dapat di prediksi. Maka dari itu, pegadaian wajib melakukan *update* terhadap perkembangan bisnis yang terbaru jika tidak ingin tertinggal dengan perusahaan lain.

Analisis SWOT terbagi menjadi empat unsur dasar yaitu *Strengths* (kekuatan), kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dari perusahaan pada saat ini,

yang kedua *Weaknesses* (kelemahan), yaitu kondisi atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan yang terdapat dalam perusahaan pada saat ini, yang ketiga *Opportunities* (peluang), yaitu kondisi lingkungan di luar perusahaan yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan perusahaan, dan untuk *Threats* (ancaman), yaitu kebalikan dari peluang yang merupakan kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah perusahaan dan dapat mengancam 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.**

1.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui analisis SWOT pada layanan aplikasi Pegadaian Digital Service.

1.3 Manfaat Tugas Akhir

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

1. Aspek Teoritis

Bagi pembaca, diharapkan bahwa laporan tugas akhir ini akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan terkait 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*.