

The Effectiveness of Customer Segmentation in Mitigating Rahn Financing Risks at PT Pegadaian Through A SWOT Approach

By Rizka Widyaningtias

ABSTRACT

Rahn is a financing product that forms the backbone of PT Pegadaian. The Rahn product is PT Pegadaian's sharia financing product with the largest number of customers and a high outstanding loan balance. However, behind this growth, there still a high number of collateral items that end up in the auction process, indicating a financing risk due to the customer's failure to fulfill their repayment obligations. This shows there are still disloyal customers who pose a high risk. This condition necessitates a more effective risk mitigation strategy, one of which is through the application of customer segmentation. This study aims to analyze the effectiveness of applying customer segmentation in mitigating rahn financing risks, as well as to identify internal and external factors that influence the system using the SWOT approach. The research method applied is qualitative. The results show that risk mitigation of Rahn financing through customer segmentation at PT Pegadaian is quite effective with score 3,8 of 4. This program improves the accuracy of risk assessment by utilizing the RFM method that the LTV determination process becomes more objective and minimizes subjectivity. Coordination between divisions is running well in maintaining data quality, developing rating models, and conducting periodic evaluations.

Keywords: *customer segmentation, rahn, risk mitigation, swot.*

Efektivitas *Customer Segmentation* dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan *Rahn* di PT Pegadaian melalui Pendekatan SWOT

Oleh Rizka Widyaningtias

ABSTRAK

Rahn merupakan produk pembiayaan yang menjadi tulang punggung PT Pegadaian. Produk *Rahn* menjadi produk pembiayaan syariah PT Pegadaian yang memiliki jumlah nasabah terbanyak sekaligus *outstanding loan* yang tinggi. Namun, dibalik pertumbuhan tersebut, masih ditemukan tingginya jumlah barang jaminan yang berakhir pada proses lelang yang menunjukkan adanya risiko pembiayaan akibat tidak terpenuhinya kewajiban pelunasan dari nasabah. Hal ini menunjukkan masih terdapat nasabah kurang loyal yang memiliki risiko tinggi. Kondisi ini mendorong perlunya strategi mitigasi risiko yang lebih efektif, salah satunya melalui penerapan *customer segmentation*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *customer segmentation* dalam mitigasi risiko pembiayaan *rahn*, serta mengenali faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi sistem tersebut dengan pendekatan SWOT. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mitigasi risiko pembiayaan *Rahn* melalui *customer segmentation* PT Pegadaian berjalan cukup efektif dengan skor 3,8 dari 4. Program ini meningkatkan akurasi penilaian risiko dengan memanfaatkan metode RFM sehingga proses penetapan LTV menjadi lebih objektif dan minim subjektivitas. Koordinasi antar divisi berjalan baik dalam menjaga kualitas data, mengembangkan model rating, serta melakukan evaluasi berkala.

Kata kunci: *customer segmentation*, *rahn*, mitigasi risiko, *swot*.