
TANTANGAN DAN STRATEGI PENGELOLAAN BARANG GADAI PADA PT. GRAHA SANTIKA GADAI MEDAN

Christella Miranda Josephine Simbolon¹, Emi Debora Sinaga², Maynisa Naomi
Marpaung³, Septy Idola Simamora⁴, Solagratia Raya Manalu⁵, Irma Siagian⁶

christellasimbolon@gmail.com¹, emideborasinaga@gmail.com², maynisamarpaung@gmail.com³,
simamorasepti1@gmail.com⁴, tiamanalu417@gmail.com⁵, irmasiagian@unimed.ac.id⁶

Universitas Negeri Medan

ABSTRAK

Abstrak penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan yang dihadapi oleh PT. Graha Santika Gadai di Medan dalam pengelolaan layanan barang gadai, serta strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut, di mana penelitian ini mengidentifikasi berbagai masalah yang muncul, seperti persaingan yang semakin ketat di industri gadai, perubahan regulasi yang mempengaruhi operasional, dan kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menganalisis strategi pengembangan layanan yang meliputi peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi untuk efisiensi operasional, dan pelatihan karyawan guna meningkatkan kompetensi dan profesionalisme, dengan harapan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen PT. Graha Santika Gadai dalam upaya meningkatkan efektivitas operasional dan daya saing perusahaan di pasar gadai yang semakin kompetitif. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini mengidentifikasi berbagai masalah, termasuk persaingan yang ketat, perubahan regulasi, dan kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga mengusulkan strategi pengembangan layanan yang mencakup peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kompetensi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen dalam meningkatkan efektivitas operasional dan daya saing perusahaan di pasar gadai.

Kata Kunci: Tantangan, Strategi, Pengembangan Layanan, Pengelolaan Barang Gadai.

ABSTRACT

The abstract of this research aims to explore the challenges faced by PT. Graha Santika Gadai in Medan in the management of mortgage services, as well as strategies that can be applied to address these challenges, where the research identifies a range of emerging problems, such as increasing competition in the mortgage industry, regulatory changes affecting operations, and the need to improve customer satisfaction, as well as analyze service development strategies that include improved service quality, utilization of information technology for operational efficiency, and employee training to improve competence and professionalism, in the hope that the results of this study can provide valuable insight to PT management. Graha Santika Gadai in an effort to improve the operational effectiveness and competitiveness of the company in the increasingly competitive pawn market. Through the case study approach, the study identified a wide range of problems, including rigorous competition, regulatory changes, and the need to improve customer satisfaction. In addition, the research also proposes service development strategies that include improved service quality, utilization of information technology, and training of employees to improve competence. The results of the research are expected to provide insight for management in improving the operational effectiveness and competitiveness of companies in the mortgage market.

Keywords: Challenges, Strategies, Service Development, Mortgage Management.

PENDAHULUAN

Pengembangan kurikulum memegang peranan penting dalam sistem pendidikan karena membantu membentuk siswa seutuhnya baik dari segi pengetahuan, keterampilan dan sikap. Indonesia sering mengalami perubahan kurikulum untuk beradaptasi dengan kondisi dunia, perkembangan teknologi, dan kebutuhan sosial. Kurikulum tidak hanya meningkatkan prestasi akademik, tetapi juga membantu mengembangkan individu yang berkarakter dan berintegritas yang dapat memberikan kontribusi positif kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kurikulum menitikberatkan pada pengembangan karakter peserta didik, seperti sikap moral, etika, tanggung jawab, dan nilai-nilai sosial.

Salah satu inovasi terkini dalam sistem pendidikan Indonesia adalah penerapan Kurikulum Merdeka yang berfokus pada penguatan karakter siswa melalui pendekatan pembelajaran berbasis proyek dan situasional. Kurikulum ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademik tetapi juga memberikan ruang bagi siswa untuk mengembangkan kecakapan hidup dan kebajikan. Dalam konteks ini, guru diharapkan dapat mengintegrasikan nilai-nilai tersebut ke dalam proses pembelajaran sehari-hari dan berperan aktif sebagai fasilitator dalam mendukung pengembangan karakter siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana dampak pengembangan kurikulum khususnya penerapan Kurikulum Merdeka terhadap perkembangan karakter siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan tinjauan literatur untuk mengkaji berbagai temuan dan pendapat dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kurikulum terhadap perkembangan kepribadian siswa. Melalui analisis ini diharapkan dapat diketahui aspek-aspek kurikulum yang paling efektif memberikan dampak terhadap pendidikan karakter dan tantangan-tantangan yang dihadapi dalam penerapannya di sekolah.

PT. Graha Santika Gadai adalah salah satu lembaga keuangan yang beroperasi di Medan dan memiliki peran yang sangat signifikan dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Di tengah ketidakpastian ekonomi dan berbagai tantangan keuangan yang dihadapi individu, layanan gadai yang cepat dan mudah diakses menjadi pilihan utama bagi banyak orang yang memerlukan dana tunai secara mendesak. Dalam konteks ini, lembaga gadai memberikan solusi praktis, memungkinkan nasabah untuk meminjam uang dengan menggunakan barang berharga sebagai jaminan. Namun, dengan meningkatnya permintaan akan layanan ini, PT. Graha Santika Gadai juga harus menghadapi sejumlah tantangan dalam pengelolaan barang gadai dan pengembangan layanan yang berkelanjutan.

Layanan gadai menawarkan berbagai keuntungan, seperti proses yang lebih cepat dan persyaratan yang lebih ringan dibandingkan dengan pinjaman bank tradisional. Menurut teori layanan keuangan, nilai tambah dari kecepatan dan fleksibilitas dalam proses gadai menjadi faktor utama yang menarik minat konsumen. Namun, tantangan yang signifikan tetap ada, seperti risiko penilaian barang yang tidak akurat. Ketidakakuratan dalam penilaian dapat menyebabkan kerugian finansial baik bagi nasabah yang kehilangan barangnya maupun bagi perusahaan yang menghadapi risiko kerugian. Fluktuasi nilai barang gadai, yang dapat dipicu oleh berbagai faktor pasar, juga menambah kompleksitas dalam pengelolaan aset ini. Oleh karena itu, penting bagi PT. Graha Santika Gadai untuk menerapkan pengelolaan barang gadai yang efektif, yang mencakup penilaian yang tepat, metode penyimpanan yang aman, dan strategi penjualan yang efisien untuk menjaga keberlangsungan usaha.

Di tengah tantangan tersebut, adopsi strategi pengembangan layanan yang inovatif menjadi hal yang sangat penting. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi mobile dan sistem manajemen berbasis cloud, dapat meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan. Digitalisasi proses tidak hanya mempercepat transaksi, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan lebih

mendalam, sehingga dapat memahami perilaku nasabah dan tren pasar yang sedang berkembang. Dalam konteks ini, penerapan teori manajemen risiko menjadi sangat relevan, karena sistem manajemen risiko yang baik dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan memitigasi risiko yang mungkin muncul dalam operasional sehari-hari.

Lebih lanjut, pelatihan dan pengembangan karyawan dalam aspek layanan pelanggan merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Karyawan yang terlatih dengan baik dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membangun loyalitas yang lebih kuat. Program-program insentif dan promosi juga dapat digunakan sebagai strategi untuk menarik perhatian dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tantangan yang dihadapi oleh PT. Graha Santika Gadai dalam pengelolaan barang gadai serta strategi-strategi pengembangan layanan yang dapat diterapkan. Dengan mengkaji isu-isu ini secara komprehensif, diharapkan artikel ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi para pengelola dan pemangku kepentingan, serta menjadi referensi bagi lembaga gadai lainnya dalam menghadapi tantangan serupa. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan strategi yang efektif, PT. Graha Santika Gadai tidak hanya dapat meningkatkan kualitas layanannya, tetapi juga memperkuat posisinya di pasar. Dengan demikian, perusahaan ini dapat berkontribusi lebih besar terhadap perekonomian lokal dan memenuhi harapan masyarakat akan layanan keuangan yang lebih baik, efisien, dan responsif.

TINJAUAN PUSTAKA

Badan usaha di bidang keuangan yang dikenal sebagai Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) mengumpulkan dana dari masyarakat melalui penerbitan surat-surat berharga dan kemudian menyalurkannya untuk membiayai investasi perusahaan. Tidak seperti bank, LKBB tidak boleh menerima deposito, giro, atau tabungan. Tetapi Paket Kebijakan 27 Oktober 1988 (Pakto 27) memberikan LKBB otoritas untuk menerbitkan sertifikat deposito sebagai sumber dana serta untuk mendirikan kantor cabang di berbagai wilayah. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 38/MK/IV/1972, LKBB adalah badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan dengan menghimpun dana melalui penerbitan surat berharga dan menyalurkannya untuk membiayai investasi perusahaan. Setelah diberlakukannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 1992 tentang Bank Umum, semua LKBB diwajibkan menyesuaikan kegiatan usahanya menjadi bank umum selambat-lambatnya pada 25 Maret 1993, dengan memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Fungsi utama LKBB adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui penerbitan surat-surat berharga dan menyalurkannya kembali untuk membiayai permodalan perusahaan yang membutuhkan. Selain itu, LKBB menyediakan bantuan modal dalam bentuk kredit kepada masyarakat, membantu pemerintah dalam upaya pembangunan ekonomi dan keuangan, serta mendorong partisipasi modal swasta dan memperluas sumber pembiayaan bagi kegiatan usaha. Salah satu lembaga keuangan non bank adalah pegadaian.

Jenis – Jenis Lembaga Keuangan Bukan Bank

Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) di Indonesia memainkan peran krusial dalam menyediakan berbagai layanan keuangan yang tidak disediakan oleh bank konvensional. Berikut adalah beberapa jenis LKBB beserta penjelasan dan contohnya: 1) Perusahaan Asuransi : Lembaga yang menawarkan perlindungan finansial terhadap berbagai risiko seperti kesehatan, jiwa, atau kerugian aset. Nasabah membayar premi secara berkala, dan perusahaan asuransi akan memberikan kompensasi sesuai dengan perjanjian dalam polis. Contoh perusahaan asuransi di Indonesia antara lain PT Asuransi Jiwasraya dan PT

Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo). 2) Perusahaan Dana Pensiun: Lembaga yang mengelola program pensiun bagi karyawan untuk menjamin kesejahteraan di masa tua. Dana dikumpulkan selama masa kerja melalui pemotongan gaji atau kontribusi lainnya, dan disalurkan kembali kepada karyawan saat memasuki masa pensiun. Contohnya adalah PT Taspen (Persero) yang mengelola dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara. 3) Pegadaian: Lembaga yang memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan barang berharga. Besaran pinjaman disesuaikan dengan nilai barang yang digadaikan. Jika peminjam tidak dapat melunasi pinjaman dalam jangka waktu yang ditentukan, barang jaminan dapat dilelang oleh pegadaian. PT Pegadaian (Persero) adalah contoh utama di Indonesia, menawarkan layanan gadai untuk masyarakat yang membutuhkan dana cepat. 4) Koperasi Simpan Pinjam: Koperasi yang menghimpun dana dari anggotanya dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman kepada anggota maupun non-anggota. Koperasi ini beroperasi berdasarkan prinsip kekeluargaan dan gotong royong, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Contohnya adalah Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama yang beroperasi di berbagai daerah di Indonesia. 5) Perusahaan Sewa Guna Usaha (Leasing): Lembaga yang menyediakan pembiayaan untuk pengadaan barang modal, seperti kendaraan atau mesin, melalui sistem sewa guna usaha. Nasabah dapat menggunakan barang tersebut dengan membayar angsuran selama periode tertentu. Setelah masa sewa berakhir, nasabah biasanya memiliki opsi untuk membeli barang tersebut dengan nilai sisa yang disepakati. Contoh perusahaan leasing di Indonesia adalah PT Astra Sedaya Finance yang menawarkan pembiayaan kendaraan bermotor. 6) Perusahaan Modal Ventura: Lembaga yang menyediakan pembiayaan atau penyertaan modal ke dalam suatu perusahaan yang memerlukan bantuan modal, terutama perusahaan rintisan atau usaha kecil dan menengah. Pembiayaan ini biasanya bersifat sementara dengan harapan mendapatkan keuntungan dari pertumbuhan perusahaan yang dibiayai. Contohnya adalah PT Mandiri Capital Indonesia yang berfokus pada investasi di sektor teknologi finansial.

Pegadaian adalah lembaga keuangan bukan bank yang menyediakan layanan pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan barang bergerak, berdasarkan prinsip hukum gadai. Sebagai satu-satunya badan usaha resmi di Indonesia yang memiliki izin untuk melaksanakan kegiatan pembiayaan dengan dasar hukum gadai, pegadaian berperan penting dalam menyediakan akses kredit yang cepat dan aman bagi berbagai lapisan masyarakat.

Secara historis, pegadaian di Indonesia telah berperan dalam mencegah praktik-praktik pinjaman yang merugikan masyarakat, seperti rentenir dan ijon. Dengan prosedur yang sederhana dan cepat, pegadaian memberikan alternatif pembiayaan bagi individu yang membutuhkan dana segera tanpa melalui proses perbankan yang kompleks. Barang-barang yang dapat dijadikan jaminan di pegadaian meliputi perhiasan emas, barang elektronik, kendaraan bermotor, dan aset bergerak lainnya yang memiliki nilai ekonomis. Selain menyediakan layanan pinjaman dengan jaminan, pegadaian juga berperan dalam edukasi keuangan masyarakat, membantu mereka memahami pentingnya pengelolaan keuangan yang bijak, dan menawarkan berbagai produk serta layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, pegadaian tidak hanya berfungsi sebagai penyedia kredit, tetapi juga sebagai mitra dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi tantangan dan strategi pengembangan layanan di PT. GRAHA SANTIKA GADAI yang terletak di Medan, Sumatera Utara. Pemilihan metode kualitatif dianggap tepat karena memungkinkan peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam pengumpulan informasi yang mendalam. Subjek dalam penelitian ini meliputi manajer dan staf perusahaan, nasabah yang menggunakan layanan gadai, serta pihak-pihak terkait lainnya

seperti regulator dan lembaga keuangan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi pengelolaan layanan dan barang gadai di perusahaan tersebut.

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama: wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan manajer dan staf untuk memahami tantangan yang mereka hadapi dalam pengelolaan barang gadai, serta strategi yang diterapkan untuk mengatasinya. Observasi langsung di lokasi juga dilaksanakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih akurat mengenai proses pengelolaan barang gadai. Selain itu, studi dokumentasi mencakup analisis laporan tahunan, kebijakan perusahaan, dan statistik terkait barang gadai. Dengan menggabungkan ketiga teknik ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengembangan layanan di PT. GRAHA SANTIKA GADAI serta memberikan kontribusi pada praktik pengelolaan yang lebih baik di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB), khususnya dalam sektor pegadaian, memiliki peranan yang sangat penting dalam menawarkan solusi pembiayaan kepada masyarakat, terutama dalam keadaan yang mendesak yang memerlukan akses segera terhadap dana. Berdasarkan wawancara dengan manajemen PT. Graha Santika Gadai, diketahui bahwa barang-barang yang paling sering digadaikan oleh nasabah meliputi handphone, laptop, sepeda motor, dan emas. Hal ini menunjukkan kecenderungan masyarakat untuk menggadaikan barang-barang yang memiliki nilai ekonomi tinggi serta relevansi dalam kehidupan sehari-hari, memberikan mereka alternatif untuk mendapatkan uang tunai dengan cepat tanpa harus menjual barang berharga yang dimiliki.

Salah satu alasan mengapa handphone dan laptop menjadi barang gadai yang umum adalah karena peningkatan ketergantungan masyarakat terhadap perangkat teknologi dalam rutinitas sehari-hari serta dalam konteks pekerjaan. Di era digital saat ini, benda-benda ini tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mengakses informasi, mendukung produktivitas, dan meningkatkan mobilitas sosial. Situasi ini menyebabkan banyak nasabah melihat pegadaian sebagai pilihan yang cepat untuk memperoleh uang tunai tanpa harus melepaskan kepemilikan atas barang-barang berharga mereka. Walaupun PT. Graha Santika Gadai telah berhasil menarik banyak pelanggan, perusahaan ini juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu masalah yang dihadapi adalah sikap negatif beberapa nasabah saat ingin menebus barang yang telah digadaikan, yang sering kali menimbulkan konflik. Ketidakpuasan biasanya muncul ketika barang yang digadaikan harus dijual atau dilelang, terutama jika nasabah tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran. Ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi bagi nasabah tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi pegadaian, sehingga mereka lebih memahami proses dan risiko yang terkait.

Di samping itu, persaingan antar lembaga pegadaian semakin ketat, yang mendorong PT. Graha Santika Gadai untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan. Dalam menghadapi tantangan ini, penting bagi perusahaan untuk mendengarkan keluhan dari nasabah dan menawarkan solusi yang memuaskan. Dengan memahami kebutuhan, harapan, dan masalah yang dihadapi para nasabah, perusahaan dapat memformulasikan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan mempertahankan posisi di pasar. Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah adanya regulasi dan perubahan kebijakan pemerintah yang dapat memengaruhi operasional lembaga pegadaian. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki sistem manajemen risiko yang efisien dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan regulasi agar tetap kompetitif di pasar.

Melalui penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pegadaian tidak hanya berfungsi

sebagai penyedia layanan kredit, tetapi juga sebagai mitra dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Dengan menganalisis barang-barang yang paling sering digadaikan serta tantangan yang dihadapi, PT. Graha Santika Gadai dapat merumuskan strategi yang lebih baik dan efektif dalam meningkatkan layanan serta menjaga daya saing mereka di pasar yang semakin berkembang.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Graha Santika Gadai di Medan menghadapi berbagai tantangan signifikan dalam pengelolaan layanan barang gadai, termasuk persaingan yang ketat, perubahan regulasi yang dinamis, dan kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga diperlukan penerapan strategi pengembangan layanan yang komprehensif, seperti peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, serta pengembangan program loyalitas pelanggan yang dapat memperkuat hubungan dengan nasabah, dengan demikian, implementasi strategi-strategi ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis di industri gadai.

Tantangan lainnya adalah regulasi dan perubahan kebijakan pemerintah yang dapat memengaruhi operasional lembaga pegadaian. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki sistem manajemen risiko yang baik dan mampu beradaptasi dengan perubahan regulasi untuk tetap kompetitif di pasar. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegadaian tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan kredit, tetapi juga sebagai mitra dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Dengan memahami barang-barang yang paling sering digadaikan dan tantangan yang dihadapi, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan layanan dan mempertahankan daya saing mereka di pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Fuadi, F. (2021). *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank (Teori dan Aplikasi)*. Penerbit Adab.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Labetubun, M. A. H., Maulida, A. Z., Triwardhani, D., Husain, H., Bagenda, C., Nugroho, L., ... & Sudirman, A. (2021). *Lembaga Keuangan Bank & Non Bank (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)*. Penerbit Widina.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*.
- Saputra, R., & Mahalli, K. (2014). Analisis potensi dan kendala pengembangan pegadaian syariah di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2(4), 14790.