

BAB IV

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan informasi yang peneliti peroleh selama proses penelitian pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar mengenai analisis strategi diferensiasi yang telah dilakukan khususnya pada program tabungan emas, maka penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama kepala departmen bisnis, I ketut Suarnawa, PT. Pegadaian menerapkan strategi diferensiasi khususnya dalam mengembangkan program investasi emas yang dimiliki, termasuk program tabungan emas. Penerapan strategi ini dilakukan dengan pertimbangan Pegadaian yang ingin terus berinovasi dan memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat yang dikemas dalam produk atau program tertentu dengan menambah nilai manfaat yang dapat menjadikannya lebih unggul dibandingkan perusahaan pesaing. Salah satu wujud implementasi strategi diferensiasi dari program tabungan emas adalah dengan peluncuran aplikasi Pegadaian Digital Service.

Pegadaian memutuskan untuk membuat suatu inovasi yang sesuai dengan meluncurkan aplikasi layanan digital yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi dengan tidak harus datang ke kantor cabang atau outlet pegadaian. Aplikasi ini dapat *didownload* pada *appstore* dan *playstore*.

2. Setelah dilakukan analisis SWOT dan pengolahan menggunakan matriks SWOT pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar, diketahui bahwa PT. Pegadaian (Persero) khususnya Kantor Wilayah VII Denpasar dan segenap cabang dan outlet yang berada dibawahnya berada dalam kondisi yang baik walaupun dalam masa pandemi dan persaingan yang cukup ketat. Kelemahan yang saat ini dimiliki oleh Perusahaan adalah kurang terawatnya beberapa kantor cabang pelayanan seperti yang terdapat di Kupang dan daerah sekitarnya. Crash yang terdapat pada aplikasi PDS juga menghasilkan kritik dari nasabah yang harus segera tanggap ditindak lanjuti oleh perusahaan.
3. Kendati demikian, Pegadaian memerlukan strategi alternatif yang dapat dilakukan bersamaan-atau ketika strategi diferensiasi telah berhasil membawa perusahaan pada target keuntungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi baru yang dapat menjadi alternatif Pegadaian adalah strategi intensif penetrasi pasar. Strategi ini berfokus dalam melakukan usaha untuk meningkatkan dan mengembangkan pangsa pasar bagi produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Dengan melakukan strategi ini, Pegadaian Kanwil VII Denpasar dapat mengembangkan pangsa pasarnya dan menambah *awareness* masyarakat yang belum mengetahui program investasi emas. Strategi ini juga dapat menjadi ajang pelatihan dan pembuktian bagi SDM yang dimiliki perusahaan khususnya *marketing executives staff* Pegadaian dalam hal menambah wawasan

masyarakat terhadap produk atau program perusahaan dan keterampilan mereka dalam mencari nasabah baru tabungan emas.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberi rekomendasi agar PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar untuk memperhatikan hal dibawah ini:

- 1) PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar disarankan untuk mengkaji ulang pelatihan SDMnya terutama untuk karyawan marketing executive yang bersinggungan langsung dengan calon nasabah tabungan emas. Dengan fokus pada pelayanan dan kepuasan pelanggan, marketing executive berperan penting dalam melakukan edukasi kepada calon nasabah mengenai program tabungan emas yang saat ini sedang menjadi tren yang diminati masyarakat.
- 2) Mulai memperhatikan kelayakan bangunan kantor, cabang, maupun outlet agar tetap dapat memberikan kenyamanan dan pengalaman yang baik bagi pelanggan.
- 3) Memperbaiki crash pada Pegadaian Digital Service guna meningkatkan kenyamanan pengalaman nasabah saat melakukan transaksi.

4.3 Implikasi

Berdasarkan rekomendasi yang telah penulis paparkan diatas, penulis berharap hasil penelitian ini akan menjadi informasi yang bermanfaat dan referensi bagi para pembaca, dan perusaha. Selanjutnya akan dipaparkan beberapa implikasi sebagai berikut:

1. Dengan perawatan sumber daya manusia yang baik, maka PT. Pegadaian khususnya Kanwil VII Denpasar dapat mencapai target nasabah program tabungan emas dengan lebih efektif dan maksimal. Mengingat bahwa investasi emas sedang menarik minat masyarakat dan menjadikannya sebuah tren baru di Indonesia, fenomena ini menjadi peluang besar bagi Pegadaian dan SDM berkualitas yang dimiliki perusahaan akan menunjang keberhasilan Pegadaian dalam memaksimalkan program tabungan emas.
2. Pembaharuan gedung dan fasilitas pelayanan di kantor dan cabang Pegadaian akan meningkatkan kenyamanan nasabah saat melakukan transaksi. Hal ini akan meningkatkan loyalitas nasabah dalam menjadi nasabah tetap Pegadaian
3. Dengan memperbaiki crash atau gangguan pada PDS, Pegadaian telah berhasil mendengarkan dan mengimplementasikan saran ataupun input yang diberikan oleh nasabah. Hal ini akan menambah citra Pegadaian khususnya pada bidang pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tentunya akan berimplikasi pada loyalitas nasabah Pegadaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Vivanews.com. (2021, 21 April). Emas Ini Paling di BRI Syariah. Diakses pada 21 April 2021, dari <https://www.viva.co.id/arsip/241020-emas-ini-paling-diburu-di-bri-syariah>
- Shah, A. M. (1998). Strategic Management: The Role of the Chief Executive Officer. *Paradigm*, 1(2), 147-153.
- Rufaidah, P. (2012). Manajemen Strategik. *Manajemen Strategik*.
- toy, C. V., Tumbel, A., & Tielung, M. (2016). Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. *ANALISIS STRATEGI BERSAING DALAM PERSAINGAN USAHA BISNIS DOCUMENT SOLUTION (STUDI KASUS PADA PT. ASTRAGRAPHIA, TBK MANADO)*, 16(Strategi Bersaing), 303.
- Moleong, L. J. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 18(Metodologi Penelitian), 5.
- Jauch, L. R., & Glueck, W. F. (1998). Manajemen Strategis: Peran Chief Executive Officer. *Manajemen Strategis: Peran Chief Executive Officer*, 1(Manajemen Strategis), 147-153.
- Dickson. (2018). ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN DIFERENSIASI JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN HOTEL SAHID KAWANUA MANADO. *ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN DIFERENSIASI JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN HOTEL SAHID KAWANUA MANADO*, 6(Kualitas Layanan dan Diferensiasi Jasa), 3973-3983.

- Agustinus Respati, & Handoyo. (2019, September 18). Yuk, mengenal profil emas sebagai produk investasi. *Kontan.co.id*.
- Aaker, D. A. (1989). Managing assets and skills: The key to a sustainable competitive advantage. *California management review*, 31(2), 91-106.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, jilid 1. Jakarta: erlangga.
- Kartajaya, H. (2004). *Positioning, diferensiasi dan brand*. Gramedia Pustaka Utama.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1997). *Qualitative research for education*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Novianto, E. (2019). *Manajemen Strategis*. Deepublish.
- Progo, B. P. S. K. K., Kulon, T. D. A., & Nasioanal, B. P. P. Andrews, Kenneth R.(1985). *Konsep Strategi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga. Arikunto, Suharsimi.(2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Azuela, A., & Herrera-Martín, C.(2009). Taking Land Around the World: International Trends in Expropriation for Urban and Infrastructure Projects. *Netherlands. Transportation Research Part A: Policy And Practice*, 92, 338-348.
- Simatupang, B. (2013). Tinjauan Komplementer Pengaruh Teori Market-Based View (MBV) dan Resource-Based View (RBV) terhadap Strategi dan Kinerja Perusahaan. *Binus Business Review*, 4(1), 322-330.

- Echchakoui, S. (2018). Model analitis yang menghubungkan nilai yang dirasakan pelanggan dan strategi bersaing. *Jurnal Analisis Pemasaran* , 6 (4), 138-149.
- Hari, GS, & Wensley, R. (1988). Menilai keunggulan: kerangka kerja untuk mendiagnosis keunggulan kompetitif. *Jurnal pemasaran* , 52 (2), 1-20.
- Sukma, S. (2018). ANALISIS KINERJA KEUANGAN BERDASARKAN RASIO PROFITABILITAS PADA PT. ASTRAGRAPHIA Tbk diBURSA EFEK INDONESIA.

DAFTAR PUSTAKA

- Vivanews.com. (2021, 21 April). Emas Ini Paling di BRI Syariah. Diakses pada 21 April 2021, dari <https://www.viva.co.id/arsip/241020-emas-ini-paling-diburu-di-bri-syariah>
- Shah, A. M. (1998). Strategic Management: The Role of the Chief Executive Officer. *Paradigm*, 1(2), 147-153.
- Rufaidah, P. (2012). Manajemen Strategik. *Manajemen Strategik*.
- toy, C. V., Tumbel, A., & Tielung, M. (2016). Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. *ANALISIS STRATEGI BERSAING DALAM PERSAINGAN USAHA BISNIS DOCUMENT SOLUTION (STUDI KASUS PADA PT. ASTRAGRAPHIA, TBK MANADO)*, 16(Strategi Bersaing), 303.
- Moleong, L. J. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 18(Metodologi Penelitian), 5.
- Jauch, L. R., & Glueck, W. F. (1998). Manajemen Strategis: Peran Chief Executive Officer. *Manajemen Strategis: Peran Chief Executive Officer*, 1(Manajemen Strategis), 147-153.
- Dickson. (2018). ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN DIFERENSIASI JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN HOTEL SAHID KAWANUA MANADO. *ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN DIFERENSIASI JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN HOTEL SAHID KAWANUA MANADO*, 6(Kualitas Layanan dan Diferensiasi Jasa), 3973-3983.

- Agustinus Respati, & Handoyo. (2019, September 18). Yuk, mengenal profil emas sebagai produk investasi. *Kontan.co.id*.
- Aaker, D. A. (1989). Managing assets and skills: The key to a sustainable competitive advantage. *California management review*, 31(2), 91-106.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, jilid 1. Jakarta: erlangga.
- Kartajaya, H. (2004). *Positioning, diferensiasi dan brand*. Gramedia Pustaka Utama.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1997). *Qualitative research for education*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Novianto, E. (2019). *Manajemen Strategis*. Deepublish.
- Progo, B. P. S. K. K., Kulon, T. D. A., & Nasioanal, B. P. P. Andrews, Kenneth R.(1985). *Konsep Strategi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga. Arikunto, Suharsimi.(2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Azuela, A., & Herrera-Martín, C.(2009). Taking Land Around the World: International Trends in Expropriation for Urban and Infrastructure Projects. *Netherlands. Transportation Research Part A: Policy And Practice*, 92, 338-348.
- Simatupang, B. (2013). Tinjauan Komplementer Pengaruh Teori Market-Based View (MBV) dan Resource-Based View (RBV) terhadap Strategi dan Kinerja Perusahaan. *Binus Business Review*, 4(1), 322-330.

- Echchakoui, S. (2018). Model analitis yang menghubungkan nilai yang dirasakan pelanggan dan strategi bersaing. *Jurnal Analisis Pemasaran* , 6 (4), 138-149.
- Hari, GS, & Wensley, R. (1988). Menilai keunggulan: kerangka kerja untuk mendiagnosis keunggulan kompetitif. *Jurnal pemasaran* , 52 (2), 1-20.
- Sukma, S. (2018). ANALISIS KINERJA KEUANGAN BERDASARKAN RASIO PROFITABILITAS PADA PT. ASTRAGRAPHIA Tbk diBURSA EFEK INDONESIA.