Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN - PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Analisis Strategi Diferensiasi terhadap Program Investasi Tabungan Emas pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar

Skripsi

Oleh
Adela Tania Caesara
2017320072

Bandung

2021

Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN - PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Differentiaton Strategy Analysis for The Gold Savings Program at The Pegadaian 7th Regional Office Corporation Denpasar

Skripsi

Oleh
Adela Tania Caesara
2017320072

Pembimbing

Sanerya Hendrawan, Ph.D

Bandung
2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis

Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Adela Tania Caesara
Nomor Pokok : 2017320072
Judul : Analisis Strategi Diferensiasi terhadap Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 26 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Angela Caroline, S.AB., M.M. : _____

Sekretaris
Sanerya Hendrawan, Ph.D. : _____

Anggota
Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si. : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Adela Tania Caesara

NPM : 2017320072

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisis

Judul : Analisis Strategi Diferensiasi terhadap Program Investasi Tabungan Emas pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 15 July 2021

Adela Tania Caesara

ABSTRAK

Nama : Adela Tania Caesara
NPM : 2017320072
Judul : Analisis Strategi Diferensiasi terhadap Program Tabungan Emas pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi diferensiasi, pengaruh dari diferensiasi yang dilakukan, menganalisis kondisi lingkungan internal dan eksternal, mengetahui bagaimana manajemen strategi serta menganalisis dan merancang strategi yang dapat dikembangkan kedepannya oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Sumber data primer didapatkan dari laporan dari hasil wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan dokumen internal perusahaan. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan observasi. Narasumber penelitian terdiri dari pegawai dan kepala bagian departemen yang bersangkutan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar. Analisis data dilakukan dengan analisis *Five Forces* Porter, analisis SWOT dan matriks SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pegadaian menerapkan strategi diferensiasi khususnya dalam mengembangkan program investasi emas yang dimiliki, termasuk program tabungan emas dengan peluncuran aplikasi Pegadaian *Digital Service*. 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. Strategi baru yang dapat menjadi alternatif Pegadaian adalah strategi intensif penetrasi pasar. Dengan melakukan strategi ini, Pegadaian Kanwil VII Denpasar dapat mengembangkan pangsa pasarnya dan menambah *awareness* masyarakat yang belum mengetahui program investasi emas serta dapat menjadi ajang pelatihan dan pembuktian bagi *marketing executive* Pegadaian dalam hal menambah wawasan masyarakat terhadap produk atau program perusahaan dan keterampilan mereka dalam mencari nasabah baru tabungan emas.

Kata Kunci: Strategi Diferensiasi, Tabungan Emas, *Five Forces* Porter, SWOT,

ABSTRACT

Name : Adela Tania Caesara
Student ID : 2017320072
Title : *Differentiation Strategy Analysis for The Gold Savings Program at The Pegadaian 7th Regional Office Corporation Denpasar*

This research aims to determine the implementation of differentiation strategy, the effect of the implemented differentiation, to analyze the condition of internal and external environment, to determine the strategy management and to analyze and design the strategy which can be developed in the future by PT. Pegadaian (Persero) Regional Office VII Denpasar. This research used qualitative research method with analytical descriptive approach. The primary data sources are obtained from the interview results, whereas the secondary data are obtained from the literature review and company's internal documents. The data collection techniques used are in-depth interview and observation. The research interviewees are employees and head of the related department on pada PT. Pegadaian (Persero) Regional Office VII Denpasar. The data analysis is conducted by Five Forces Porter analysis, SWOT analysis and SWOT matrix. The research results showed that PT. Pegadaian implemented the differentiation strategy especially in developing the gold investment program owned, including the gold savings program with the launch of Pegadaian Digital Service application. PT. Pegadaian (Persero) especially the Regional Office VII Denpasar and the entire branches and outlets under it are in the good condition although in the pandemic period and in a pretty tough competition. The new strategy which can be an alternative for Pegadaian is the market penetration intensive strategy. By carrying out this strategy, Pegadaian Regional Office VII Denpasar can develop its market share and increase the public awareness who have not known the gold investment program and can become the training and proving event for the marketing executive of Pegadaian in terms of increasing the public awareness regarding the company products or programs and their skills in looking for new customers for gold savings.

Keywords: Differentiation Strategy, Gold Savings, Five Forces Porter, SWOT

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirahim, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat ridho, rahmat, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul '' Analisis Strategi Diferensiasi terhadap Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar.'' Yang pada dasarnya menganalisis mengenai strategi diferensiasi dari PT. Pegadaian (Persero) terhadap program tabungan emasnya namun dengan menggunakan Pegadaian Kantor Wilayah VII Denpasar sebagai objek penelitian penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Namun penulis tetap berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, maupun perusahaan. Maka dari itu, penulis mengharapakan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menjadi perbaikan dan pembelajaran bagi penulis, dan pembaca pada umumnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan serta dukungan, baik secara moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Pak Sanerya Hendrawan, Ph.D selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan penulis edukasi tentang cara menyusun skripsi dengan baik dan benar. Terimakasih pak atas bimbingan dan arahannya selama ini. Atas waktu yang telah bapak luangkan untuk kami, tenaga yang telah bapak curahkan untuk membuat kami mahasiswa/i bimbingan bapak paham dan dapat menyelesaikan skripsi kami dengan baik. Kami mengerti bahwa segala arahan dan nasehat yang bapak berikan kepada kami adalah semata-mata untuk keberhasilan kami sendiri. Semoga kebaikan bapak akan digantikan dengan kebaikan juga. Semoga bapak dan keluarga selalu diberikan perlindungan oleh Allah SWT, diberkahi dengan kesehatan, keselamatan, dan kebahagiaan dunia akhirat. Aamiin ya Rabbalalamin.
2. Pak Nuril Islamiah selaku Pimpinan Pegadaian Kantor Wilayah VII Denpasar, terimakasih om atas kesempatan dan ilmu yang om berikan kepada saya sejak pertama saya melaksanakan magang di Pegadaian hingga saya melakukan penelitian di kanwil. Ilmu dan pengalaman yang om berikan tidak dapat digantikan

oleh apapun. Semoga om dan keluarga senantiasa diberi keselamatan, kesehatan, dan kemakmuran.

3. Mama Tanty dan Bapak Panglima, makasih ma pa atas segala bantuan moril maupun materi yang telah mama dan papa berikan pada dela hingga saat ini. Semua nasehat mama dan papa akan selalu dela ingat dan laksanakan walaupun itu tidak mudah. Makasih karna udah mendidik dela untuk jadi perempuan yang mandiri dan tetap rendah hati tidak peduli apa status kita. Makasih karena telah mengajarkan dela agama yang baik. Dela minta maaf kalo selama masa pengerjaan skripsi ini banyak melakukan kesalahan, ga bantu masak dan cuci piring. InsyaAllah kalo skripsi ini selesai dela bakal kembali ke aktivitas semula ya ma pa.

   Khusus untuk papa, selamanya akan menjadi panglima dihati dela dan adik-adik.
4. Aldiva Rahmat Yudathama selaku adik laki-laki penulis yang sangat penulis sayangi dan banggakan, makasih ya de atas support diva buat kak dela. Makasih karena mau ngertiin kak dela kalo lagi pusing sama urusan perkuliahan.
5. Arinda Dewanty selaku kakak penulis yang paling special. Makasih kak arin, kehadiran kakak yang special di dunia ini saja sudah cukup membuat keluarga kita bahagia dan bersyukur. Kakak adalah berkah terindah yang pernah Allah berikan untuk kami.
6. Kak Chatrien dan kak Ekky selaku kakak kesayangan penulis di Pegadaian, makasih ya bumilku sayang.. atas semua bimbingan, bantuan untuk aku selama melakukan proses magang dan penyusunan skripsi ini. Semoga kebaikan ka ayang dan kak ekky akan dibalas dengan banyak kebaikan di masa yang akan datang. God Bless You always kakaku.
7. Ayu Sulastri selaku teman dekat penulis di Bali, terimakasih yu untuk semua dukungan dan kontribusi kamu terhadap skripsi aku. Punya teman baik seperti kamu adalah satu dari sekian banyak berkah yang Allah berikan untuk aku. Semoga skripsimu juga cepat selesai dan bisa segera sidang ya yu. Semoga semua kebaikanmu dibalas dengan banyak kebaikan juga di masa mendatang.
8. Destia Sri Eceu selaku sahabat penulis, makasih banyak sayangku.. udah ada sama aku sejak maba. Makasih karna kamu memilih percaya untuk aku walau rumor dan perpecahan pertemanan silih berganti. Ever since I met you.. I thought you were a b.. turns out it's true ehe.. but you're my favorite b ever. Semoga pertemanan baik ini akan terus awet hingga kita tua nanti. Semoga dimasa depan nanti kita bisa

ketemu dengan versi kita yang lebih sukses dan bahagia. My college life would be so boring without you ceu. Love you lots.

9. Mutiara Sari Wibowo selaku sahabat penulis, makasih buat segala supportnya hingga detik ini mutci! Walaupun kamu suka marah-marah tapi hati kamu baik dan tulus. Ayo semangat skripsiannya.
10. Firda Sundari selaku sahabat penulis, dear ibu peri, terimakasih banyak atas dukungan dan bantuannya selama ini! Kadang suka terharu kamutuh baik banget. Orang baik pasti akan mendapat balasan yang baik. Semangat skripsiannya ya fir! Sedikit lagii
11. Om Rafly, Bli Janar, Om Gede, Om Bayu selaku driver penulis selama penulis melakukan magang di PT. Pegadaian, terimakasih om udah anter jemput aku selama magang!
12. Fajri, Rania, Dian, dan Dewi Tan selaku teman satu bimbingan penulis yang telah membantu penulis selama pengerjaan skripsi ini berlangsung
13. Mas Ky, makasih atas segala dukungan dan supply makanannya selama aku menyusun skripsi ini makasih banyak mas

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 7

1.4.1 Bagi Peneliti 7

1.4.2 Bagi Perusahaan 8

1.4.3 Bagi Pembaca 8

BAB II 9

KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI 9

2.1 Kerangka Teori 9

2.1.3 Analisis Lingkungan Eksternal 16

2.2 Lingkungan Makro 17

2.3 Analisis lingkungan Mikro 19

2.3.2 Analisis SWOT 22

2.5.1 Jenis Penelitian 26

2.5.2 Metode Penelitian.....27

2.5.3 Sumber Data.....28

2.5.4 Teknik Analisis Data 29

2.5.5 Teknik Pengumpulan Data 30

BAB III.....33

HASIL DAN PEMBAHASAN.....33

3.1 Profil Perusahaan.....34

3.1.1 Sejarah perusahaan.....34

3.1.3 Struktur Perusahaan 43

3.2 Strategi Diferensiasi pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar 43

BAB IV.....80

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI 80

4.1 Kesimpulan.....80

4.2 Rekomendasi 82

4.3 Implikasi 82

DAFTAR PUSTAKA.....84

LAMPIRAN.....87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Investasi Dimiliki Di Indonesia By Generasi.....2

Tabel 2.1 Matriks SWOT.....26

Tabel 3.1 Biaya Administrasi Pembukaan Tabungan Emas.....58

Tabel 3.2 Biaya Transaksi Tabungan Emas.....59

Tabel 3.3 Biaya Cetak Logam Mulia.....60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, persaingan di dunia usaha berkembang dengan pesat dan kompleks. Banyak perusahaan yang berkompetisi untuk mendapatkan posisi utama dalam persaingan bisnis yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan. Kondisi seperti ini menuntut perusahaan untuk lebih kreatif dan inovatif dengan menawarkan produk atau jasa yang memiliki nilai lebih. Hal inilah yang dituntut oleh pasar yang menjadi fokus atau sasaran untuk bersaing. (Pitoy et al., 2016,)
Salah satu persaingan yang sedang berlangsung saat ini adalah bidang investasi.

Investasi dinilai sebagai suatu prospek yang sangat menjanjikan. Hal ini ditunjukan oleh trend investasi yang kian melonjak tinggi dan bergerak secara konstan yang telah menjelma menjadi salah satu komponen utama penunjang pertumbuhan ekonomi.

Produk	Milenial-Atas	Milenial Bawah	Gen X - Atas	Gen X - Bawah
Perhiasan emas/berlian	91.8	94.3	82.7	94.9
Emas tabungan	28.4	20.1	27.2	21.3
Mulia (Emas batangan)	15.7	8.3	25.6	6
Saham	2.2	3	5.8	2.1
Sertifikat Bank Indonesia (SBI)	.	1.9	1.7	5.1
Investasi online	2.5	1.2	3.8	1.4
Reksa dana	0.3	0.8	1.4	1.1
Saham Syariah	0.4	0.7	0.8	1.1
Bitcoin	.	0.4	1.8	0.9
Valas	.	0.2	.	.
Total	141.5	130.9	150.9	134

Tabel 1.1 ***Produk Investasi Dimiliki di Indonesia By Generasi***

Sumber: PT. Pegadaian Persero

Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mencatat Realisasi Investasi Indonesia pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 48,4% dalam kurun waktu 5 Tahun. Investasi inipun terbagi menjadi berbagai jenis seperti deposito, investasi dalam pasar modal, hingga investasi emas.

Salah satu investasi yang banyak diminati masyarakat adalah investasi emas. Masyarakat percaya bahwa emas memiliki fungsi proteksi nilai kekayaan dan dianggap sebagai alat tukar yang aman karena secara statistik selalu memberikan

potensi kenaikan yang nyaris di atas inflasi, walaupun tidak terlalu besar namun selalu berada diatas tingkat inflasi.

Melihat besarnya peluang investasi emas ini, banyak perusahaan yang menangkap keinginan konsumen untuk berinvestasi pada emas. Perbankan, toko emas, hingga lembaga swasta telah melakukan pelayanan transaksi emas baik secara offline maupun online yang tersebar di seluruh Indonesia seperti yang telah dilakukan oleh PT. Aneka Tambang (ANTAM) dan tidak lupa PT. Pegadaian (Persero).

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang program ekonomi Negara dengan fungsi utama membantu meningkatkan kesejahteraan rakyat membuat PT. Pegadaian (Persero) dituntut untuk harus terus melakukan evaluasi dan inovasi produk dengan tetap mempertahankan pendapatan dari produk utamanya yakni pendapatan dari sektor gadai. Salah satu produk PT. Pegadaian (Persero) yang menjadi keunggulan perusahaannya adalah program Tabungan Emas, merupakan suatu program Investasi yang dilakukan dengan cara membuka rekening pada Pegadaian dan menabungkan sejumlah uang yang secara otomatis akan dikonversikan kedalam jumlah emas (logam mulia). Nantinya jumlah tabungan yang dimiliki dapat ditarik atau dijual kembali kepada perusahaan *(buyback)* dalam bentuk logam mulia dengan tarif pencetakkan yang berlaku sesuai dengan harga beli logam mulia pada hari tersebut, pilihan berat logam mulia, hingga merek perusahaan penghasil logam mulia yang dipilih oleh nasabah yang bersangkutan.
Banyaknya lembaga yang menawarkan program yang sejenis menjadi sebuah tantangan bagi PT. Pegadaian (Persero) dalam memaksimalkan penjualan dan

omzetnya. Salah satu contohnya adalah program perbankan syariah yang memiliki konsep penjualan yang tidak jauh berbeda dengan produk Tabungan Emas milik Pegadaian yaitu adalah KLM. KLM adalah program Kepemilikan Logam Mulia (KLM) milik BRI Syariah. Program KLM ini memberikan pilihan kepada masyarakat untuk berinvestasi dengan mencicil logam mulia dengan berat yang bervariasi mulai dari 10 gram sampai dengan 12,5 kilogram dengan jangka waktu pembiayaan 6 bulan hingga 15 tahun.

Dilansir dari VIVAnews.com sejak program KLM BRI Syariah ini diluncurkan pada pertengahan juni 2011 penjualannya terus meningkat hingga mencapai 30 miliar rupiah.

Hal yang sama untuk PT. Pegadaian yang memiliki sebanyak 1.477.000 orang nasabah dan telah mengelola lebih dari 1,9 ton tabungan emas. Menjadikan persaingan antar dua perusahaan ini mengetat. Fenomena investasi emas inipun membuat banyak perusahaan berusaha untuk meningkatkan penjualan melalui program Logam Mulia ini, tidak terkecuali di kota Denpasar, Bali.

Berdasarkan data dari Denpost.id minat masyarakat Denpasar terhadap pembelian emas di Kota Denpasar relatif stabil walaupun dalam kondisi Pandemi Covid-19. Pegadaian Kanwil VII Denpasar menyebutkan bahwa target penjualan emas mereka di masa Pandemi ini tercapai hingga 166.38 persen yakni sebesar 39,5 miliar pada tahun 2020. Menurut Kabag Humas & Protokoler PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar, Made Irawan, di tengah masa Pandemi masyarakat lebih berhati-hati dalam berinvestasi, meskipun banyak guncangan di masa ini, harga emas batangan di dunia terus naik. Hal ini yang membuat masyarakat kota

Denpasar memiliki minat yang besar terhadap investasi ini dan memilih untuk tetap berinvestasi dalam bentuk Logam Mulia.

Semakin banyaknya perusahaan yang menjual produk logam mulia, maka PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar harus semakin terbuka untuk menciptakan strategi yang menarik untuk para konsumen. Berdasarkan kutipan dari Kotler (2009:407) yaitu "Dalam persaingan memasarkan produk dengan tujuan menciptakan pelanggan, perusahaan perlu membangun strategi pemasaran yang baik".

Salah satu upaya Pegadaian dalam menciptakan produk yang memiliki keunggulan kompetitif adalah dengan mengembangkan program tabungan emas. Untuk menciptakan strategi tersebut, perlu dilakukan inovasi yang kreatif untuk menarik minat konsumen. PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar yang merupakan pemain inti dari persaingan penjualan Logam Mulia di kota Denpasar. Alasan penulis memilih perusahaan ini sebagai objek penelitian adalah latar belakang penulis yang pernah melakukan magang di perusahaan ini selama 3 bulan. Penulis sadar bahwa program menarik dari PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar ini memiliki keunikan yang menjadikannya bernilai lebih di industri gadai dan investasi emas serta penjualan logam mulia. Penelitian ini menganut konsep-konsep strategi diferensiasi mengacu pada penelitian Tanwar yang menunjukkan bahwa yang lebih memungkinkan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi adalah startegi diferensiasi daripada strategi biaya rendah, karena hasil produk atau jasa dari strategi diferensiasi lebih baik. Penelitian ini akan membahas mengenai strategi diferensiasi seperti apa yang digunakan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII

Denpasar sehingga mempunyai keunikan dari pesaing sebagai strategi diferensiasinya, serta potensi-potensi yang dikembangkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar sehingga perusahaan ini dapat unggul dan bertahan juga memiliki nilai tambah yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul ‘’ Analisis Strategi Diferensiasi terhadap Program Tabungan emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar ‘’.

1.2 Perumusan Masalah

Berkembangnya tren investasi emas di Indonesia menuntut PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar untuk terus melakukan pengembangan dan inovasi produk guna meningkatkan minat masyarakat untuk memilih PT ini dalam berinvestasi. Salah satunya adalah dengan melakukan diferensiasi agar perusahaan memiliki keunikan dan keunggulan bersaing dalam industrinya.

Melalui penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengidenetifikasi dan menjawab pertanyaan:

1. Bagaimana penerapan strategi diferensiasi yang saat ini telah diterapkan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar?
2. Bagaimana pengaruh strategi diferensiasi terhadap produk Investasi Tabungan Emas pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar?
3. Apa yang dapat dikembangkan dari strategi diferensiasi PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar menggunakan analisis SWOT?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah tertera diatas, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi diferensiasi yang telah diterapkan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar khususnya pada program Tabungan Emas
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari diferensiasi yang dilakukan perusahaan dalam mengembangkan produk Investasi Tabungan Emas yang terdapat pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar
3. Untuk menganalisis kondisi lingkungan internal yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar
4. Untuk menganalisis kondisi lingkungan eksternal PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar
5. Untuk menganalisis dan merancang strategi yang dapat dikembangkan kedepannya oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VII Denpasar

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada penulis dalam menambah wawasan tentang berbagai jenis strategi diferensiasi, bagaimana dampaknya terhadap perusahaan, dan bagaimana strategi diferensiasi dapat

menjadi kekuatan bagi perusahaan dan keunggulan kompetitif dalam bersaing.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan untuk melihat peluang dan ancaman, hal yang dapat dikembangkan dari strategi yang telah diterapkan, dan dapat memberikan referensi tambahan dari sudut pandang penulis sebagai peneliti dari pengaruh strategi diferensiasi yang telah dijalankan oleh perusahaan terhadap salah satu produk unggulan PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar yaitu program Tabungan Emas.

1.4.3 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, wawasan, dan referensi tambahan bagi pembaca terkait strategi diferensiasi yang dijalankan PT. Pegadaian khususnya di Kanwil VII Denpasar dalam mengembangkan produk Tabungan Emas. Serta dapat memperkaya pengetahuan pembaca terkait Investasi Emas di Indonesia.