

Analisis Peran Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Dan Memperluas Pangsa Pasar Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo

Dian Maylani^{1*}, Selfiya², Septi Diah Ayu Ningtiyas³, Fatimatusahro⁴

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai

Haji Achmad Siddiq

*e-mail: selfisupar@gmail.com

Abstrak

PT. Pegadaian (Persero) merupakan lembaga keuangan bukan bank yang mempunyai kewenangan hukum untuk melakukan pembiayaan pinjaman dengan dasar gadai. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis peran agen dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan memperluas pangsa pasar pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus pada pegadaian. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, data sekunder, dan dokumentasi. Temuan menunjukkan bahwa pegadaian merupakan mitra bisnis perusahaan, hal ini menjadi salah satu strategi pemasaran Pegadaian. Agen Pegadaian berperan penting dalam meningkatkan basis pelanggan dengan memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan volume penjualan melalui saluran distribusi. Penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja agen pegadaian meningkat ketika pendapatannya sendiri meningkat. Oleh karena itu, Pegadaian harus memberikan pelatihan berkelanjutan agar agen tetap termotivasi dan menjaga kualitas saluran penjualannya. Oleh karena itu, peran agen dalam industri keuangan mempunyai dampak yang signifikan terhadap apakah perusahaan dapat mencapai keuntungan yang lebih tinggi melalui saluran distribusi yang efektif.

Kata Kunci: Peran Agen , Jumlah Nasabah, Pangsa Pasar, Pegadaian

PENDAHULUAN

PT Pegadaian (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pembiayaan atas dasar hukum gadai. Didirikan sejak tahun 1901, Pegadaian menjalankan bisnisnya dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan berupa barang bergerak.

Hingga saat ini, Pegadaian telah tumbuh menjadi perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia dengan 4.500 lebih outlet dan unit pelayanan yang tersebar di seluruh wilayah tanah air (www.digital.pegadaian.co.id). Salah satu unit pelayanan cabang Pegadaian yang strategis berada di Kota Probolinggo yaitu Pegadaian UPC Tongas.

UPC Tongas merupakan salah satu unit dari kantor cabang dengan kategori ramai, yang berarti jumlah nasabahnya cukup tinggi dibanding kantor cabang Pegadaian lain di Probolinggo. Meskipun demikian, pertumbuhan bisnis UPC Tongas dalam beberapa tahun terakhir cenderung melambat. Sebagai salah satu strategi peningkatan bisnis, manajemen UPC Tongas mempercayakan sebagian besar target perolehan nasabah dan penjualan produk gadai pada para agen lapangannya.

Saat ini terdapat beberapa agen yang bertugas mewakili kepentingan Pegadaian di wilayah kerja UPC Tongas. Tugas utama para agen adalah memasarkan produk Pegadaian, mencari nasabah baru, hingga memproses pengajuan pinjaman gadai.

Untuk mendukung kinerja para agen, Pegadaian juga telah mengembangkan aplikasi berbasis android khusus agen yang dinamakan Agen Pegadaian. Melalui aplikasi Agen Pegadaian, para agen dapat dengan mudah mendaftarkan nasabah baru, mengajukan pinjaman, hingga melacak status transaksi gadai secara digital.

Mendaftar menjadi agen pegadaian memperoleh berbagai keuntungan diantaranya seperti sharing fee, meningkatkan jumlah nasabah, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan brand awareness pegadaian kepada masyarakat luas. Agen pegadaian dapat digolongkan menjadi tiga kategori, yaitu agen gadai, agen pembayaran, dan agen pemasaran. Ada keuntungan untuk masing-masing dari ketiga agen tersebut. Agen pemasaran mendapatkan keuntungan dari biaya keberhasilan dan pendapatan administratif, kemudian pendapatan dari pembukaan rekening tabungan emas, pengisian rekening tabungan emas, dan biaya dari transaksi payment point. Untuk agen gadai memiliki keuntungan yang banyak juga seperti keuntungan administrasi, fee pembukaan tabungan emas, fee top up tabungan emas, pendapatan dari transaksi payment point, dan share sewa modal. Agen pembayaran merupakan agen yang mendapat keuntungan dari pendapatan administrasi, success fee, fee pembukaan rekening tabungan emas, pendapatan top up, serta transaksi payment point. Agen pegadaian sangat cocok untuk menjadi penghasilan tambahan bagi seseorang atau badan usaha.

Meskipun agen dipercaya memiliki andil besar dalam keberhasilan bisnis Pegadaian dan walaupun aplikasi Agen Pegadaian dirancang untuk memudahkan kerja agen, namun belum ada bukti nyata mengenai seberapa besar peran para agen UPC Tongas dalam meningkatkan jumlah nasabah dan pangsa pasarnya, termasuk juga efektivitas pemanfaatan aplikasi Agen Pegadaian. Oleh karena itu, penelitian mengenai hal ini penting untuk dilakukan guna mengevaluasi kinerja agen ke depannya.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pegadaian

Pegadaian merupakan lembaga keuangan non bank yang memberikan pinjaman kepada masyarakat melalui sistem agunan. Pegadaian merupakan milik pemerintah dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Gadai menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian adalah suatu hak yang diperoleh perusahaan pegadaian atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabah atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas pinjamannya, dan yang memberi wewenang kepada perusahaan pegadaian untuk mengambil pelunasan pinjaman dari barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain, dengan pengecualian biaya untuk melelang atau menjual barang tersebut dan biaya untuk menyelamatkan barang tersebut yang dikeluarkan setelah barang itu diserahkan sebagai gadai, biaya-biaya mana harus didahulukan.

Agen Pegadaian

Agen Pegadaian adalah perorangan atau badan usaha yang ditunjuk oleh Pegadaian untuk melaksanakan sebagian kegiatan usaha Pegadaian di bidang penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai. Agen Pegadaian bertugas membantu masyarakat dalam melakukan transaksi gadai di outlet-outlet Pegadaian. Hal ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan juga dapat menghemat biaya pengiriman, waktu, dan biaya lainnya. Nasabah hanya perlu mendatangi agen terdekat untuk melakukan transaksi yang diinginkan (Rizka Ayu,2023). Agen Pegadaian memiliki peran penting dalam membantu operasional bisnis Pegadaian. Dengan adanya agen, masyarakat lebih dimudahkan untuk mengakses layanan gadai tanpa harus datang ke kantor cabang Pegadaian. Agen Pegadaian juga membantu mendekatkan akses masyarakat terhadap layanan Pegadaian.

Melalui skema kemitraan, agen Pegadaian bekerja sama dengan Pegadaian dalam hal pemasaran produk, pelayanan nasabah, survey lokasi, penaksiran barang jaminan, dan pengelolaan outlet. Agen bertanggung jawab untuk menjalankan operasional sehari-hari outlet agar layanan Pegadaian dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah.

Agen pegadaian memiliki tiga jenis yaitu agen pemasaran, agen gadai, dan agem pembayaran. Ketiga agen tersebut memiliki keuntungan masing-masing adalah sebagai berikut:

a) Agen Gadai

Agen gadai akan memperoleh keuntungan yang lengkap. Keuntungan disini meliputi share sewa modal, pendapatan transaksi *payment point*, pendapatan *top up* tabungan emas, pendapatan pembukuan tabungan emas, *success fee* dan pendapatan administrasi.

b) Agen Pembayaran

Agen pembayaran mendapatkan keuntungan dari pendapatan administrasi, *success fee*, *fee* pembukaan rekening tabungan emas, pendapatan *top up*, serta transaksi *payment point*.

c) Agen Pemasaran

Agen pemasaran memiliki keuntungan mendapatkan pendapatan administrasi dan *success fee*, pendapatan dari pembukaan tabungan emas, *top up* dari tabungan emas, *fee* dari transaksi *payment point* (www.jateng.tribunnews.com)

Syarat dan Ketentuan menjadi agen pegadaian :

- 1) Warga Negara Indonesia dan berdomisili di wilayah kerja yang dilamar
- 2) Memiliki lokasi usaha/tempat tinggal yang strategis dan mudah dijangkau nasabah, jaraknya kurang lebih 1km dari outlet
- 3) Hp android minimal versi 7
- 4) Memiliki rekening bank yang bekerja sama dengan PT Pegadaian yaitu BRI, BNI, MANDIRI, BTN, dan BCA

Aplikasi Agen Pegadaian

Aplikasi Agen Pegadaian adalah aplikasi mobile yang dibuat oleh PT Pegadaian untuk membantu agen-agen pegadaian dalam melakukan transaksi gadai. Pada tanggal 1 April 2018 meluncurkan aplikasi pegadaian digital untuk meningkatkan pelayanan serta aplikasi Agen Pegadaian untuk memperluas distribusi (Irmayani,2020).

Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi agen pegadaian adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan input data nasabah dan barang jaminan
- 2) Menghitung pinjaman yang bisa diberikan kepada nasabah
- 3) Mencetak surat bukti gadai dan kwitansi
- 4) Melakukan perpanjangan atau pelunasan gadai
- 5) Melakukan penjualan lelang jika jatuh tempo
- 6) Melihat informasi saldo dan mutasi transaksi
- 7) Berkomunikasi dengan pusat melalui fitur chatting

Cara mendaftar menjadi agen di aplikasi agen pegadaian adalah sebagai berikut:

- 1) Download aplikasi agen pegadaian pada smartphone. Aplikasi bisa diunduh di App Store untuk pengguna iOS atau Play Store untuk pengguna Android.
- 2) Buka aplikasi agen pegadaian, lalu pilih menu daftar.
- 3) Isi data diri secara lengkap pada form pendaftaran yang muncul. Data yang harus diisi meliputi nama lengkap, nomor KTP, nomor HP, email, alamat lengkap, dan lainnya.
- 4) Upload foto KTP, KK, dan pas foto terbaru melalui fitur upload dokumen pada aplikasi. Pastikan file foto terbaca dengan jelas.

- 5) Pilih jenis outlet yang ingin didaftarkan. Pilihan outlet meliputi outlet mandiri, outlet cabang, atau outlet agen.
- 6) Isi data usaha meliputi nama usaha, bidang usaha, omzet per bulan, dan modal kerja.
- 7) Pilih lokasi outlet pegadaian yang ingin dikelola.
- 8) Periksa kembali data dan dokumen yang telah diisi dan diunggah. Pastikan semuanya sudah benar.
- 9) Kirim formulir pendaftaran agen pegadaian dengan menekan tombol daftar.
- 10) Tunggu konfirmasi dan verifikasi dari pihak Pegadaian terkait permohonan keagenan yang diajukan.

Dengan aplikasi ini, transaksi gadai jadi lebih praktis, cepat dan akurat. Data nasabah dan transaksi tersimpan dengan baik di sistem. Aplikasi Agen Pegadaian ini bisa diunduh secara gratis di *Google Play Store*.

Pangsa Pasar Pegadaian

Pangsa pasar (*market share*) adalah ukuran atau persentase yang menunjukkan kontribusi suatu produk, merek, perusahaan, atau penyedia jasa terhadap total penjualan di dalam pasar tertentu (Etti Mardiani, 2021). Pangsa pasar pegadaian merupakan persentase atau proporsi bisnis pegadaian yang dikuasai oleh suatu perusahaan pegadaian tertentu. Pegadaian adalah kegiatan menjamin barang-barang berharga ke lembaga keuangan dengan tujuan memperoleh pinjaman uang tunai. Lembaga pegadaian terbesar yang di kelolah oleh BUMN di Indonesia adalah PT Pegadaian. Selain pegadaian, terdapat beberapa perusahaan pegadaian swasta seperti PT Danamas, PT Arthaprima, dan lain sebagainya. Namun pangsa pasar terbesar masih di kuasai oleh PT Pegadaian sebesar 80%. Faktor yang membuat pegadaian dominan adalah jaringan outlet yang sangat luas hingga ke pelosok desa, dukungan modal dan kepercayaan BUMN, serta layanan mudah dan cepat. Prospek bisnis pegadaian diperkirakan masih cukup baik karena tingkat kebutuhan masyarakat akan pinjaman tunai jangka pendek masih tinggi. Namun, persaingan antar perusahaan pegadaian diperkirakan akan semakin ketat kedepannya.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang bertujuan mencari data dan mengumpulkan data di lapangan. Peneliti menggunakan penelitian lapangan karena terjun langsung ke lapangan dan menemukan serta mengamati langsung fenomena-fenomena yang terjadi: peran agen dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar

Metode penelitian yang dipakai didalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah studi terhadap objek-objek alam yang instrumen utamanya adalah peneliti, teknik pengumpulan data dilakukan secara kombinasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih mengarah pada makna daripada makna *generalisasi*.

Data yang dikumpulkan adalah data, bukan angka. Berdasarkan wawancara, catatan lapangan, memo, dan dokumen lainnya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk melestarikan bentuk dan isi perilaku manusia serta menganalisis sifatnya.

Objek penelitian di PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas dan Subjek penelitian adalah 4 orang yang di antaranya adalah 1 dari pengelola PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas, dan 3 orang dari agen terbaik di daerah Tongas yang berhasil meningkatkan jumlah nasabah dan memperluas pangsa pasarnya.

Peneliti memakai teknik *purposive sampling* untuk menentukan informasi didalam penelitian ini. Teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan dan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini ada beberapa Informan yaitu Pengelola (Puryadi), Kasir (Muhammad Rummy Gunawan), Agen 1 (Sahari), Agen 2 (Ali Murtado), Agen 3 (Hanip Mustofa).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran agen dalam meningkatkan jumlah nasabah dan memperluas pangsa pasar sangat berpengaruh pada instansi pegadaian. Peningkatan jumlah nasabah tergantung bagaimana agen mempromosikan produk-produk yang ada di pegadaian tersebut. Agen memiliki peran penting dalam memasarkan dan mempromosikan produk-produk pegadaian kepada masyarakat. Agen pegadaian dituntut untuk proaktif untuk mencari nasabah baru di wilayah kerjanya masing-masing. Semakin banyaknya nasabah yang berhasil di rekrut, maka jumlah nasabah semakin meningkat dan pangsa pasar semakin luas. Peningkatan jumlah nasabah tentunya akan berdampak positif pada peningkatan pangsa pasar di industri gadai. Semakin banyak nasabah yang dimiliki, maka pangsa pasar pegadaian juga akan semakin besar. Oleh karena itu, peran agen sangat strategis dan menentukan upaya pegadaian dalam memperluas pangsa pasarnya di industri gadai melalui optimalisasi jumlah nasabah.

Dalam melayani nasabah para agen menggunakan aplikasi agen pegadaian untuk memudahkan mereka dalam melakukan proses transaksi, administrasi, input data dan update data nasabah serta mengecek histori transaksi. Fitur-fitur dalam aplikasi agen pegadaian seperti kalkulator gadai dan informasi saldo nasabah memudahkan agen dalam melayani nasabah dan transaksi gadai. Aplikasi agen pegadaian terhubung dengan sistem pegadaian secara *real-time*. Pemanfaatan aplikasi agen pegadaian juga memperluas jangkauan pegadaian karena memungkinkan agen mendatangi lokasi nasabah tanpa harus ke *outlet*, proses lebih cepat sehingga menarik minat nasabah baru. Untuk memudahkan para agen mengetahui berbagai informasi terkait dengan pegadaian, kantor membuat grup whatsapp khusus untuk para agen, grup ini dipergunakan untuk memberikan informasi terkait dengan barang nasabah yang sudah masuk waktu lelang, *fee* tidak keluar, *point* keluar lambat, dan *sharing-sharing* masalah pegadaian.

Dokumentasi

Agen pegadaian di PT Pegadaian (Persero) UPC Tongas hanya fokus melayani gadai emas dan barang elektronik (hp, laptop, printer, magicom, kulkas, dll) saja. Mengapa demikian? Karena gadai emas dan gadai barang elektronik lebih menarik dan prosesnya lebih mudah, pinjaman yang didapat lebih besar, dan resikonya lebih kecil. Itu sebabnya banyak nasabah yang lebih minat melakukan gadai emas dan gadai elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di lapangan kepada pengelola dan para agen pegadaian, menunjukkan bahwa peran agen sangat berpengaruh pada jumlah nasabah dan pangsa pasar di pegadaian.

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Puryadi selaku pengelola PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas yaitu :“Peran agen sangat berpengaruh bagi pegadaian, dengan adanya agen dapat menambah dan mendekatkan pegadaian kepada nasabah, memperluas pangsa pasar melalui pemasarannya, dan bisa mempercepat pelayanan di pegadaian. Misalnya, jika di pegadaian ramai maka nasabah bisa melakukan transaksi di agen terdekat baik itu transaksi gadai, tebus, perpanjangan, *top up*, *MPO* (listrik, pulsa, dll). Agen melakukan transaksi melalui aplikasi agen pegadaian yang hanya dikhususkan untuk para agen. Agen yang ada di PT. Pegadaian (Persero) sekarang sebanyak 15 agen”.



Gambar 1. Wawancara dengan pengelola PT Pegadaian UPC Tongas

Sumber: Hasil dokumentasi dari Bapak Kariyono (OB pengelola UPC Tongas)

Adapun hasil wawancara dari tiga agen pegadaian yaitu Narasumber pertama Bapak Sahari (50 tahun) sebagai agen terbesar pertama di PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas :“ awal mula pak sahari menjadi agen beliau di minta dari kantor untuk menjadi agen pegadaian karena beliau memiliki banyak jaringan dari pekerjaan beliau sebagai tukang ojek, yang dimana banyak berinteraksi dengan masyarakat sehingga memudahkan beliau untuk mendapatkan calon nasabah. Pak sahari sudah menjadi agen pegadaian kurang lebih selama 3 tahun, dan dia sudah memiliki kurang lebih 100 nasabah di antaranya 80 nasabah tetap dan 20 nasabah tidak tetap, nasabahnya berasal dari tetangga sendiri dan luar desa seperti Sumurlece, Kapasan, dan Nguling. Untuk penghasilan yang di dapatkan dari aplikasi agen (fee) pegadaian mencapai 2-3 juta per bulan dan dari nasabah sendiri mendapatkan upah 20-50 ribu dari per nasabah. Pak sahari juga mendapatkan penghargaan koin emas pada tahun 2022 sebagai agen terhebat.”

Hasil dari wawancara narasumber kedua yaitu Bapak Ali Murtado (33 tahun) sebagai agen terbesar kedua setelah pak sahari, berikut hasil wawancaranya yaitu: ” awal mula Pak Ali menjadi agen itu sama seperti Pak Sahari, yang dimana beliau di minta oleh pegadaian untuk menjadi agen karena telah banyak memiliki nasabah. Pak Ali sudah menjadi agen pegadaian kurang lebih selama 5 tahun, dan beliau sudah memiliki nasabah tetap sebanyak 50 nasabah. Biasanya nasabah yang melakukan transaksi ke Pak Ali setiap harinya baik itu gadai, tebus , maupun perpanjang yaitu sebanyak 5-6 nasabah per hari. Nasabah beliau berasal dari Kedawang Wates, kedawang Plampean, dan probolinggo kota, yang mana di probolinggo kota itu nasabah nya hanya berasal dari kerabat dekat saja. Pendapatan yang didapat Pak Ali dari kerjanya sebagai agen adalah 2 juta per bulan yang mana itu di bayar melalui aplikasi agen pegadaian yang berasal dari *fee* dan *point*. Selain dari *fee* dan *point*, Pak Ali juga mendapatkan upah dari nasabah sebesar 20 ribu per nasabahnya. Pak Ali juga mendapatkan penghargaan koin emas pada tahun 2022 sebagai agen terhebat dan beliau pernah juga di kunjungi oleh pemimpin cabang pegadaian Pasuruan”.

Dan hasil wawancara terakhir dari narasumber ketiga yaitu Bapak Hanip Mustofa (35 tahun) sebagai salah satu agen di PT Pegadaian (Persero) UPC Tongas: “ awal mula Pak Hanip menjadi agen karena pak hanip sering diminta oleh tetangga nya untuk menggadaikan dan juga pak hanip mendapatkan undian dari barang yang digadaikan sehingga pak hanip di minta dari kantor untuk menjadi agen. Selain itu, di daerahnya juga tidak terdapat agen pegadaian. Pak hanip sudah menjadi agen pegadaian kurang lebih 1,5 tahun, dan beliau sudah memiliki 50 nasabah, untuk nasabah tetap sebanyak 20. Biasanya nasabah yang melakukan transaksi ke pak hanip setiap harinya baik itu gadai sebanyak 5-6 nasabah perhari, tebus sebanyak 1-2 nasabah per hari, dan perpanjang sebanyak 2-3 nasabah perhari. Nasabah beliau berasal dari tetangga sendiri dan lain desa, rata-rata profesi nasabahnya nelayan dan pekerja bangunan. Pendapatan yang di dapat pak hanip dari kerjanya sebagai agen pegadaian adalah 1.500.000 per bulan yang berasal dari saldo aplikasi agen pegadaian, dan juga mendapatkan rata-rata 800-900 point per bulan, Pak hanip juga mendapatkan upah dari nasabah sebesar 20 ribu per nasabahnya.”



Gambar 2. Wawancara dengan Agen 1 & Agen 2

Sumber: Hasil dokumentasi dari Bapak Kariyono (OB pegadaian UPC Tongas)



Gambar 3. Wawancara dengan Agen 3

Sumber: Hasil dokumentasi dari Bapak Hadi Suprayitno (Satpam pegadaian UPC Tongas)

Jadi berdasarkan hasil penelitian peneliti dapat disimpulkan bahwa agen sangat berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah dan memperluas pangsa pasar. Seperti pernyataan yang sudah dijelaskan diatas bahwa pegadaian memiliki 15 agen dan setiap agen rata-rata mempunyai 50 nasabah, dari penjelasan ini dapat kita hitung jumlah keseluruhan nasabah yang berasal dari agen saja kurang lebih sekitar 750 nasabah.

Agen berperan sebagai marketing perusahaan yang langsung berinteraksi dengan calon nasabah untuk mempromosikan dan menjual produk pegadaian. Teknik promosi yang dilakukan oleh agen adalah melalui media sosial seperti whatsapp, instagram, facebook, dan media sosial lainnya. Tapi kebanyakan nasabah yang awam media sosial mengetahui informasi dari mulut ke mulut. Dari Teknik promosi yang dilakukan agen ini dapat memperluas akses dan meningkatkan jumlah nasabah. Dengan meningkatnya jumlah nasabah yang tinggi berkat peran agen yang efektif, maka pangsa pasar pegadaian juga semakin meluas.

Peran agen sangat strategis dalam memperluas pangsa pasar dan jangkauan pegadaian ke pelosok daerah. Agen bisa menjadi perpanjangan tangan pegadaian untuk mengedukasi masyarakat tentang manfaat gadai. Melalui agen inilah, pegadaian terus berupaya mendekati diri dengan nasabah, terutama di pasar menengah kebawah yang selama ini kurang tersentuh layanan keuangan formal. Seperti yang terjadi di pegadaian UPC Tongas, sebelum adanya para agen, nasabah pegadaian hanya berasal dari daerah Tongas, Bayeman, dan Nguling. Setelah adanya para agen pegadaian ini, barulah nasabah pegadaian tersebar luas ke berbagai daerah seperti Watu Prapat, Watu Kursi, Sumurlecan, Kapasan, Kedawang Wates, Kedawang Plampean, Kedawang Kulon, Nguling, Tongas, Bayeman, Banjar Sari, dan sampai ke Probolinggo kota. Dengan demikian, keberadaan dan peran agen menjadi salah satu kunci dari semakin besarnya pangsa pasar pegadaian saat ini.

Selain meningkatkan jumlah nasabah dan memperluas pangsa pasar peran agen juga dapat menambah pendapatan agen tersebut. Pendapatan yang mereka peroleh berasal dari aplikasi agen pegadaian yaitu dari *fee* dan *point*. Agen mendapatkan *fee* 2.500 per transaksi dari tebus dan perpanjangan, dan mendapatkan *fee* 75% dari admin per transaksi pada gadai dan mikro. Dari penghasilan sebagai

agen sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan perekonomian mereka. Berikut ini rincian tabel mengenai fee dan point yang didapat oleh agen pegadaian.

Fee Agen Pegadaian

Agen Pembayar		Agen Pemasar	
PRODUK	FEE	PRODUK	FEE
Pegadaian Point	2.500/Txn	KREASI/AMANAH	0,75% x UP
Tra TE	1.500/Txn	ARIBUM HATI	150.000/Txn
Topup TE	0,5% x Total	KCA/KRASIDA	75% x ADM
Open TE	10.000 @1-20 Rhs		
Sharing Titipan TE	10.000 @1-20 Rhs		
	20.000 @40 Rhs		
	3 Rhs : 0,25% x UP		
	8 Rhs : 0,50% x UP		
	12 Rhs : 1,00% x UP		
	18-36 Rhs : 1,50% x UP		

Agen Gadaik	
PRODUK	FEE
PELUNASAN KCA	20% x SMA

(WAJIB PENCAIRAN DI AGEN)

Membership Level Agen Pegadaian

Level	Omzet sd Bulan sd (Rp)	% Fee
Bronze	50.000.001 - 600.000.000	0,200%
Silver	600.000.001 - 1.200.000.000	0,325%
Gold	1.200.000.001 - 2.400.000.000	0,450%
Platinum	1.800.000.001 - 2.400.000.000	0,575%
Emerald	>2.400.000.000	0,750%

Keterangan:
 1. Menupakan fee tambahan berupa poin yang diperoleh Agen sesuai dengan level berdasarkan omzet yang telah dicapai.
 2. Poin hanya dapat digunakan untuk transaksi pembayaran produk-produk Pegadaian dan tabungan emas tetapi **tidak dapat dilakukan cash out**.
 3. Konversi untuk 1 poin setara dengan 1 Rupiah.
 4. Ketika terjadi transaksi sistem akan secara otomatis memotong saldo Point terlebih dahulu, setelah saldo poin habis saldo wallet baru akan terpotong.
 5. Saldo Point akan **expired per tanggal 31 Desember** dan di-reset kembali ke 0 (nol) pada tanggal 1 Januari.

Gambar 4. Rincian tabel pembagian **Fee** dan **Point** bagi agen pegadaian

Sumber: berasal dari buku panduan agen pegadaian

PENUTUP

Berdasarkan penelitian diatas dapat ditarik kesimpulannya bahwa agen berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah dan memperluas pangsa pasar pada pegadaian. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai besarnya andil para agen dalam mendukung upaya PT Pegadaian UPC Tongas untuk meraih pertumbuhan jumlah nasabah dan perluasan pangsa pasar di Kabupaten Probolinggo. Melalui berbagai strategi yang dijalankan, agen mampu menjadi ujung tombak pemasaran produk pegadaian hingga ke pelosok daerah.

Dari hasil wawancara berbagai agen upc tongas bahwasanya dengan adanya aplikasi agen pegadaian dan menjadi agen pegadaian mampu meningkatkan omzet agen tersendiri tentu untuk membantu perekonomian masyarakat luas. Terjadinya symbiosis mutualisme antara agen dengan pegadaian berdampak juga pada nasabah yang hendak menggadaikan barang, melakukan perpanjangan maupun menebus barang. Nasabah jadi terbantu dan mampu mengenal baik brand awareness dari pegadaian melalui agen.

DAFTAR PUSTAKA

- <https://digital.pegadaian.co.id/syarat-ketentuan#Umum> Diakses pada 24 Januari 2024
- Irmayhani. (2020). *“Pengaruh Pembentukan Agen Terhadap Kinerja Pegadaian Syariah Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba”*. Skripsi, Institut Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai.
- Irsyadi Zain & Y. Rahmat Akbar. (2020). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Iva Khoiril Mala. (2021). E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 2, September 2021. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1459>
- Rizka Ayu Dinda Putri. (2023). *“Analisis Kinerja Agen Dalam Upaya Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada PT Pegadaian Area Lampung”*. Skripsi, Universitas Lampung.
- Tari Oktavia & Lovea Mela Karina. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, Vol. 2, No.2. Juni 2023
- Wanita Sari Siregar, Mhd. Dani Habra, dan Sari Wulandari. (2022). Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Helvetia. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.3, NO.1, Desember 2022.
- Tribunjateng.com. (5 November 2020). Penghasilannya Lumayan Bngget, Begini Cara Jadi Agen Pegadaian dan Keuntungan yang Didapat. Diakses pada tanggal 25 Januari 2024, dari <https://jateng.tribunnews.com/2020/11/05/penghasilan-lumayan-banget-begini-cara-jadi-agen-pegadaian-dan-keuntungan-yang-didapat>