

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

Data yang di sajikan dalam penelitian ini adalah data tentang Strategi Pemasaran Gadai Emas Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai. Dapat diperoleh langsung dari lapangan melalui dokumentasi dan wawancara. Pada pembahasan ini akan disajikan hasil dokumentasi yang telah dilakukan peneliti selama di lapangan.

##### **1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri**

Sebelum tahun 1999 Bank Syariah Mandiri bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Bank Syariah Mandiri yang merupakan lembaga perbankan di Indonesia, berdiri pada 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999.

Ketika krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan

hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998.

Sebagaimana diketahui, dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. .

Pada tanggal 31 Juli 1999, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero). Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual bankingsystem*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Keunggulan PT Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia, yakni tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha

dan nilai-nilai rohani serta hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Adapun visi dan misi dari PT. Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

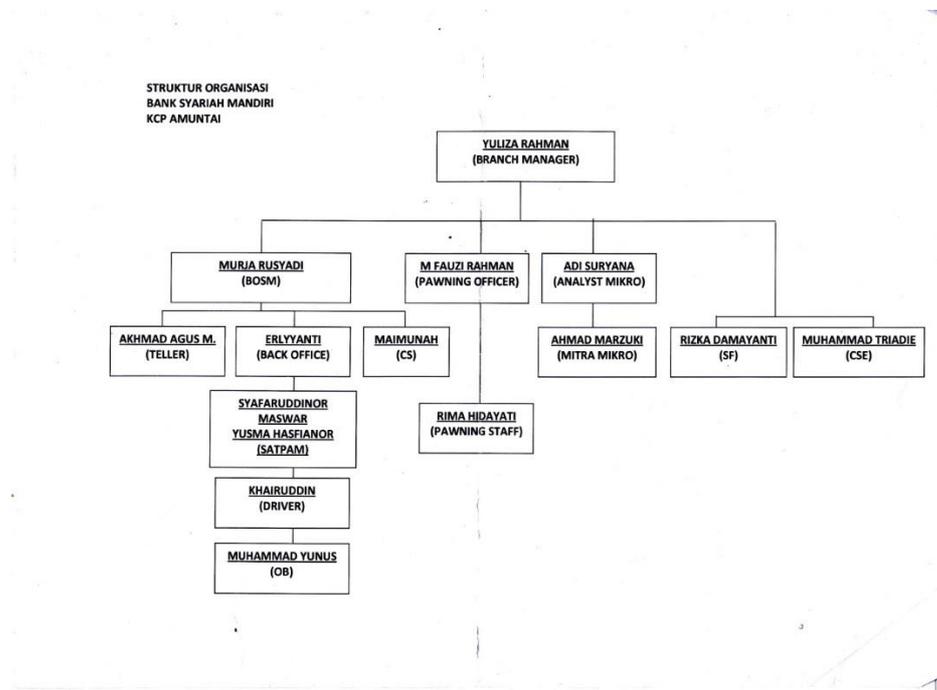
- **Visi PT Bank Syariah Mandiri**

Terdepan, Modern, Menentramkan

- **Misi PT Bank Syariah Mandiri**

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritai.
- Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

## 1. Struktur Organisasi dan Sistem Operasional PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Amuntai



**Gambar 1. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai**

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai (April, 2020)

### 3. Job Description

#### a. Pemimpin Cabang Pembantu

Pemimpin Cabang Pembantu memiliki tugas sebagai berikut :

- 1) Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial kantor cabang pembantu.
- 2) Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.
- 3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.

- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan mengelola layanan unggul.
- 5) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas, fungsi serta kegiatan seluruh pegawai dikantor cabang pembantu.

**b. *Branch Operation Supervisor***

*Branch Operation Supervisor* memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab secara langsung kepada *Operation Manager* terhadap hasil kinerja dan aktivitas operasional serta pelayanan nasabah;
- 2) Membantu *Operation Manager* dalam fungsi tunai/*teller*, pelayanan nasabah dan operasional lainnya; dan
- 3) Mengkoordinir pelaksanaan transaksi layanan *front liner* sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya

**c. *Funding Officer***

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Funding Officer* adalah sebagai berikut.

- 1) Menawarkan dan menjual produk kepada nasabah yang ada dengan sebaik-baiknya.
- 2) Bertanggung jawab secara langsung kepada usaha terhadap hasil kinerja dan pencapaian target simpanan (DPK).
- 3) Melakukan kegiatan pemasaran untuk dana pihak ketiga (DPK).

- 4) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan *cross selling* kepada nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah.
- 5) Membuat rencana kunjungan kepada nasabah dalam rangka mencapai dana simpanan (DPK).
- 6) Menjaga hubungan yang baik (*relationship*) kepada nasabah agar dana simpanannya tidak keluar.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai perintah atasan guna menunjang kegiatan bisnis bank.

**d. *Account Officer dan Account Officer Mikro***

Tugas, wewenang dan tanggung jawab AO dan AOM adalah sebagai berikut.

1) Funding:

- a) Mencari atau menghubungi nasabah potensial; dan
- b) Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskan perkembangan hasil usaha perusahaan kepada calon nasabah.

2) Lending:

- a) Bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat (AOM untuk pembiayaan Rp 25 juta-Rp 200 juta, sedangkan AO untuk pembiayaan >Rp 200 juta);
- b) Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan;

- c) Melakukan analisis untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat;
- d) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan; dan
- e) Penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.

***e. Unit Head***

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Unit Head* adalah sebagai berikut.

- 1) Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada nasabah pembiayaan.
- 2) Menyusun rencana pembiayaan.
- 3) Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
- 4) Melakukan administrasi pembiayaan.
- 5) Melakukan analisis pembiayaan dan mengajukan berkas hasil analisis kepada komisi pembiayaan.
- 6) Melakukan pembinaan kepada anggota pembiayaan agar tidak macet.
- 7) Membuat laporan perkembangan pembiayaan.
- 8) Membuat akad pembiayaan.

***f. Customer Service***

*Customer Service* memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan layanan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di PT.

Bank Syariah Mandiri Tbk KCP Amunai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah;

- 2) Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data internal dan eksternal terkait produk dan jasa perbankan serta informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kerja;
- 3) Menjaga kerahasiaan *password* yang dikelola *customer service* untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan risiko operasional;

**g. Teller**

*Teller* memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan transaksi tunai dan *overbooking* sesuai dengan sistem dan prosedur operasional PT. Bank Syariah Mandiri Tbk KCP Amuntai;
- 2) Melakukan perencanaan dan pengurusan kas bersama *Operation Manager* atau *Branch Operation Supervisor* cabang untuk mengutamakan kas bank serta memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur;
- 3) Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti transfer tunai maupun *overbooking* sesuai kewenangan yang berlaku;
- 4) Menjaga kerahasiaan *password* yang dikelola *Teller* untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka pengendalian risiko operasional;

- 5) Melakukan rekonsiliasi transaksi *Teller* untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- 6) Melakukan pembukuan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan, jumlah dan keabsahan dokumen transaksi tunai maupun *overbooking* dan dokumen terkait;
- 7) Melaksanakan pemasaran penggunaan *e-channel* (ATM, EDC, dan *e-channel* lainnya) sesuai kewenangannya untuk optimalisasi penggunaan *e-channel*; dan
- 8) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (BOS atau Pimpinan Cabang) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang diterapkan secara efektif dan efisien.
- 9) Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan yang berlaku;
- 10) Mengelola berkas pinjaman Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku;
- 11) Mengagendakan dan mendokumentasikan surat keluar dan surat masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumen yang didistribusikan atau diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kepentingannya;

- 12) Melakukan pengelolaan dokumen, surat berharga sesuai ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyalahgunaan surat berharga;
- 13) Mengelola ATM sebagai petugas ATM;
- 14) Melakukan pengelolaan logistik, administrasi pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 15) Pencapaian *fee based-income* (FBI) dari penjualan produk dan jasa perbankan lainnya serta *e-banking* dibandingkan dengan target;
- 16) Melakukan *setting* AGF pada rekening debitur dan memastikan bahwa semua pencairan realisasi pinjaman melalui rekening faedah sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- 17) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (BOS atau Pimpinan Cabang) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

#### **4. Produk dan Jasa pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Amuntai**

- a. Produk penghimpunan dana (Funding)
  - 1) Tabungan BSM
  - 2) BSM Tabungan Berencana
  - 3) BSM Tabungan Simpatik
  - 4) BSM Tabungan Investa Cendekia
  - 5) BSM Tabungan Dollar
  - 6) BSM Tabungan Pensiun

- 7) BSM Tabunganku
  - 8) BSM Giro
  - 9) BSM Deposito
  - 10) BSM Tabungan Mabrur
  - 11) BSM Tabungan Mabrur Junior
- b. Produk Penyaluran Dana
- 1) BSM Griya
  - 2) BSM Oto
  - 3) BSM Implan
  - 4) Pembiayaan Kendaraan Bermotor
  - 5) BSM Warung Mikro
  - 6) BSM Gadai Emas
  - 7) BSM Cicil Emas
  - 8) BSM Tabungan Pensiun
- c. Produk Jasa dan Layanan
- 1) BSM Call
  - 2) BSM Mobile Banking
  - 3) BSM Net Banking
  - 4) BSM Card

## **B. Pembahasan**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang ada pada Bab 1, berikut ini adalah hasil dari

penelitian melalui wawancara yang penulis lakukan pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Amuntai :

### **1. Strategi Pemasaran Gadai Emas pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai**

Strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri adalah standar dari pemasaran Syariah atau pemasaran menurut agama Islam untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dan tidak menggunakan cara dengan jalan yang batil (tipu, bohong, curi, rampok, tipu, korupsi). Dalam menjual produk Bank Syariah Mandiri menggunakan transaksi dengan unsur suka sama suka. Allah SWT berfirman pada QS. An Nisaa:

لَيْسَ لِلَّذِينَ آمَنُوا لَاحُ فِي أَمْوَالِهِمْ لَبُاطِلٌ إِلَّا أَنْتُمْ تَعْتَرِضُونَ عَلَيْكُمْ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu...”

(An Nisaa/4:29).

Hal penting dari nasihat Nabi SAW adalah bahwa jujur merupakan sarana mutlak untuk mencapai kebaikan tatanan masyarakat, oleh karenanya jujur bukan hanya sekedar wacana pribadi (untuk individu) tapi juga wacana publik, yaitu perlunya sebuah sistem dan struktur pengelolaan sesuatu yang jujur. Seorang pemasar sekalipun tidak boleh melakukan kebohongan atau terlalu melebih-lebihkan atas

produk yang dijual hanya demi mengejar target penjualan (M. Nur Rianto Al Arif, 2010).

Seorang marketing juga harus mempunyai banyak relasi agar mudah dalam memasarkan produk atau jasa. Dalam Islam dikenal istilah silaturahmi, yaitu hubungan karib kerabat yang harus selalu dipelihara dan ditingkatkan. Menurut Rasulullah, orang yang selalu menjalin silaturahmi akan dipermudah rezekinya dan pengaruhnya diluaskan, sebagaimana sabdanya:

مَنْ سَرَّهُ لَنْ يَسْطَلَّ لَهُ فِرْزِقُهُ أَوْ يَنْسَأَ لَهُ مِيَاثِرُهُ فَلْيَصِلْ رَحِمَهُ

“Barang siapa yang ingin dilapangkan rizkinya dan dipanjangkan umurnya, maka hendaklah ia menyambung tali silaturahmi” (Muttafaqun ‘alaihi).

Promosi sangat berperan dalam syariah diartikan perusahaan yang berbasis diharapkan dapat bekerja dan bersikap profesional dalam dunia bisnis, karena profesionalitas dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen (M. Nur Rianto Al Arif, 2010)

Ada beberapa strategi yang dilakukan oleh marketing Bank Syariah Mandiri, yaitu :

#### 1) Produk (*Product*)

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta dalam menghadapi persaingan dengan pegadaian konvensional, Konter Layanan Gadai

(KLG) Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai menerapkan strategi-strategi produk seperti berikut:

a. Layanan Gratis Cuci Emas

Layanan gratis cuci emas ini ditujukan untuk nasabah yang menggadaikan emasnya di Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai. Layanan gratis cuci emas ini dibuat dalam bentuk voucher yang dibagikan ke pasar-pasar pada event-event tertentu seperti hari-hari besar Islam atau setiap akhir tahun. Voucher ini dibagikan tidak hanya untuk nasabah gadai emas saja bahkan orang yang tidak menggadai pun bisa.

b. Menerima *Takeover*

*Takeover* adalah layanan dimana emas yang hendak digadaikan telah digadaikan di pegadaian atau tempat gadai resmi lainnya, dan nasabah hendak memindahkan tanggung jawabnya untuk mengangsur ke Konter Layanan Gadai Bank Syariah Mandiri.

c. Bekerjasama dengan toko emas

Konter Layanan Gadai (KLG) Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai menerima perhiasan-perhiasan emas yang digadaikan oleh pemilik toko, seperti Toko Emas Delima supplier BSM wilayah Kalsel dan Butik Emas Banjarmasin yang selindunya PT. Antam. Uang gadaian emas tersebut digunakan pemilik toko sebagai modal untuk membeli perhiasan model baru. Jadi

dalam produk gadai emas, tidak hanya menerima gadai dari perorangan untuk kebutuhan yang bersifat konsumtif tetapi juga untuk modal usaha para pengusaha. ( Wawancara dengan Bapak M.Fauzi Rahman selaku *Officer Gadai* pada tanggal 13 April 2020).

d. Terkoneksi dengan rekening tabungan

Setiap nasabah gadai emas wajib buka rekening di BSM untuk pencairan gadai emasnya. Jadi, untuk pelunasannya nanti disetorkan juga ke rekening nasabahnya, dan di debet otomatis setelah mendapatkan persetujuan pelunasan dari nasabah, atau rekening digunakan untuk perpanjangan otomatis. Jadi, nasabah menyediakan sejumlah biaya titip dan administrasi nya sebelum tanggal jatuh tempo. Apabila pas tanggal jatuh tempo di debet otomatis oleh sistem, dan otomatis diperpanjang 4 bulan. ( Wawancara dengan Bapak M. Fauzi Rahman selaku *Officer Gadai* pada tanggal 14 April 2020)

2) Harga (*Price*)

Untuk produk gadai emas Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai memiliki struktur biaya gadai yang terdiri dari:

a) Biaya administrasi

Pada Konter Layanan Gadai (KLG) Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai, biaya administrasi yang sudah ditetapkan dan

biaya materai *free*. Biaya-biaya ini dibebankan pada nasabah pada saat pencairan.

No	Range Pembiayaan	Biaya Administrasi
1	Rp. 500.000 – Rp. 20.000.000	Rp. 25.000
2	Rp. 20.000.000 – Rp. 100.000.000	Rp. 80.000
3	Rp. 100.000.000 – Rp. 250.000.000	Rp. 125.000

**Tabel 1. Biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah**

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai ( April, 2020)

c) Biaya Pemeliharaan Barang Jaminan

Biaya pemeliharaan barang jaminan gadai emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Gubug sangat terjangkau. Biaya pemeliharaan barang jaminannya dihitung per 15 hari. Apabila nasabah hendak mempercepat pelunasan, maka biaya pemeliharaan akan dihitung ulang sesuai dengan jangka waktu gadai yang sebenarnya (diskon).

Untuk strategi harga, biaya administrasi pada produk pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai ini gratis. Program ini berlaku pada nasabah gadai emas hingga akhir tahun. ( Wawancara dengan Bu Rima Hidayati selaku *Officer Gadai* pada tanggal 14 April 2020)

d) Tempat (*Place*)

Pemilihan lokasi sangat penting mengingat apabila salah dalam menganalisis akan berakibat meningkatnya biaya yang akan dikeluarkan nantinya. Lokasi yang tidak strategis akan mengurangi minat nasabah untuk berhubungan dengan bank. Paling tidak ada dua faktor yang menjadi pertimbangan dalam penentuan lokasi suatu cabang, yaitu faktor utama atau primer dan faktor sekunder. (Kasmir, 2014)

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai sangat memenuhi dua faktor pertimbangan dalam penentuan lokasi suatu cabang bank, baik faktor primer maupun sekunder. Lokasi bank di Jln. Abdul Aziz No. 120 Kelurahan Antasari Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berdekatan dengan pusat perbelanjaan, seperti pasar Amuntai dan Plaza Amuntai. Lokasi bank juga berdekatan dengan wilayah perkantoran. Tersedianya sarana dan prasarana, sikap masyarakat yang terbuka, kemudia prospek kemajuan lokasi dan terdapat fasilitas lain seperti perumahan, perkantoran, dan pusat perbelanjaan lainnya, merupakan lokasi yang sangat tepat untuk ditujukan sebagai tempat mengembangkan dan memasarkan produk perbankan terutama perbankan syariah.

Dalam pemilihan tempat untuk saluran distribusi produk-produk, Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai tidak memiliki

sasaran atau target daerah tertentu saja, tetapi mencakup semua daerah. Dimana tempat itu terdapat nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai, maka tempat itu juga dijadikan pihak bank untuk mempromosikan produk-produk yang dimiliki oleh Bank (Wawancara dengan Bapak M.Fauzi Rahman selaku *Officer Gadai* pada tanggal 14 April 2020)

e) Promosi (*Promotion*)

Bank Syariah Mandiri menyediakan anggaran khusus Rp3.000.000,00 per tahun untuk dikelola dan dibelanjakan sebagai anggaran *souvenir* bagi nasabah pembiayaan gadai emas. Pemberian *souvenir* kepada nasabah tersebut tidak lain adalah untuk menarik minat nasabah agar bersedia menggadaikan emas di Bank Syariah Mandiri. Anggaran khusus Rp3.000.000,00, 70% untuk media pemasaran dan 30% biasanya digunakan untuk pemberian *souvenir* berupa bolfoin, gelas, tempat tisu bahkan bingkisan sembako. Nasabah yang mendapatkan *souvenir* atau bingkisan tersebut adalah nasabah yang menggadaikan emasnya minimal 1 bulan gadai. (Wawancara dengan Bapak M.Fauzi Rahman selaku *Officer Gadai* pada tanggal 14 April 2020)

a) Periklanan

Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai dalam mengiklankan produk gadai emas menggunakan media

cetak seperti brosur, koran, majalah dan juga pemasangan spanduk di beberapa tempat yang strategis.

b) Promosi Penjualan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Fauzi (*officer* gadai) pada tanggal 14 April 2020, untuk menarik minat nasabah atau meningkatkan jumlah nasabah, Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai mempunyai strategi-strategi sebagai berikut :

- Kunjungan ke Institusi pendidikan, institusi pemerintahan, lembaga masyarakat dua kali dalam seminggu;
- *Canvassing* ke pasar-pasar;
- Meminta *referall* nasabah *eksisting* gadai untuk adai baru atau *Take Over* ke Bank Syariah Mandiri;

Dalam strategi pemasaran poin ini, Bank Syariah Mandiri memiliki Program khusus yang dikenal dengan sebutan “Sahabat Emas”. Program *retail* tahunan ini berupa pemberian *marketing fee* kepada nasabah (perorangan atau institusi) yang berhasil melakukan *referral* sehingga orang tersebut melakukan transaksi gadai emas yaitu biasa dikenal dengan “Sahabat Gadai Emas”

- Sosialisasi ke perkumpulan ibu-ibu arisan, pengajian, maupun ibu-ibu PKK;
- Penyebaran brosur ke perumahan-perumahan sekitar lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai;

c) *Publisitas*

Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai pernah mengadakan kegiatan promosi untuk menarik minat nasabah melalui kegiatan senam, jalan santai, dan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama.

d) *Personal selling*

Di Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai seluruh pegawai juga bertindak sebagai *marketing* produk-produk yang dimiliki oleh bank, termasuk produk pembiayaan gadai emas.

e) *Orang (People)*

Di Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai terdapat kegiatan-kegiatan untuk karyawan seperti pendidikan dan pelatihan. Misalnya pelatihan untuk petugas pelaksana penaksir emas, petugas *backoffice*, *teller*, *sharing* tentang produk-produk bank setiap pagi, motivasidari atasan kepada bawahannya, balas jasa, kerja sama *teamwork*,

kemudian sistem pelanggan yang menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai.

f) Proses (*Process*)

Di Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai juga terdapat kotak saran. Kotak saran ini ditujukan untuk mengetahui kesan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Bank Syariah Mandiri. Untuk produk gadai emas sendiri, syarat pengajuannya juga sangat mudah. Cukup dengan menggunakan kartu identitas saja dan membawa emas berupa jaminan, nasabah dapat mendapatkan dana yang dibutuhkan dan proses pencairannya cepat.

Selain memiliki biaya gadai yang lebih terjangkau, Konter layanan Gadai (KLG) Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai juga memberikan pelayanan yang sangat baik. Pelayanan di gadai konvensional kurang maksimal, berbeda dengan Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai. Di bank ini petugas-petugasnya lebih ramah sehingga nasabah terkesan dan merasa nyaman. (Wawancara dengan Bapak M. Fauzi Rahman selaku *Officer Gadai* pada tanggal 14 April 2020)

Dari strategi-strategi promosi yang telah dilakukan, kunjungan ke institusi pendidikan, institusi pemerintahan,

lembaga masyarakat, dan meminta *referall* nasabah *eksisting* gadai untuk gadai baru atau *Take Over* ke Bank Syariah Mandiri, merupakan strategi yang dinilai lebih banyak menarik minat masyarakat untuk menggadaikan emas di Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai. (Wawancara dengan Bapak M. Fauzi Rahman selaku *Officer Gadai* pada tanggal 14 April 2020)

## **2. Kendala Dalam Pemasaran Produk Gadai Emas**

Berikut adalah kendala-kendala pada strategi pemasaran produk gadai emas hasil wawancara penulis dengan Bapak M. Fauzi Rahman selaku *Officer Gadai* pada tanggal 17 April 2020 :

1. Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Gubug merupakan bank syariah yang belum lama berdiri dibandingkan dengan pegadaian umum yang ada di wilayah gubug. Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai baru berdiri pada pertengahan November 2011, dan produk gadai emas diterbitkan pada tahun 2016, oleh karena itu gadai emas di Bank Syariah Mandiri belum mampu mengalahkan minat masyarakat yang telah lama menggadaikan barang jaminannya ke pegadaian umum atau pegadaian konvensional;
2. Masyarakat kurang *familier* dengan produk *rahn* di bank syariah, sehingga masyarakat lebih sering menggadaikan barangnya di pegadaian umum;

3. Konter Layanan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Cabang KCP Amuntai hanya terdiri dari dua petugas saja, dan yaitu petugas sebagai *Officer* Gadai dan Pelaksana Penaksir Emas. Karena tidak ada petugas *marketing* khusus pada produk pembiayaan gadai emas ini pemasarannya menjadi kurang maksimal. Kadang petugas gadai hanya satu saja.
4. Promosi melalui penyebaran brosur memiliki pengaruh yang cukup lama jika dibandingkan dengan *fee referral* nasabah atau rekomendasi dari nasabah lain yang pernah melakukan gadai emas di Bank Syariah Mandiri;