

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Murjani Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816) Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*licentie stelsel*).

PT. Pegadaian (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa kredit gadai. Sampai dengan saat ini PT. Pegadaian (Persero) memiliki jaringan pelayanan yang tersebar diseluruh Indonesia yakni 1 kantor pusat, 12 kantor wilayah, 59 kantor area, 629 kantor cabang, dan 3.801 kantor unit pelayanan cabang. Pada tahun 2015 PT. Pegadaian (Persero) telah mempunyai jumlah pegawai sebanyak 12.179 orang karyawan tetap dan 12.038 orang karyawan *outsourcing*.

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas rasionalitas, efisiensi, dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang

Pegadaian Syariah/ Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah (PERSERO) Ups Murjani merupakan bagian dari pegadaian yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Selatan yakni di Banjarbaru. Pegadaian Syariah (PERSERO) Ups Murjani berdiri sejak tanggal 19 Juli 2011, dalam kurun waktu 9 tahun Pegadaian Syariah Ups Murjani mengalami perkembangan yang signifikan dari sisi peningkatan nasabah dan pendapatan.

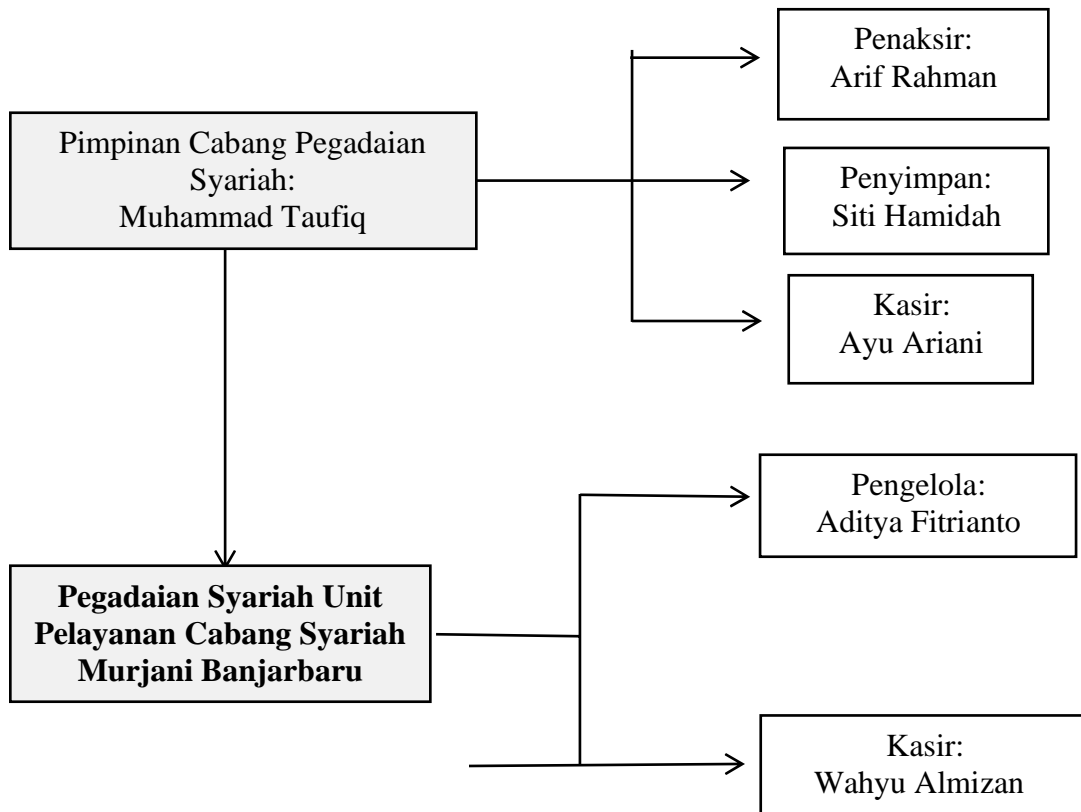
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

Visi Pegadaian Syariah yaitu :

- a. Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.
- b. Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

Misi Pegadaian Syariah yaitu :

- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
 - b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
 - c. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.
- 3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Murjani Banjarbaru dari Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga di Banjarmasin.**



Berdasarkan struktur Organisasi Pegadaian syariah Unit Pelayanan Syariah Murjani Banjarbaru dari Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga di Banjarmasin, Pemimpin Cabang di bantu oleh Pengelola UPC (Unit Pelayanan Cabang) Syariah, Penaksir, Penyimpan, dan Kasir. Adapun tugas-tugasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pimpinan cabang mempunyai tugas:
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Pegadaian Syariah berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
 - b. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional Pegadaian Syariah dan UPC Syariah.

- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penggunaan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pegadaian Syariah dan UPC Syariah.
 - d. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
 - e. Mewakili kepentingan perusahaan baik dalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan
- 2). Pengelola UPC Syariah mempunyai tugas:
- a. mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional UPC syariah.
 - b. menangani barang jaminan bermasalah.
 - c. melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
 - d. mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan keuangan operasional unit pelayanan cabang (UPC) Syariah.
- 3). Penaksir mempunyai tugas:
- a. melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang jaminan.

- b. melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang.
 - c. merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.
- 4). Penyimpan mempunyai tugas:
- a. secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan.
 - b. menerima barang jaminan emas perhiasan dari asisten pemimpin atau pimpinan cabang syariah.
 - c. mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasaan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atas dan pihak lain.
 - d. merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.
 - e. melakukan pencatatan mutasi penerima/pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawab.
 - f. melakukan perhitungan barang jaminan menjadi tanggung jawabnya secara terprogram sehingga keakuran saldo buku gudang dapat dipertanggungjawabkan.
- 5). Kasir mempunyai tugas:

- a. melakukan penerimaan pelunasan uang jaminan dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- c. membayarkan uang pinjaman kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi dikantor cabang pegadaian syariah dan UPC syariah.

4. Produk dan Layanan Jasa

a. Pembiayaan Gadai Syariah (Rahn)

Pembiayaan gadai syariah bisa menjadi solusi untuk kebutuhan dana cepat karena lama proses gadai hanya sekitar 15 menit saja. Jaminan gadai syariah ini bisa berupa barang perhiasan , elektronik, atau kendaraan bermotor . Caranya, calon nasabah hanay perlu membawa barang jaminan ke *outlet* Pegadaian yang selanjutnya akan diproses dalam waktu singkat. Pinjaman gadai syariah ini bisa didapat dari taksiran nilai barang jaminan yang nilainya mulai dari Rp50.000 hingga Rp500.000.000 dengan lama waktu pinjaman sekitar 120 hari. Waktu pinjaman bisa diperpanjang dengan cara membayar *mu'nah* (biaya pemeliharaan jaminan) dan mengangsur sebagian pinjaman. Nasabah juga bisa melakukan pelunasan sewaktu-waktu, namun akan ada perhitungan *ijaroh*, yaitu akad pemindahan hak guna (manfaat) atas

suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*) tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.

b. Arrum Haji

Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah adalah layanan untuk pendaftaran dan pembiayaan haji. Dengan jaminan berupa emas minimal Rp7.000.000 plus bukti SA BPID SPPH dan buku tabungan haji, nasabah bisa mendapat pinjaman sebesar Rp25.000.000 dalam bentuk tabungan haji. Keunggulan Arrum Haji ini adalah nasabah bisa memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji. Nasabah pun tidak perlu khawatir karena emas dan dokumen haji akan aman tersimpan di Pegadaian.

c. Multi Pembiayaan Online

Multi Pembiayaan Online (MPO) adalah layanan Pegadaian Syariah untuk pembayaran berbagai jenis tagihan seperti listrik, telepon, air minum, pembelian tiket kereta api dan sebagainya secara *online*. Layanan MPO ini bisa dilakukan di semua *outlet* Pegadaian dengan pembayaran secara *real time*. Pembayaran tagihan dapat dilakukan secara tunai dan dapat bersinergi bersamaan dengan gadai emas. Untuk pembayaran dengan gadai emas, nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembayaran rekening.

d. Konsinyasi Emas

Konsinyasi Emas adalah layanan titip jual emas batangan di Pegadaian sehingga investasi emas nasabah akan lebih aman. Jika emas yang dikonsinyasikan itu terjual, maka nasabah akan mendapatkan bagian dari hasil penjualan. Keuntungan yang bisa didapat dari Konsinyasi Emas ini, emas akan terproteksi 100 persen, transparan dalam pengelolaan, dan menghasilkan keuntungan yang kompetitif dari investasi lainnya.

e. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan yang harganya terjangkau. Dikatakan demikian karena hanya dengan uang senilai 0,01 gram emas, nasabah sudah bisa memiliki Tabungan Emas. Layanan Tabungan Emas ini bisa menjadi alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.

f. Mulia

Produk Mulia ini adalah layanan penjualan emas batangan secara tunai atau angsuran. Layanan Mulia bisa menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan masa depan seperti menunaikan ibadah haji, persiapan biaya pendidikan anak, rencana memiliki rumah idaman, dan membeli kendaraan pribadi. Produk Mulia memiliki beberapa macam yaitu Mulia Tunai, Mulia Personal, Mulia Arisan, hingga Mulia Kolektif. Emas batangan yang tersedia dalam layanan Mulia ini mulai dari 5 gram hingga 1 kilogram. Selain bisa dibeli secara tunai, Mulia ini memberikan

sistem angsuran dalam bentuk kolektif (kelompok) dengan uang muka mulai dari 10-90 persen dari nilai emas batangan. Adapun jangka waktu angsurannya mulai dari 3-36 bulan. Untuk pembelian tunai, nasabah bisa langsung ke *outlet* Pegadaian. Sedangkan untuk angsuran, nasabah harus menentukan pola pembayaran angsuran sesuai keinginan.

g. Arrum BPKB

Pembiayaan Arrum BPKB ini diperuntukkan bagi para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Prosedur dan proses pengajuan pinjaman terbilang cepat hanya membutuhkan waktu tiga hari dengan agunan BPKB kendaraan dan biaya pemeliharaan jaminan (*mu'nah*) per bulan sebesar 0,7 persen dari nilai pinjaman. Jangka waktu pinjaman mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan, serta pelunasan pinjaman bisa dilakukan sewaktu-waktu.

h. Amanah

Pembiayaan Amanah merupakan layanan pembiayaan untuk karyawan tetap maupun pengusaha mikro yang ingin memiliki kendaraan baik motor atau mobil dengan cara mengangsur. Hanya dengan membayar uang muka sebesar 20 persen, nasabah bisa memiliki kendaraan sendiri melalui pilihan angsuran mulai dari 12 hingga 60 bulan.

B. Penyajian Data

Penyajian ini dilakukan dengan pengklarifikasian data sesuai dengan focus penelitian agar mempermudah dalam menganalisis dan menyajikan. Adapun jumlah pengurus Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Murjani yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang.

a. Informan 1

Nama : Aditya Fitrianto

Jabatan : Pengelola

Alamat : Gang Rosella No. 42 RT. 003 RW 001 Kecamatan Banjarbaru Utara

Berdasarkan Hasil Wawancara Pada tanggal 28 Agustus 2020 dikantor Pegadaian Syariah UPS Murjani, diketahui Bahwa dalam melakukan pemasaran Produk Mulia pihak Pegadaian Syariah melakukan beberapa Strategi seperti diantaranya Promosi atau sosialisasi ke beberapa komunitas Arisan, Pengajian, perkantoran. Selain itu Menurut bapak Adit salah satu Strategi yang dilakukan oleh pegadaian syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan cara seminar melalui aplikasi zoom. Seminar dengan cara aplikasi zoom ini merupakan terobosan baru dari pihak pegadaian syariah dimana memanfaatkan kecanggihan teknologi selain itu seminar online zoom ini juga merupakan salah satu cara pemanfaatan zoom sebagai salah satu antisipasi di tahun ini karena untuk pertemuan langsung itu tidak diperbolehkan karena ada masa pandemi covid-19. Adapun produk Mulia ini sudah berjalan di pegadaian syariah Selama kurang lebih 10 tahun.

Bapak adit mengatakan bahwa produk Mulia merupakan salah satu produk yang patut dipertimbangkan untuk digunakan oleh nasabah, hal ini dikarenakan produk ini merupakan produk emas dimana emas itu tidak berpengaruh bila ada inflasi. Produk Mulia ini juga memiliki beberapa jenis yaitu Mulia tunai (pembelian emas batangan berukuran 0,5 gram sampai 1 kilogram dilakukan secara tunai), Mulia Personal (pembelian emas batangan dengan menerapkan sistem pembayaran angsuran dengan uang muka mulai dari 15 sampai 90 persen dari harga emas itu sendiri), Mulia Arisan (pembelian emas harus membentuk kelompok terlebih dahulu dengan anggota minimal 6 orang), Mulia Kolektif (sama halnya dengan mulia arisan, mulia kolektif juga ditujukan untuk komunitas beranggotakan minimal 6 orang).

Selain itu produk ini juga mempunyai beberapa keuntungan baik bagi nasabahnya maupun bagi pegadaian syariah itu sendiri. Adapun Keuntungan Bagi Nasabah yaitu produk Mulia ini merupakan produk tabungan untuk masa depan. Jadi produk ini bisa menjadi salah satu cara nasabah menyimpan uangnya untuk keperluan masa depan selain itu juga harga emas selalu naik sehingga keuntungan bagi nasabah lebih besar. Bagi pegadaian syariah keuntungan dari produk ini yang pertama meningkatkan margin dan omzet.

Untuk mengajukan permohonan produk mulia nasabah perlu mengisi beberapa form dimana dengan melampirkan seperti identitas KTP atau Pasport. selanjutnya nasabah juga membayar uang muka 20% dengan jangka

waktu 3 tahun dan yang terakhir nasabah juga harus menandatangani akad pembiayaan. Setelah itu nasabah bisa menggunakan produk mulia.

Meskipun sudah memiliki strategi yang bagus, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bapak adit mengatakan dalam menjalankan produk mulia ini juga terdapat beberapa kendala misalnya seperti kurangnya pemahaman nasabah tentang cicil emas dalam islam sehingga membuat masyarakat ragu untuk menggunakan produk ini selain itu bapak adit juga mengatakan masyarakat cenderung ragu menggunakan produk ini padahal menurut bapak adit produk-produk yang dijalankan oleh pegadaian syariah telah mendapat persetujuan dari DPS (dewan pengawas syariah) sehingga produk ini benar-benar aman dan terpercaya.

b. Informan 2

Nama : Wahyu Almizan, S.Kom

Jabatan : staff Managert II

Alamat : Jalan Kasturi Asri Blok A, Sungai Besar , Banjarbaru Selatan

Berdasarkan Hasil Wawancara Pada tanggal 28 Agustus 2020 dikantor Pegadaian Syariah UPS Murjani, diketahui Bahwa dalam melakukan pemasaran Produk Mulia pihak Pegadaian Syariah melakukan beberapa Strategi seperti membagikan Brosur serta juga melakukan promosi di media sosial berupa postingan-postingan di instagram dan media-media sosial lainnya. Adapun promosi di media sosial itu merupakan suatu langkah atau

cara oleh pegadaian syariah untuk mengantisipasi penyebaran virus covid-19, dimana untuk pertemuan langsung tidak diperbolehkan sehingga media sosial merupakan salah satu cara alternatif yang mana media sosial pasti digunakan orang pada saat pandemi ini.

Produk yang sudah berjalan selama kurang lebih 10 tahun ini menurut bapak wahyu sangat bagus untuk digunakan oleh nasabah, dimana produk ini banyak memiliki alasan kuat kenapa harus dipilih. Seperti tidak terkena inflasi atau harga cenderung naik dari tahun ke tahun, jadi alasan untuk menggunakan produk ini sangatlah kuat. Selain itu produk mulia pegadaian yang ada di murjani juga mempunyai beberapa keuntungan baik bagi nasabahnya atau bagi pegadaian syariah itu sendiri salah satunya itu untuk nasabah ialah produk mulia ini adalah produk tabungan dan tidak cepat kehabisan uang karena dipindah menjadi tabungan emas logam mulia. Adapun untuk pegadaian itu sendiri ialah membantu masyarakat mengenal tentang produk ini dan cara menabung serta berinvestasi emas untuk masa depan, hal ini sejalan dengan prinsip syariah dimana kewajiban seorang manusia itu saling membantu satu sama lain.

Untuk Pengajuan produk mulia di pegadaian syariah murjani , bapak wahyu mengatakan bahwa calon nasabah yang pertama menyerahkan uang muka, selanjutnya setelah nasabah mengisi formulir harus menentukan bulan yang dipilih dan setelah semua persyaratan telah diisi selanjutnya nasabah

harus membayar angsuran tiap bulannya sesuai kesepakatan yang telah disepakati.

Meskipun sudah memiliki strategi yang bagus dalam memasarkan produk Mulia, tentu saja mempunyai kendala dalam pemasaran produk mulia ini seperti masyarakat masih cenderung ragu menggunakan produk ini, kecendrungan ini timbul karena masyarakat menganggap harga emas itu selalu naik sehingga mereka masih ragu untuk menggunakan produk ini.

Proses transaksi Produk Mulia secara angsuran di Pegadaian Syariah Murjani Banjarbaru ialah Nasabah harus mengisi form pengajuan dan menyerahkan fotokopi KTP lalu Nasabah menentukan jenis dan berat emas, jangka waktu pembiayaan, membayar uang muka ,menandatangani akad , dan mengangsur tiap bulan. Setelah itu baru Nasabah mendapatkan emas batangan setelah lunas. Jumlah Nasabah yang pembayarannya secara angsuran pada tahun 2020 :

TABEL 4.1

Lama angsuran	Jumlah nasabah
3 bulan	9
6 bulan	6
12 bulan	16
18 bulan	1
36 bulan	1

C. Analisis Data

Setelah data diolah dan disajikan baik dalam bentuk penjelasan dan uraian, maka langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah menganalisis data tersebut sehingga dapat diperoleh hasil yang sesuai dari setiap data yang disajikan dalam penelitian ini. Penulis mengemukakan berdasarkan uraian penyajian data terdahulu dengan analisis deskriptif kualitatif.

1. Kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru dalam menjalankan strategi pemasaran Produk Mulia di Kota Banjarbaru.

a. Data Lingkungan Internal

Lingkungan internal perusahaan terletak pada kekuatan dan kelemahan. Lingkungan internal suatu perusahaan mencakup semua unsur bisnis yang ada di dalam perusahaan seperti struktur organisasi perusahaan, budaya perusahaan, dan sumber daya. Berikut penulis uraikan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh PT. Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru.

1) Kekuatan (strengths)

Produk Mulia di PT. Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru memiliki beberapa kekuatan yang mendukung dalam memasarkan produk-produknya.

Kekuatan tersebut sebagai berikut:

- a. Pembelian emas bisa dengan cara tunai ataupun angsuran. Untuk pembayaran secara angsuran beragam dan terbilang cukup lama, yakni mulai dari 3 bulan sampai dengan 36 bulan.
- b. resmi dari PT. Antam Tbk.
- c. Tarif kompetitif dan prosesnya sederhana.
- d. Mudah diuangkan lagi dengan cara dijual atau digadaikan.
- e. Tersedia pilihan logam mulia dengan berat 5 gram, 10 gram, 25 gram, 100gram, 250 gram, dan 1 kg.
- f. Bila nasabah menginginkan, pegadaian menyediakan jasa penyimpanan logam mulia ditempat yang aman.
- g. Harga yang selalu naik sehingga margin meningkat.

2) Kelemahan (*weakness*)

Produk Mulia di PT. pegadaian syariah ups murjani banjarbaru memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan nasabah yang kurang mengetahui produk mulia ini.
- b. Beberapa masyarakat yang masih ragu-ragu membeli produk ini karena takut rugi.

b. Data Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal perusahaan memiliki dua variable yakni peluang dan ancaman. Analisis lingkungan eksternal dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-

faktor di luar lingkungan perusahaan yang mempengaruhi kelangsungan bisnis perusahaan seperti pesaing, pelanggan, pemasok, dan pemerintah.

Berikut ini peluang dan ancaman yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru:

1) peluang (*opportunity*)

Produk Mulia Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru mempunyai beberapa peluang yang berasal dari lingkungan eksternal Pegadaian Syariah. Peluang tersebut adalah sebagai berikut:

a. Masyarakat yang mayoritas beragama Islam

Masyarakat yang mayoritas beragama Islam dikarenakan masyarakat yang mayoritas beragama Islam ini maka peluang produk ini digunakan sangat tinggi, karena produk mulia ini merupakan produk yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Secara tidak langsung ini membuat orang-orang yang beragama Islam lebih besar ketertarikannya untuk menggunakan produk ini karena sesuai dengan prinsip Islam dan tidak melanggar.

b. Produknya bisa digunakan semua masyarakat

Produk Mulia Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru ialah produk yang tidak hanya ditujukan kepada masyarakat yang beragama Islam saja namun juga bisa digunakan atau dipakai oleh masyarakat yang non

Muslim, asalkan mereka menyetujui akad sehingga peluang produk ini oleh masyarakat luas itu lumayan tinggi.

2) ancaman (*threat*)

ancaman pada produk mulia pegadaian syariah ups murjani banjarbaru ialah karena adanya lembaga keuangan lain yang menawarkan produk serupa seperti perbankan syariah ataupun pegadaian lain.

2. Langkah-langkah yang harus diambil PT. Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru berdasarkan analisis SWOT

Selanjutnya untuk mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan PT. Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru dalam menentukan kebijakan strategi pemasaran untuk Produk Mulia maka diperlukan matriks *SWOT* yang bisa menunjukkan faktor kekuatan,kelemahan,peluang dan ancaman yang dimiliki Pegadaian Syariah. Sehingga kemungkinan salah dalam mengambil keputusan dapat dihindari.

Berdasarkan matriks *SWOT*, maka diperoleh hasil analisis *SWOT* Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru dalam menawarkan produk Mulia adalah sebagai berikut:

TABEL MATRIKS 4.2

Internal	Strength (S) <ul style="list-style-type: none"> • Tunai ataupun angsuran. • Resmi dari PT. Antam Tbk. • Mudah diuangkan • Tarif kompetitif • Prosesnya sederhana. 	Weakness (W) <ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya pengetahuan nasabah • Masyarakat masih ragu menggunakan produk ini 	
Eksternal	Opportunity (O) <ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat mayoritas beragama Islam • Produknya dapat digunakan semua kalangan 	Strategi SO <ul style="list-style-type: none"> • Memperkenalkan keunggulan-keunggulan produk mulia 	Strategi WO <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan loyalitas nasabah • Mengoptimalkan pemahaman masyarakat dalam promosi
	Threat (T) <ul style="list-style-type: none"> • Persaingan dengan instansi/Lembaga keuangan lain 	Strategi ST <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kualitas pelayanan • Menetapkan target pemasaran 	Strategi WT <ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan strategi pemasaran yang efektif • Meningkatkan promosi

Berdasarkan hasil analisis SWOT yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap strategi pemasaran yang dilakukan oleh pegadaian syariah ups murjani banjarbaru, kekuatan dari pemasaran yang dilakukan oleh pegadaian syariah ups murjani banjarbaru lebih besar daripada kelemahan yang ada, selain itu peluang juga lebih besar daripada ancaman pada produk mulia ini. Berikut ini merupakan pengembangan strategi pemasaran dari hasil interpretasi analisis *SWOT* Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru yakni:

a. Strategi SO

Strategi yang berdasarkan pada kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru ialah memperkenalkan keunggulan-keunggulan produk mulia itu sendiri agar lebih menarik minat nasabah untuk menggunakan produk Mulia di PT. Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru.

b. Strategi WO

Strategi WO ditetapkan pada kelemahan dan peluang. Strategi WO yang bisa dilakukan adalah:

1) Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru perlu meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara memberikan rasa kekeluargaan serta kepercayaan dengan memberikan pelayanan yang prima seperti memberikan hadiah-hadiah kepada nasabah tertentu. Dengan keloalitan nasabah secara tidak langsung sudah ikut mempromosikan produk mulia dengan cara mengajak orang sekitar seperti keluarga maupun teman terdekat.

2) Mengoptimalkan pengetahuan masyarakat dalam promosi

Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai produk mulia ini memberikan dampak buruk kepada Pegadaian Syariah jika

terjadi kesalahpahaman oleh masyarakat. Sehingga Ketika Pegadaian Syariah sedang mempromosikan produk Mulia ini harus lebih optimal penyampaiannya kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman.

c. Strategi ST

1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Peningkatan pelayanan oleh Pegadaian Syariah Murjani Banjarbaru harus lebih ditingkatkan lagi agar menarik simpatik nasabah ataupun calon nasabah yang menggunakan Produk Mulia ini agar nasabah menjadi loyal. Karena kelayaitasan nasabah merupakan suatu keuntungan bagi Pegadaian Syariah itu sendiri.

2) Menetapkan target pemasaran

Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru harus menetapkan target atau sasaran pemasaran. Target Pemasaran itu tidak harus satu segmen saja, bisa juga lebih dari satu asalkan direncanakan atau diperhiungkan dengan produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru.

d. Strategi WT

1) Menetapkan strategi pemasaran yang efektif

Pegadaian Syariah ups Murjani Banjarbaru hendaknya menetapkan strategi pemasaran yang efektif agar terhindar dari ancaman dan memperkecil kelemahan.

2) Meningkatkan promosi

Pegadaian Syariah ups murjani harus lebih meningkatkan promosi, karena sekarang sudah banyak cara untuk melakukan promosi melalui media-media sosial.

Dari hasil matriks *SWOT* yang telah dilakukan maka dapat dilihat bahwa pegadaian syariah ups murjani banjarbaru dapat melakukan beberapa strategi yang sesuai dengan kekuatan dan peluang yang ada pada produk mulia pegadaian syariah ups murjani banjarbaru:

a) Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar perlu dilakukan mengingat didalam suatu pasar terdapat banyak pembeli yang berbeda keinginan dan keluhan. Sedangkan target pemasaran adalah proses penyelesaian produk baik barang maupun jasa pelayanan terbaik sehingga benar-benar pada posisi yang terbaik guna mencapai keberhasilan perusahaan. Pegadaian syariah ups murjani banjarbaru menargetkan pemasaran untuk produk mulia kepada komunitas-komunitas atau perkumpulan-perkumpulan arisan. Alasan kenapa pegadaian syariah ups murjani banjarbaru menargetkan produk mulia kepada komunitas-komunitas atau perkumpulan-perkumpulan arisan karena pihak

pegadaian mudah melakukan sosialisasi dengan mendatangi acara-acara atau kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau perkumpulan tersebut.

b) Bauran pemasaran

Strategi-strategi pemasaran yang dilakukan oleh pegadaian syariah ups murjani banjarbaru dalam memasarkan produk mulia ini sebenarnya jika dihubungkan dengan bauran pemasaran maka strategi-strategi itu merupakan bagian dari marketing mix. Pada marketing mix, pemasaran yang dilakukan meliputi segala produk, harga, promosi, dan lokasi. Dari segi produk, produk mulia ini merupakan produk pegadaian syariah ups murjani banjarbaru yang menggunakan akad rahn, adapun akad rahn yang dimaksud adalah menahan harta si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. akad rahn ini sudah sesuai dengan hukum islam sehingga masyarakat itu tidak ragu lagi kalau ada bunga/ riba. Produk Mulia juga memiliki beberapa jenis yaitu :

1. Mulia Tunai

Melalui Mulia Tunai, pembelian emas batangan berukuran 0,5 gram sampai 1 kilogram dapat dilakukan secara tunai di berbagai gerai resmi di Pegadaian Syariah dengan cara tepat dan emas akan langsung diterima oleh pembeli. Namun sebelum itu, calon pembeli wajib menyertakan kartu identitas yang masih berlaku seperti KTP/SIM/Pasport.

2. Mulia Personal

Pembelian emas batang juga bisa dilakukan dengan Mulia Personal. Investasi emas yang menguntungkan ini menerapkan sistem pembayaran angsuran dengan uang muka 15-90 persen dari harga emas situ sendiri. Pembayaran angsurannya dimulai dari 3, 6, 12, 18, 24, dan 36 bulan.

3. Mulia Arisan

Mulia arisan ialah produk yang harus membentuk kelompok terlebih dahulu dengan anggota berjumlah minimal 6 orang. Produk ini memungkinkan mendapatkan 1 keping emas bersertifikat LBMA/SNI lewat undian yang dilakukan setiap bulannya. Untuk pembayaran uang muka, masing-masing anggota kelompok diwajibkan membayar uang sebesar 10-15 persen dari harga emas yang telah ditetapkan pada awal arisan.

4. Mulia Kolektif

Serupa dengan Mulia Arisan, Mulia Kolektif merupakan produk investasi emas batangan secara angsuran yang ditujukan untuk komunitas yang beranggotakan minimal 6 orang. Tiap orang yang tergabung dalam satu kelompok diharuskan menandatangani terlebih dulu akad pembiayaan sebelum menentukan pilihan kepingan emas yang diinginkan.

Adapun produk mulia ini adalah produk yang sangat bermanfaat bagi masyarakat karena produk mulia ini merupakan produk yang bisa menjadi tabungan masa depan nasabah. Tabungan masa depan ini tentunya akan berguna bagi nasabahnya adapun investasinya sesuai dengan prinsip islam. Dari segi promosi, pihak pegadaian syariah ups murjani banjarbaru melakukan beberapa cara untuk mensosialisasikan produk ini diantaranya seperti melakukan sosialisasi ke beberapa komunitas-komunitas, selain komunitas ada juga dikelompok arisan ibu-ibu namun selain melakukan sosialisasi secara langsung adapun salah satu cara terbaru yang dilakukan oleh pegadaian syariah ups murjani banjarbaru ialah dengan cara melakukan sosialisasi melalui aplikasi zoom, dimana ini merupakan suatu antisipasi untuk mengatasi bahwa tidak boleh melakukan perkumpulan atau bertemu secara langsung.

Dari segi harga, untuk uang muka produk mulia pegadaian syariah ups murjani terjangkau dan sesuai dengan kemampuan nasabah . uang muka dimulai dari 10 % sampai dengan 90% dari nilai logam mulia. Dari segi lokasi, strategi pemasaran yang dilakukan oleh pegadaian syariah ups murjani banjarbaru sangat bagus karena letak dari pegadaian syariah itu sendiri sangat strategis. Dimana pertama dekat dengan pasar sehingga untuk

promosi sendiri tidak jauh dari aktivitas sehari-hari masyarakat, selain dekat dengan pasar juga dekat dengan sekolahan, jalan raya dan pom bensin.