

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum pegadaian syariah

1. Sejarah singkat Pegadaian Syariah Unit Kertak Baru Banjarmasin

Pada tahun 1746 Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening sebagai suatu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah di bubarkan dan masyarakat diberi keleluasan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat.

Latar belakang didirikannya Pegadaian sendiri adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil serta mendukung program pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan nasional.

Pegadaian negara pertama kali didirikan pada tahun 1901, lalu pada 1905 berbentuk lembaga resmi “Jawatan”.

Setelah melewati perubahan dari tahun 1961-1990, akhirnya di tahun 2012 bentuk badan hukum Pegadaian berubah dari “Perum” menjadi “Persero”.

Perubahan ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011.

Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Melihat perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan Syariah di Indonesia dan juga berdirinya pegadaian syariah di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kemauan masyarakat Islam untuk melaksanakan transaksi akad gadai berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum Islam. Hal ini tersebut dimaksud, dilatar belakangi oleh maraknya aspirasi dari masyarakat Islam di berbagai daerah yang menginginkan pelaksanaan hukum Islam dalam berbagai aspeknya termasuk pegadaian syariah. Selain itu, semakin populernya praktik bisnis ekonomi syariah dan mempunyai peluang yang cerah untuk dikembangkan. Berdasarkan hal di atas, pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan melegitimasi secara hukum positif pelaksanaan praktik bisnis sesuai dengan syariah yang termasuk gadai syariah.

Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada tahun 2003. Kehadiran pegadaian ini merupakan hal yang sangat dinantikan oleh masyarakat karena memberikan pinjaman dalam bentuk pemberian uang kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai yang sesuai prinsip syariah.

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin merupakan unit dari Perum Pegadaian A.Yani KM 3,5 yang beroperasi di provinsi Kalimantan Selatan, yakni di kota Banjarmasin. (Pegadaian, 2021) Berdiri dari tahun 2010 sampai sekarang.

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Kertak Baru Banjarmasin

a. Visi Pegadaian Syariah Kertak Baru Banjarmasin

Menjadi Perusahaan Paling Berharga di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

b. Misi Pegadaian Syariah Kertak Baru Banjarmasin

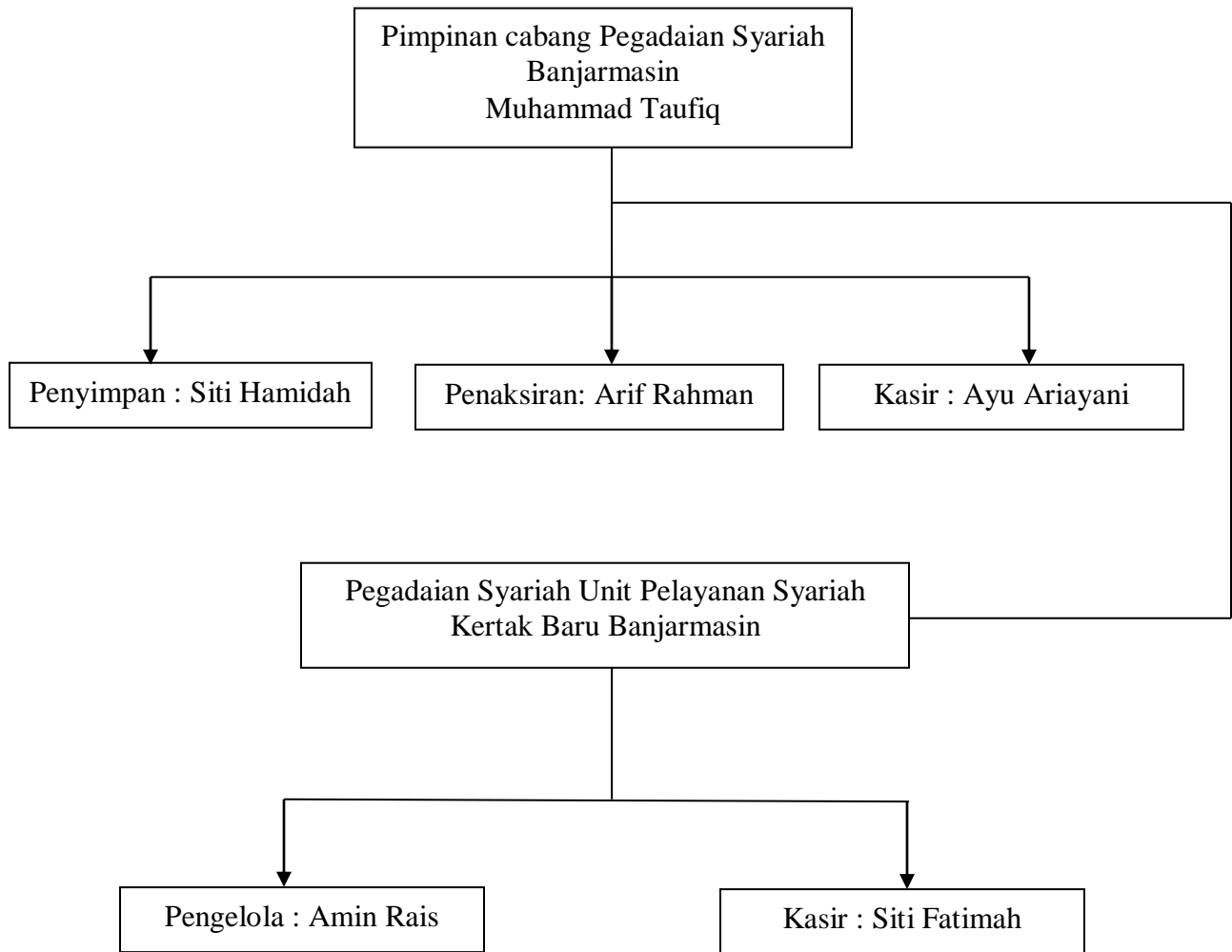
- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi semua pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai kepada nasabah dan pemangku kepentingan.
- 3) Memberikan Pelayanan yang baik kepada nasabah melalui: Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemenrisiko yang kokoh, SDM yang profesional berbudaya kinerja yang baik.

Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka devisi syariah akan mengelola usaha dengan prinsip “memberikan solusi keuangan berbasis syariah dengan prosedur yang mudah dan praktis, proses cepat dan memberikan rasa tentram bagi para penggunanya.

3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru yang beralamat di Jl. Simpang Telawang No. 17, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70231 (Rais, Wawancara dengan pengelola, 2021) Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin mempunyai struktur organisasi yang di gambarkan sebagai berikut:

**Bagan 1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota
Banjarmasin**



Berdasarkan struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin. (Fatimah & Rais, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2021) Adapun tugas-tugasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pimpinan cabang mempunyai tugas:

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Pegadaian Syariah berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional Pegadaian Syariah dan UPC Syariah.
- 3) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah.
- 4) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan modal kerja.
- 5) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penggunaan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pegadaian Syariah dan UPC Syariah.
- 6) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
- 7) Mewakili kepentingan perusahaan baik dalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan.

b. Pengelola UPC Syariah mempunyai tugas:

- 1) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional UPC Syariah.

- 2) Menangani barang jaminan bermasalah.
 - 3) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
 - 4) Mengkoorganisasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang (UPC) Syariah.
- c. Penaksir mempunyai tugas:
- 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang jaminan.
 - 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang.
 - 3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.
- d. Penyimpan mempunyai tugas:
- 1) Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan.

- 2) Menerima barang jaminan emas perhiasan dari Asisten Pemimpin atau Pimpinan Cabang Syariah.
 - 3) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atas dan pihak lain.
 - 4) Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.
 - 5) Melakukan pencatatan mutasi penerima/pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawab.
 - 6) Melakukan perhitungan barang jaminan menjadi tanggung jawabnya secara terprogram sehingga keakuran saldo buku gudang dapat dipertanggung jawabkan.
- e. Kasir mempunyai tugas:
- 1) Melakukan penerimaan pelunasan uang jaminan dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
 - 3) Membayarkan uang pinjaman kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di kantor Cabang Pegadaian syariah dan UPC Syariah.

4. Produk dan Jasa

Dalam menjalankan kegiatan Operasionalnya, Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin memiliki berbagai produk dan jasa yang

ditawarkan kepada masyarakat luas. (Pegadaian, 2021) Adapun Produk dan Jasa Pegadaian Syariah antara lain sebagai berikut:

a. Rahn

1) Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah)

Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Dengan prosesnya yang hanya dalam waktu 15 menit, dana yang nasabah ajukan akan cair. Jaminan untuk gadai syariah ini yaitu berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, smartphone, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil atau barang bergerak lainnya.

2) Arrum Haji

Arrum Haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat dan aman. Dengan jaminan berupa emas Batangan (LM) minimal 3,5 gr atau emas perhiasan berkadar minimal 70 % dengan berat sekitar 7 gram.

3) Arrum Emas.

Arrum Emas adalah produk Pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan (emas dan berlian). Pinjaman dapat di angsur melalui proses yang mudah dan sesuai syariah.

4) Rahn Hasan

Rahn Hasan merupakan rahn dengan tarif mu'nah pemeliharaan sebesar 0% , berjangka waktu (tenor) 60 hari, dan berlaku untuk besaran marhum bih (uang pinjaman) golongan A.

5) Rahn Fleksi

Rahn Fleksi adalah pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergeka sesuai syariah, plafon pinjaman tinggi dan ongkos titip harian.

6) Rahn Bisnis

Rahn Bisnis adalah produk pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai kepada pemilik usaha dengan jaminan emas (batangan atau perhiasan).

b. Non Rahn (MIKRO)

1) Amanah

Amanah adalah salah satu pembiayaan yang ada di Pegadaian Syariah, pembiayaan amanah merupakan pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan internal dan eksternal serta professional, guna pembelian kendaraan bermotor.

Keunggulan dari Pembiayaan Amanah:

- a) Layanan Amanah tersedia di bernagai outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- b) Uang muka terjangkau.
- c) Angka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan. Keempat prosedur pengajuan cepat dan mudah

d) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap

e) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menenteramkan.

Persyaratan untuk Pembiayaan Amanah yaitu: Pegawai tetap suatu instansi pemerintah/swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun, melampirkan kelengkapan: Fotocopy KTP (suami/istri), Fotocopy KK, Fotocopy SK pengangkatan sebagai pegawai/karyawan tetap, Rekomendasi atas langsung, slip gaji 2 bulan terakhir, mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah, membayar uang muka yang disepakati minimal 10% untuk Motor dan Minimal 20% untuk mobil, serta menandatangani akad Amanah.

2) Arrum BPKB

Arrum BPKB adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB Kendaraan Bermotor.

3) Rahn Tasjily Tanah

Pembiayaan Rahn Tasjily Tanah merupakan pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan Sertifikat tanah dan HGB.

c. Investasi

1) Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang

fleksibel. Mulia dapat menjadi alternative pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

2) Tabungan Emas

Tabungan Emas Pegadaian adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk Tabungan Emas pegadaian juga memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.

d. Produk Lainnya

1) Pegadaian Remittance

Pegadaian Remittance adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan beberapa Perusahaan Remitansi berskala internasional.

2) Multi Pembayaran Online (MPO)

MPO merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS, dan lain-lain.

B. Penyajian Data

Promosi merupakan mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan untuk membelinya. Kegiatan ini setiap perusahaan

berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung.

Dalam islam mempromosikan suatu barang diperbolehkan. Hanya saja dalam berpromosi tersebut harus mengedepankan faktor kejujuran dan menjauhi penipuan. Disamping itu, metode yang dipakai dalam promosi tidak bertentangan dengan syariah islam.

1. Identitas Informan

a. Informan I

Nama : Amin Rais
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : D3
Jabatan : Pengelola
Alamat : Jl. Lingkar Basirih No.38 Rt.33 Banjarmasin

b. Informan II

Nama : Siti Fatimah
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S1
Jabatan : Kasir
Alamat : Jl. Kelapa Sawit II No.114 Rt.01 Banjarbaru

2. Hasil wawancara

Setiap orang relatif membutuhkan sepeda motor dengan berbagai macam tujuan penggunaan. Inilah awal terwujudnya pembiayaan Amanah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan terhadap kendaraan bermotor/mobil, untuk saat ini bukan lagi sebagai kebutuhan tersier atau sekunder, tapi sudah bergeser menjadi kebutuhan primer atau pokok.

Seiring dengan tingginya permintaan kendaraan bermotor, khususnya sepeda motor, pembiayaan Amanah adalah salah satu produk yang ditawarkan kepada masyarakat oleh Pegadaian Syariah unit kertak baru Banjarmasin.

Adapun teknik promosi yang dilakukan pegadaian syariah menggunakan dana atau biaya promosi sedikit tetapi penyebarannya secara luas dan menyeluruh seperti menggunakan media internet yaitu dengan memanfaatkan majalah, brosur, spanduk, facebook dan dengan strategi promosi lainnya:

- a. Periklanan: Pegadaian Syariah Kertak Baru tidak menggunakan iklan tetapi membuat brosur iklan produk dan dibagikan kepada masyarakat, spanduk, Koran, majalah dll.
- b. Personal Selling: semua yang bekerja di pegadaian syariah Kertak Baru baik karyawan, manager bahkan pendirinya ikut serta dalam memperkenalkan produk pembiayaan amanah kepada masyarakat dengan cara mempromosikan di akun media sosial masing-masing seperti akun instagram, facebook, whatsapp dll,

Teknik promosi yang dilakukan pegadaian syariah kertak baru yaitu melalui periklanan, majalah, brosur, spanduk, facebook dan media lainnya cukup menarik minat nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan amanah yang ditawarkan pegadaian syariah kertak baru dengan memberitahukan manfaat ataupun keuntungan yang dapat diperoleh dari produk-produk yang dikeluarkan oleh pegadaian syariah kertak baru.

Tujuan teknik promosi yang dilakukan pegadaian syariah kertak baru adalah untuk memperkenalkan atau mensosialisasikan produk pembiayaan amanah yang ditawarkan pegadaian syariah kertak baru melalui berbagai macam media dan cara.

Sebagai lembaga keuangan non bank pegadaian syariah harus terus berupaya untuk menyediakan produk dan jasa yang lengkap untuk mengembangkan produk-produk yang ada. Untuk mencapai sasaran tersebut pegadaian syariah bertekad untuk menyediakan layanan dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan peraturan pemerintah serta sesuai dengan tuntunan syariah.

1) Hasil wawancara dengan bapak Amin Rais (Pengelola pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin)

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pengelola Pegadaian Syariah Kertak Baru Banjarmasin, bahwa teknik promosi dan daya tarik produk pembiayaan amanah sangat diperlukan, karena produk pembiayaan amanah sangat diperlukan di masyarakat,

hal ini dikarenakan permintaan masyarakat terhadap kendaraan bermotor/mobil sangat tinggi untuk keperluan masyarakat untuk beraktivitas sehari-hari, maka perlunya pegadaian syariah melakukan teknik promosi dan daya tarik produk pembiayaan amanah untuk mengenalkan masyarakat dengan produk pembiayaan amanah dan juga ingin memudahkan masyarakat mendapatkan pembiayaan kendaraan, dan menjauhkan masyarakat dari pembiayaan yang masih menggunakan praktik riba (Fatimah & Rais, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2021).

Dari teknik promosi yang dilakukan oleh pegadaian syariah kertak baru kota Banjarmasin terdapat juga kendala dalam melakukan kegiatan tersebut salah satunya yaitu Terbatasnya anggaran biaya, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan amanah, maka dari itu pegadaian syariah Kertak Baru harus bekerja keras dalam hal mempromosikan produknya sehingga oleh karena membutuhkan biaya yang besar tetapi pegadaian syariah Kertak Baru mempunyai anggaran yang terbatas untuk melakukan kegiatan promosi

Kata bapak Amin Rais selaku pengelola di pegadaian syariah kertak baru kota Banjarmasin teknik promosi yang dilakukan pegadaian syariah kertak baru dengan mengenalkan produk pembiayaan amanah kepada masyarakat. Dengan teknik promosi yang

sudah dilakukan pegadaian syariah kertak baru telah mampu menarik minat nasabah, ini terbukti dengan peningkatan jumlah nasabah, Peningkatan jumlah nasabah ini selain disebabkan karena promosi yang dilakukan, selain dari itu pemasaran produk mengalami peningkatan disebabkan karena kesadaran masyarakat atas pegadaian berbasis syariah semakin meningkat karena dirasakan lebih adil, jujur, transparan, dan biaya lebih ringan dari pada konvensional (Fatimah & Rais, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2021).

- 2) Hasil wawancara dengan bu Siti Fatimah (Kasir di pegadaian syariah kertak baru kota Banjarmasin)

Setelah melakukan wawancara dengan bu Siti Fatimah selaku kasir di Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin mengenai teknik promosi dan daya tarik produk pembiayaan amanah dengan seiring berjalannya teknik promosi dan daya tarik produk pembiayaan Amanah di Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin berharap dapat lebih mempertahankan nasabah Pembiayaan Amanah dan meningkatkan loyalitas terhadap nasabah yang telah melakukan pembiayaan-pembiayaan lainnya yang ada di pegadaian syariah Kertak Baru Banjarmasin.

Kata bu Siti Fatimah terdapat juga kendala dalam menjalankan teknik promosi dan daya tarik produk pembiayaan amanah yaitu Pemahaman masyarakat yang masih minim, kurangnya pemahaman

masyarakat terhadap produk yang dipromosikan membuat para pegawai pegadaian syariah kertak baru kota Banjarmasin harus melakukan penjelasan diulang kembali. Dengan pemahaman masyarakat yang berbeda-beda membuat masyarakat menangkap informasi produk yang ditawarkan kurang akurat, maka disitu perlu penjelasan kembali kepada masyarakat secara perlahan-lahan agar masyarakat mengerti dengan produk yang ditawarkan (Fatimah & Rais, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2021).

3. Tabel Ringkasan hasil wawancara

Responden	Analisis	Kendala yang	Alasan
	pengembangan teknik promosi dan daya tarik produk	dihadapi dalam melakukan teknik promosi dan daya tarik produk	
	Pembiayaan Amanah yang dijalankan Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin	pembiayaan amanah di Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota	

		anjarmasin	
Amin Rais (Pengelola Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin)	<p>menidentifikasi keinginan nasabah berdasarkan informasi atau biodata nasabah, agar Pegadaian Syariah dapat memberikan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan apa yang akan ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin (Fatimah & Rais, 2021).</p>	<p>Terbatasnya anggaran biaya dalam hal melakukan promosi produk pembiayaan amanah di pegadaian syariah kertak baru kota banjarmasin (Fatimah & Rais, 2021).</p>	<p>Dalam melakukan promosi produk pembiayaan amanah di pegadaian syariah kertak baru kota banjarmasin membutuhkan biaya yang besar tetapi pegadaian syariah kertak baru mempunyai anggaran yang terbatas untuk melakukan kegiatan promosi, oleh karena itu dalam hal melakukan pro-</p>

			<p>mosi produk pemilihan dan menggunakan media promosi-iyang digunakan harus seefisien dan seefektif mungkin (Fatimah & Rais, 2021).</p>
<p>Siti Fatimah (Kasir di Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin)</p>	<p>interaksi dengan nasabah dan calon nasabah baru pembiayaan amanah pegadaian syariah kertak baru kota banjarmasin. Pelayanan di Pegadaian Syariah kertak baru menggunakan 3</p>	<p>Kurangnya pemahaman dari masyarakat tentang produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah kertak baru kota banjarmasin (Fatimah & Rais, 2021).</p>	<p>Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap produk yang ditawarkan membuat para pegawai Pergadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin</p>

	(tiga) S yaitu: salam, senyum, dan sapa (Fatimah & Rais, 2021).		harus melakukan penjelasan dengan pelan bahkan penjelasan diulang kembali menurut peneliti sebaiknya Pegadaian Syariah tetap lebih rinci dalam memberikan penjelasan terhadap produk yang ditawarkan agar masyarakat lebih memahami tentang produk tersebut dan dapat menarik minat masyarakat
--	---	--	--

			t untuk memakai produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah kertak baru kota Banjarmasin (Fatimah & Rais, 2021).
--	--	--	--

C. Analisis Data

1. Analisis Data teknik promosi dan daya tarik produk Pembiayaan Amanah yang dijalankan Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin

Seiring dengan berkembangnya dunia usaha dalam berbagai bidang maka perusahaan-perusahaan dengan lingkungan pekerjaan yang sama akan bersaing ketat, sehingga peluang untuk merebut pasar atau konsumen akan semakin kuat. Dalam keadaan seperti ini, maka untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya lembaga keuangan harus menggunakan pengembangan teknik promosi dan daya tarik produk yaitu dengan melakukan promosi untuk menambah calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama, dan juga melakukan inovasi terhadap

produk agar masyarakat tertarik untuk melakukan pembiayaan di Pegadaian Syariah Kertak Baru Banjarmasin.

Adapun pengembangan yang dilakukan dalam teknik promosi dan daya tarik produk ialah

- a. lebih menyebarluaskan proses promosi dengan teknik-teknik promosi yang ada agar produk yang ditawarkan mudah tersampaikan kepada masyarakat
- b. lebih mengoptimalkan teknik promosi yang dilakukan dengan biaya/anggaran yang telah diterakan.
- c. Diadakannya berupa hadiah/undian untuk lebih menarik minat calon nasabah baru yang ingin melakukan pembiayaan amanah di pegadaian syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin.

Setiap perusahaan pasti mengharapkan hasil yang memuaskan dalam setiap kegiatan pemasarannya. Salah satu dari perusahaan tersebut adalah Pegadaian syariah kertak baru Kota Banjarmasin, Hal tersebut dilakukan guna memasarkan produk yang ada pada Pegadaian Syariah. Dalam pemasaran produk Pegadaian Syariah berorientasi pada hasil yang akan dicapai salah satunya adalah meningkatkan jumlah nasabah melalui teknik promosi dan daya tarik produknya yaitu produk pembiayaan amanah.

Tujuan promosi dalam perusahaan adalah menginformasikan semua produknya yang akan ditawarkan dan berusaha mempengaruhi para calon konsumen nasabah yang baru. Perusahaan juga harus berusaha

mempengaruhi para nasabah untuk menciptakan permintaan atas produknya tersebut kemudian dikembangkan oleh perusahaan. Usaha tersebut akan dilakukan melalui promosi.

Teknik promosi bertujuan untuk meningkatkan jumlah nasabah di pegadaian syariah kertak baru untuk mencapai target yang diinginkan perusahaan. Dari hasil wawancara peneliti dengan pengelola Pegadaian Syariah Kertak Baru diketahui bahwa strategi yang dilakukan dengan cara melakukan promosi kepada nasabah dan calon nasabah dan membuat inovasi pada produk agar produk tersebut memiliki daya tarik terhadap para nasabah dan calon nasabahnya dan juga mempertahankan nasabah lama dengan memberikan kenyamanan didalam bertransaksi dan membuat sistem kekeluargaan antara karyawan dan nasabah, interaksi dengan nasabah juga sangat diperhatikan, Pelayanan yang dilakukan di Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin menggunakan 3 (tiga) S yaitu: salam, senyum, dan sapa. Ini dijelaskan bahwa kita diharuskan untuk melakukan sikap saling menghormati antara sesama (Hikmah, Nor, 2021, hal. 65).

Dalam surah al hud ayat 85 allah berfirman:

وَيَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۖ وَلَا
 تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ
 مُفْسِدِينَ

Artinya: dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan (DEPARTEMEN AGAMA RI, 2006).

Ayat tersebut menegaskan bahwa kita tidak boleh merugikan manusia terhadap hak-haknya, yang berarti informasi yang diberikan haruslah jujur dan tidak mengambil hak-hak orang lain dalam memberikan informasi kepada pengguna.

Prinsip ekonomi Islam yang dipakai dalam promosi penjualan yaitu kepercayaan dan suka sama suka. Orang yang terjun dalam bidang usaha jual beli harus mengetahui hukum jual beli agar dalam jual beli tersebut tidak ada yang dirugikan, baik dari pihak penjual maupun pihak pembeli. Jual beli hukumnya mubah. Artinya, hal tersebut diperbolehkan sepanjang suka sama suka. Allah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: 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 (DEPARTEMEN AGAMA RI, 2006).

Jadi promosi yang dilakukan oleh pegadaian syariah kertak baru telah sesuai dengan prespektif ekonomi Islam, karna informasi yang diberikan sudah cukup jelas mengenai produk yang diberikan oleh pegadaian syariah kertak baru, kelebihan produk, dan manfaat dari produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah kertak baru melalui iklan yang disampaikan. Sehingga teknik promosi yang dijalankan tersebut dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk bertransaksi di pegadaian syariah kertak baru Banjarmasin.

Promosi seperti kupon, diskon, dan undian, hadiah atau cenderamata, dan premiums atau bonus yang menarik sangat berpengaruh untuk menarik minat masyarakat bertransaksi dan mempertahankan nasabah yang sudah lama bertransaksi di pegadaian syariah kertak baru agar tidak pindah yang lain.

Teknik promosi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin didasarkan pada kualitas produk pembiayaan amanah yang ditawarkan kepada calon nasabah baru agar para calon nasabah baru merasa sangat dibantu dengan adanya produk pembiayaan amanah.

Dalam menjalankan Pengembangan teknik promosi dan daya tarik produk di Pegadaian Syariah Kertak Baru Banjarmasin, semua karyawan terlibat dalam menjalin hubungan dengan nasabah. Setiap bagian dalam seperti pengelola dan kasir harus memberikan pelayanan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Beberapa tahapan proses yang dilakukan pegadaian syariah kertak baru dalam menjalankan Pengembangan teknik promosi dan daya tarik produk (Fatimah & Rais, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2021).

Pertama, mengidentifikasi keinginan nasabah berdasarkan informasi atau biodata nasabah, agar Pegadaian Syariah dapat memberikan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan apa yang akan ditawarkan oleh Pegadaian Syariah (Fatimah & Rais, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2021).

Kedua, interaksi dengan nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tergantung pada kebutuhan dari nasabah. Pelayanan di Pegadaian Syariah kertak baru menggunakan 3 (tiga) S yaitu: salam, senyum, dan sapa (Fatimah & Rais, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2021) .

Dalam hal daya tarik produk, bagaimana Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin dapat memobilisasi seluruh kebutuhan nasabah.

Jadi nasabah butuhnya apa? Maka akan disesuaikan. Kalau nasabah menginginkan sebuah sepeda motor atau mobil maka akan ditawarkan produk pembiayaan amanah. Bahkan Pegadaian Syariah sudah menyediakan aplikasi pada play store/App Store jadi memudahkan para nasabah untuk melakukan pembayaran apalagi dengan keadaan seperti sekarang di masa pandemi covid-19, sangat membantu kepada nasabah agar bisa melakukan transaksi melalui rumah saja.

Dari produk yang ditawarkan kepada nasabah membutuhkan kepercayaan nasabah, karena kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor untuk menjaga eksistensi Pegadaian Syariah. Maka dari itu Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin harus berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik untuk nasabahnya.

Menurut peneliti tahapan teknik promosi yang di jalankan Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin sudah sangat bagus, seperti yang dijelaskan oleh (Andespa, Roni, 2016, hal. 177) yang mana promosi yaitu menginformasikan semua poduknya yang akan ditawarkan dan berusaha mempengaruhi para calon nasabah yang baru. Disini terlihat bahwa ada kesesuaian teori yang digunakan pada bab 2 dengan hasil yang didapatkan, karna teknik promosi yang dijalankan olehiPegadaian Syariah adalah bentuk usaha untuk menambah calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama pembiayaan amanah. Selain itu proses yang dijalankan Pegadaian

Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin juga sesuai dengan teori bab 2 yang dijelaskan oleh (Hapsari, 2010) yaitu menginformasikan produk , mempertahankan nasabah merupakan usaha mendapatkan loyalitas nasabah dengan mendengarkan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan nasabah.

2. Analisis kendala dalam menjalankan pengembangan teknik promosi dan daya tarik produk Pembiayaan Amanah di Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin dalam mempertahankan nasabah Pembiayaan Amanah dapat dikatakan sangat baik, namun dalam menjalankan teknik promosi dan daya tarik produk pembiayaan amanah tersebut masih ada kendala yang harus dihadapi oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin. (Fatimah & Rais, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2021) Berikut ini kendala-kendala yang terdapat di Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kertak Baru Banjarmasin, adapun kendala tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Terbatasnya anggaran biaya dalam hal melakukan promosi

Dalam melakukan promosi produknya pegadaian syariah kertak baru kota banjarmasin membutuhkan biaya yang besar tetapi pegadaian syariah Kertak Baru mempunyai anggaran yang terbatas

untuk melakukan kegiatan promosi, oleh karena itu dalam hal melakukan promosi produk pemilihan dan menggunakan media promosi yang digunakan harus seefisien dan seefektif mungkin, untuk itu harus ditentukan terlebih dahulu sebagai bentuk maupun media yang akan digunakan sesuai dengan dana yang tersedia sehingga dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemasaran, pegadaian syariah kertak baru kota banjamasin harus dapat memilih cara promosi yang paling tepat dalam melaksanakan kegiatan promosinya.

b. Kurangnya pemahaman dari masyarakat

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap produk yang ditawarkan membuat para pegawai Pergadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin harus melakukan penjelasan dengan pelan bahkan penjelasan diulang kembali. Dengan pemahaman masyarakat yang berbeda-beda tersebut terkadang memakan waktu yang banyak. Dari berbeda-bedanya usia nasabah maka juga berbeda-beda pemahaman dalam menangkap suatu penjelasan yang dijelaskan oleh pegawai pegadaian syariah, menurut peneliti sebaiknya Pegadaian Syariah tetap lebih rinci dalam memberikan penjelasan terhadap produk yang ditawarkan agar masyarakat lebih memahami tentang produk tersebut dan dapat menarik minat masyarakat untuk memakai produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah kertak baru kota Banjarmasin.

Menurut peneliti dalam menghadapi kendala-kendala yang ada seperti beberapa faktor diatas bisa saja ditanggulangi walaupun tidak bisa sepenuhnya dihapuskan. Dengan menciptakan pandangan yang baik dari masyarakat terhadap Pegadaian Syariah Kertak Baru Kota Banjarmasin.

