

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang menjadi rahmat bagi alam semesta. Oleh karenanya sifat dari ajaran Islam adalah *komprensif* dan *universal*. Semua aspek kehidupan manusia tidak luput dari aturan Islam, termasuk di sini mengenai hubungan manusia dengan manusia salah satunya dalam melakukan transaksi ekonomi. Kegiatan ekonomi yang dilakukan sudah seharusnya mendasarkan pada kaidah-kaidah hukum, dan hukum yang dimaksud di sini adalah hukum ekonomi Islam.¹

Perkembangan peradaban manusia menimbulkan adanya perkembangan teknologi yang terarah kepada teknologi canggih pada akhir-akhir ini, dan adanya peningkatan kebutuhan dan keinginan manusia² terutama dalam bidang ekonomi yang saat ini sedang mendapatkan perhatian dan sorotan yang tajam dari kalangan, baik pemerintahan, lembaga keuangan, praktisi bisnis, akademisi, dan umat Islam khususnya, yaitu ekonomi syaria

¹Burhanuddin Susanto, *Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: UII Perss, 2008), cet ke-1, hlm. 2.

²Sofjan Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi edisi revisi* (Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 1999), hlm. 1.

Salah satu lembaga keuangan adalah berupa lembaga keuangan syariah (LKS). Termasuk dalam lembaga keuangan syariah (LKS) yaitu pegadaian syariah yang menjalankan kegiatan usahanya dengan prinsip-prinsip syariah. Salah satu produk LKS adalah ‘pembiayaan’, yang dalam hukum Islam kepentingan kreditur itu sangat diperhatikan dan dijaga sekali, jangan sampai ia dirugikan. Oleh sebab itu, ia dibolehkan meminta ‘barang’ dari debitur sebagai jaminan utangnya. Dalam dunia finansial, barang jaminan ini biasa dikenal dengan objek jaminan (*colleteral*) atau barang gadai (*marhun*) dalam Gadai Syariah.

Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang, untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya itu. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berpiutang) namun dikuasainya oleh penerima gadai (yang berpiutang).³

Praktik gadai ini telah ada sejak zaman Rasulullah saw. sebagaimana yang di jelaskan dalam hadist:

عن عائشة قالت اشترى رسول الله صلى الله عليه وسلم من يهودي طعاما ورهنه درعا
من حديد

“Dari Aisyah r.a dia berkata “Rasulullah saw. pernah membeli makanan dari seorang Yahudi dengan cara menanggukkan pembayarannya, lalu beliau menyerahkan baju besi beliau sebagai jaminan”. (shahih muslim)⁴

³Sasli Rais, *Pegadaian Syariah: konsep dan Sistem Operasional* (Jakarta: UI-Press, 2005), hlm. 2-3.

⁴Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Ringkasan Shahih Muslim* (Jakarta: Tim Pustaka As-Sunnah, 2010), hlm. 625.

Dalam konsep operasional, sebenarnya LKS gadai syariah dapat digunakan sebagai fungsi sosial (biasanya bersifat konsumtif), yang sifatnya mendesak, di samping fungsi komersial (bersifat produktif). Namun dalam implementasinya, terdapat indikasi bahwa gadai syariah masih lebih didominasi untuk yang sifatnya fungsi komersial-produktif, meskipun apabila mengkaji latar belakang skim gadai syariah ini, baik secara implisit maupun eksplisit lebih berpihak dan tertuju untuk kepentingan fungsi sosial itu (kebutuhan sehari-hari). Karena pada dasarnya Islam memandang bahwa manusia itu sebagai individu memiliki kebutuhan hidup primer, berupa pangan, sandang, dan papan yang membutuhkan pemenuhan dan tidak dapat ditunda lagi.

Hadirnya Pegadaian Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat atau nasabahnya yang membutuhkan, berdasarkan hukum gadai syariah merupakan suatu hal yang perlu mendapatkan sambutan positif. Dalam gadai syariah yang terpenting adalah dapat memberikan kemaslahatan sesuai yang diharapkan masyarakat dan menjauhkan diri dari praktik-praktik riba, *qimar* (spekulasi), maupun *gharar* (tidak transparan) yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kezaliman pada masyarakat dan nasabah.⁵ Dalil yang mendukung adanya Pegadaian Syariah di Indonesia yaitu dalam Q.S. al-Baqarah/2: 283:

⁵Sasli Rais., *op.cit.*, hlm. 5-6.

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمْنَا مِنْ بَعْضِكُمْ
بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ
وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٦٧﴾

“ Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.⁶

Pegadaian syariah sudah berbentuk sebagai sebuah lembaga. Ide pembentukan pegadaian syariah selain karena tuntutan idealisme juga dikarenakan keberhasilan terlembaganya bank dan asuransi syariah. Setelah terbentuknya bank, BMT, BPR, dan asuransi syariah, maka pegadaian syariah mendapat perhatian oleh beberapa praktisi dan akademisi untuk dibentuk dibawah suatu lembaga sendiri. Keberadaan pegadaian syariah atau rahn lebih dikenal sebagai bagian produk yang ditawarkan oleh bank syariah, dimana bank menawarkan kepada masyarakat bentuk penjaminan barang guna mendapatkan pembiayaan.⁷ Dalam sistem pegadaian syariah pada umumnya produk-produk yang ada menggunakan akad *rahn*.

⁶Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya* (Jakarta: PT. Intermedia, 1992), hlm. 71.

⁷Evi Yuliyanti, *Sejarah Pegadaian Syariah*, (ONLINE) <https://eviyuliyanti.wordpress.com/2008/06/12/sekilas-tentang-pegadaian-syariah/>, diakses tgl 13 Agustus 2016

Lembaga keuangan syariah dapat berkembang dan cukup diminati khususnya oleh umat Islam. Seiring berjalannya waktu, dengan kebutuhan masyarakat Indonesia yang sangat bermacam-macam, pegadaian syariah semakin berkembang dengan mengeluarkan produk-produk baru yang dibutuhkan masyarakat, serta dapat bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

Produk Arrum Haji adalah salah satu produk yang baru di keluarkan oleh Pegadaian Syariah, berupa produk yang memberikan dana bantuan haji kepada nasabahnya. Produk ini berdiri pada awal tahun 2016, hanya dengan menjaminkan emas seberat 15 gram atau setara dengan uang tujuh juta rupiah, maka pihak pegadaian akan memberikan dana sebesar dua puluh lima juta rupiah dan setelah calon nasabah melengkapi persyaratan dan administrasi yang diminta (ditetapkan) oleh pihak pegadaian dan Departemen Agama. Setelah semua selesai maka nasabah akan langsung mendapatkan porsi haji.⁸

Masyarakat yang berkeinginan menunaikan ibadah haji hanya dengan mengandalkan uang yang ditabung setiap bulannya pada bank syariah yang mengeluarkan produk tabungan haji. Maka untuk mencapai tabungan sebesar dua puluh lima juta rupiah itu membutuhkan waktu yang lebih lama lagi. Oleh sebab itulah Pegadaian Syariah mengeluarkan produk yang akan memudahkan dan mempercepat keberangkatan ibadah haji tersebut, dengan mendaftar porsi haji terlebih dahulu.

Manajemen pemasaran adalah segala aktivitas perusahaan yang kompleks dalam suatu proses sosial dan manajemen. Dalam proses ini individu-individu

⁸Wahyu Almizan, Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin wawancara pribadi, hari Rabu 13 Juli 2016.

atau kelompok-kelompok dalam mendapatkan apa yang dibutuhkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk-produk atau volume dengan pihak lainnya. Perhatian utama adalah pasar dengan menciptakan pertukaran yang saling memuaskan dengan mereka yang terlibat dalam pasar.⁹

Manajemen pemasaran juga disinggung dalam konteks syariah. Manajemen pemasaran syariah merupakan salah satu bentuk muamalah yang dibenarkan dalam Islam. Sepanjang dalam segala proses transaksinya terpelihara dari hal-hal yang terlarang oleh ketentuan syariah, baik proses penawaran maupun proses perubahan nilai yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip muamalah yang Islami dalam suatu transaksi atau dalam suatu bisnis.¹⁰ Strategi dalam pemasaran adalah suatu hal yang sangat penting dan diperlukan dalam semua segi bisnis begitu juga syariah, sepanjang strategi tersebut tidak menghalalkan segala cara, tidak melakukan cara-cara yang batil, tidak melakukan penipuan, kebohongan dan tidak mendzalimi pihak-pihak lain.

Setiap produk yang dikeluarkan lembaga keuangan khususnya pegadaian syariah pasti selalu merencanakan adanya pemasaran. Pentingnya memperkenalkan produk yang kita jual akan sangat berpengaruh dalam meningkatnya penjualan suatu produk. Strategi Pemasaran yang dilakukan oleh lembaga keuangan seperti pegadaian dilakukan oleh seluruh pegawai secara langsung maupun tidak langsung. Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Cabang Kebun Bunga Banjarmasin tidak ada divisi khusus dalam

⁹Amin Widjaya Tunggal, *Audit Pemasaran: Marketing Audit* (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hlm. 1.

¹⁰Herman Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Jakarta: Mizan Pustaka, 2003), hlm. 27.

memasarkan produk-produknya seperti pada bank dan lembaga keuangan lain, jadi setiap pegawai sekaligus bertindak sebagai pemasar. Dalam kurun waktu kurang lebih enam bulan produk ini dikeluarkan baru mendapatkan empat nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin tersebut. Dan setelah dilakukan promosi melalui seminar dan promosi yang lainnya, sekarang nasabah untuk produk Arrum Haji pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ini bertambah menjadi kurang lebih 30 nasabah.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkenaan dengan pemasaran produk Arrum Haji pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian tersebut dalam sebuah skripsi dengan judul: “Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang diambil peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pemasaran produk Arrum Haji pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ?
2. Bagaimana kendala PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dalam memasarkan produk Arrum Haji ?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang diambil, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pemasaran produk Arrum Haji pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Babnjarmasin.
2. Untuk mengetahui kendala PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga tersebut dalam memasarkan produk Arrum Haji.

D. Kegunaan Penelitian

Setelah menyelesaikan penelitian ini, maka harapan peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Secara keilmuan, mengetahui dan menambah wawasan serta pengetahuan mengenai permasalahan yang diteliti tentang strategi pemasaran produk Arrum Haji pada pegadaian, baik untuk peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya, sebagai arsip dan bahan pertimbangan atau masukan bagi PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, serta bahan informasi secara ilmiah bagi mereka yang akan mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan permasalahan ini.
2. Sebagai sumbangan literatur untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dan pengembangan penalaran pengetahuan perpustakaan UIN Antasari pada umumnya dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman pembaca dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka peneliti memandang perlu untuk mengemukakan secara tegas dan terperinci maksud judul “Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin” sebagai berikut:

1. Strategi adalah ilmu menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai.¹¹ Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu cara pihak pegadaian dalam memasarkan produk-produknya khususnya produk Arrum Haji.
2. Pemasaran adalah proses, cara, perbuatan memasarkan suatu barang dagangan.¹² Pemasaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dalam memperkenalkan produk Arrum Haji yang di keluarkannya.
3. Produk adalah barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu.¹³ Produk dalam penelitian ini yaitu produk Arrum Haji yang menjadi objek dari penelitian ini.

¹¹Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 1092.

¹²*Ibid.*, hlm. 834.

¹³Tim Penyusun Kamus Pusat dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 289.

4. Arrum Haji adalah nama dari produk yang di keluarkan pegadaian syariah dimana pihak pegadaian memberikan dana bantuan untuk memesan nomor porsi untuk berangkat haji pada kementerian agama.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk menghin dari penelitian yang sama, berdasarkan penelusuran peneliti terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti oleh peneliti, diantaranya adalah:

Ahmad (1001160247) jurusan Perbankan Syariah dengan judul skripsi “Produk Dana Talangan Haji pada Bank Syariah (Studi Antrian Porsi Haji Di Kabupaten Balangan)”. Penelitian ini berisi tentang bertambahnya antrian porsi haji akibat adanya produk dana talangan haji pada bank syariah serta membahas tentang perspektif Islam terhadap adanya produk dana talangan haji pada bank syariah. Perbedaan penelitian terletak pada nama produk yang di teliti, objek dari penelitian serta tempat penelitian. Sedangkan persamaan dari penelitian tersebut adalah terletak pada produk yang diteliti sama-sama meminjamkan dana kepada nasabah untuk mendaftarkan nomor porsi haji ke Departemen Agama.

Supian Sauri (0901150133) jurusan Ekonomi Syariah dengan judul skripsi “Pembiayaan Talangan Haji iB Hasanah Di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini menjelaskan bagaimana prosedur pembiayaan Talangan Haji iB Hasanah pada BNI Syariah serta kesesuaian prosedur dengan fatwa DSN-MUI. Perbedaan dari penelitian ini adalah tempat penelitian serta

objek penelitian yang merujuk kepada fatwa DSN-MUI mengenai dana talangan haji tersebut. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama meneliti produk pembiayaan dimana pihak lembaga meminjamkan dana kepada nasabah untuk mendaftar nomor porsi haji ke Departemen Agama.

Yeni Sartika (1101160253) jurusan Perbankan Syariah dengan judul skripsi “Strategi Pemasaran TabunganKu iB pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini berisi tentang bagaimana strategi pemasaran produk TabunganKu iB pada Bank Kalsel Syariah. Perbedaan penelitian ini terdapat pada produk yang diteliti dan tempat penelitian. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama meneliti mengenai strategi pemasaran.

Rusida Hartini (1201160294) jurusan Perbankan Syariah dengan judul “Strategi Pemasaran Produk *Safe Deposit Box* IB Ar-Rahman pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini membahas tentang akad apakah yang digunakan pihak bank dalam produk tersebut dan apa kendala pihak bank Kalsel dalam memasarkan produknya. Perbedaan penelitian ini terdapat pada produk dan tempat penelitian. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang strategi dan kendala pemasaran produk.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini peneliti membagi dalam lima bab dengan susunan sebagai berikut:

Bab pertama yaitu Pendahuluan, pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penelitian, definisi

operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah yang menguraikan alasan mengangkat judul skripsi dan gambaran atau penjelasan dari permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarkan akan dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah dan tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui apa yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab yang kedua Landasan Teori, pada bab ini berisi penjelasan mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab ketiga adalah Metode Penelitian, pada bab ini akan membahas hubungan antara hal yang bersifat teoritis dan penelitian yang dilakukan di lapangan, maka dibuatlah metode penelitian yang berisi jenis, pendekatan dan lokasi penelitian, teknik pengolahan data dan analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab yang keempat Penyajian dan Analisis Data, merupakan laporan hasil penelitian dan gambaran umum yang berisi analisis terhadap beberapa permasalahan yang dibahas pada bab III.

Bab terakhir Penutup, dalam bab ini berisikan simpulan dan saran-saran. Simpulan adalah jawaban atas permasalahan yang ada sedangkan saran adalah masukan-masukan yang bermanfaat berkenaan dengan penelitian.