

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Warga Indonesia terkenal dengan mayoritas beragam Islam, yang memiliki sifat ajaran yang komprehensif dan universal. Oleh karena itu, kehidupan manusia tidak luput dengan ajaran Islam termasuk dengan hubungan antara manusia dengan manusia, seperti hubungan dengan perekonomian dan contohnya adalah bertransaksi dalam kehidupan misalnya, gadai-menggadai, pinjam-meminjam, sewa-menyewa dan masih banyak yang lainnya.

Di Pegadaian Syariah dalam produk Arrum Haji harus memberikan barang jaminan. Barang jaminan dalam suatu transaksi juga dapat disebut sebagai agunan. Agunan akan menghasilkan biaya pemeliharaan untuk perawatan barang jaminan. Untuk itu dalam transaksi atau bermualamah agunana memiliki biaya mu'nah yang harus dibayarkan oleh peminjam hutang sebagai suatu kewajiban.

Dinamika perputaran lembaga keuangan baik keuangan konvensional maupun syariah di Indonesia semakin meningkat, sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi di setiap lembaga keuangan, contoh dari lembaga keuangan syariah adalah pegadaian syariah, bank syariah dan asuransi syariah, jika setiap tahunnya bank syariah mengalami pertumbuhan sebesar 70% per tahunnya, maka asuransi syariah mengalami pertumbuhan sebesar 40% per tahunnya dan pegadain syariah 30% setiap tahunnya. Lembaga gadai didirikan pertama kali pada tanggal 1 April 1901 di Jawa Barat tepatnya di kota Sukabumi.<sup>1</sup> Pegadaian syariah hadir untuk memudahkan masyarakat yang memerlukan talangan biaya dengan syarat yang mudah, murah dan lebih berkah untuk meminimalisirkan kesejahteraan taraf hidup untuk pemerataan perekonomian sebagai perwujudan pembangunan nasional. Selain itu, pegadaian syariah adalah

---

<sup>1</sup> Hermawan Kartajaya and SulaSyakir Muhammad, *Syariah Marketing*, Pertama (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006), [https://www.google.co.id/books/edition/Syariah\\_Marketing/zo9N4Z64TywC?hl=id&gbpv=1&dq=pegadaian+syariah&pg=PA203&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Syariah_Marketing/zo9N4Z64TywC?hl=id&gbpv=1&dq=pegadaian+syariah&pg=PA203&printsec=frontcover).

produk pinjaman berbasis rahn dan pembiayaan. Yang dimaksud dengan rahn adalah perjanjian antara pemberi pinjaman dan peminjam yang menetapkan bahwa peminjam harus memberikan jaminan kepada pemberi pinjaman.<sup>2</sup>

Jaminan yang dimaksud dalam syarat tersebut adalah dapat berupa emas, barang elektronik, kendaraan, sertifikat dan surat-surat berharga. Berdasarkan pendapat dari beberapa ulama menegaskan bahwa ada yang setuju dengan barang jaminan ada juga yang menolak atas barang jaminan, menurut sebagian besar ulama muslim berpendapat tentang penolakan pemanfaatan barang jaminan, penolakan tersebut mutlak kecuali atas dasar perizinan oleh murtahin.

Di Indonesia Lembaga pegadaian dibagi menjadi dua yaitu pegadaian konvensional dan syariah yang berfungsi untuk membantu kebutuhan perekonomian masyarakat, hal tersebut dapat menyebabkan tingkat persaingan pasar semakin meningkat. Sesuai dengan mottonya lembaga pegadaian syariah yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Dengan adanya lembaga tersebut membuat masyarakat merasa aman dan tenang dalam menyimpan dan meminjamkan uang di pegadaian syariah yang pastinya bersih dan bebas dari riba.<sup>3</sup>

Di Indonesia Pegadaian Syariah memiliki beberapa Kantor Wilayah (KANWIL) salah satu Kantor Wilayah Pegadaian Syariah adalah KANWIL IX Semarang yang terintegrasi dengan istilah Pegadaian Syariah Se-Karisidenan Pati terdiri dari lembaga pegadaian konvensional dan lembaga pegadaian syariah yang berada di provinsi Jawa Tengah. KANWIL IX Semarang terdiri dari 1 cabang Lembaga Pegadaian Syariah dan 4 unit lembaga pegadaian syariah yang terletak di :

1. Lembaga Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul
2. Lembaga Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus
3. Lembaga Pegadaian Syariah Unit Pasar Bintoro Demak

---

<sup>2</sup> Abbudin Nata, *Islam Dan Ilmu Pengetahuan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), <https://mangapo.wordpress.com/2011/10/29/islam-dan-ilmu-pengetahuan/>.

<sup>3</sup> Musaelia Tyastati and Aina Ilmih, “Pelaksanaan Program Pembiayaan Arrum Haji Di Pegadaian Syariah,” 2022, 232–46, file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Documents/20463-46750-1-SM.pdf.

4. Lembaga Pegadaian Syariah Unit Suwondo Pati
5. Lembaga Pegadaian Syariah Unit Purwodadi

Banyak masyarakat yang mengetahui lembaga pegadaian syariah itu hanya digunakan untuk gadai saja, tetapi di lembaga pegadaian syariah itu mempunyai beberapa produk yaitu produk pinjaman gadai, produk pinjaman non gadai, produk layanan jasa dan produk kerjasama. Salah satu bentuk perkembangan dari lembaga pegadaian syariah khususnya Pegadaian Syariah Karesidenan Pati melakukan inovasi produk pada tahun 2017 dengan adanya produk pembiayaan porsi haji atau lebih dikenal dengan produk Arrum Haji, produk Arrum Haji menjadi salah satu solusi yang dapat meringankan masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji. Karena, rukun islam yang kelima adalah menunaikan ibadah haji.<sup>4</sup>

Menurut Fatwa MUI 92/DSN-MUI/IV/2014, setiap muslim yang mampu secara fisik, spiritual, dan finansial wajib menunaikan ibadah haji. Seorang muslim tidak wajib menunaikan ibadah haji jika tidak memenuhi salah satu syarat tersebut dan jika syarat tersebut terpenuhi, seorang muslim wajib menunaikan ibadah haji, meskipun hanya sekali seumur hidup.<sup>5</sup>

Bagi jamaah haji pasti menginginkan haji yang mabrur, disitulah pihak Pegadaian Syariah Pasar Ngabul dan Ronggolawe Kudus masuk untuk menawarkan produknya yaitu produk Arrum Haji, dengan dampak positif tersebut pihak Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan UPS Ronggolawe dapat mempromosikan pada masyarakat baik dari golongan masyarakat menengah kebawah dengan prosedur yang telah ditetapkan pihak pegadaian. Dengan banyak keunggulan yang dimiliki oleh produk Arrum Haji, disitulah pihak lembaga keuangan lainnya tidak tinggal diam,

---

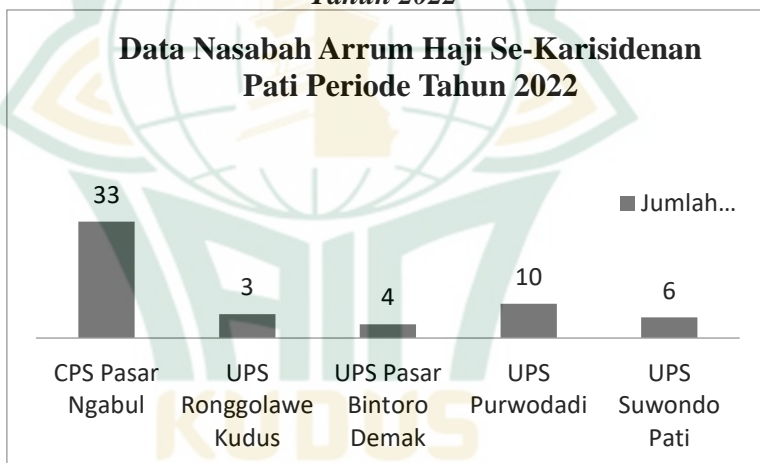
<sup>4</sup> Shofa, Eko Nuris, dkk “Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Di Pegadaian Syariah Jombang,” *ISTISMAR: Jurnal EKonomi Syariah* 3, no. 1 (2019): 40–51, <https://doi.org/https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/istismar/article/view/79>.

<sup>5</sup> MUI, “DSN-MUI Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia,” 2020, <https://dsnmu.or.id/kami/sekilas/>.

mereka pasti menyiapkan strategi inovasi baru untuk keunggulan produk yang dimilikinya.

*Marketing Mix 7P* yaitu *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat), *Promotion* (promosi), *people* (orang), *Process* (proses), *Physical Evident* (Pelayanan Konsumen), merupakan Prinsip yang diterapkan dalam strategi pemasaran produk Arrum Haji ini sangat efektif, sehingga Lembaga Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan UPS Ronggolawe mampu menarik lebih banyak nasabah.<sup>6</sup> Berikut merupakan data nasabah produk Arrum Haji yang diperoleh penulis melalui hasil observasi dan wawancara di Pegadaian Syariah di Karisidenan Pati.

**Gambar 1.1** *Gambar Data Jumlah Nasabah Produk Arrum Haji Se-Karisidenan Pati Periode Tahun 2022*



Sumber : Data Sekunder dari Pegadaian Syariah Se-Karisidenan Pati Melalui Hasil Wawancara dan Observasi.

Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022 produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Karesidenan Pati berjumlah 56 nasabah yang membuka tabungan Arrum Haji, jumlah

<sup>6</sup> Murtini Afri and Gayatri Oktarina, "Analisa Bauran Pemasaran (7P) Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan," *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis* 6, no. 2 (2019): 263, <http://www.e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/139>.

nasabah pada produk Arrum haji tergolong lebih sedikit jika dibandingkan dengan produk lainnya yang ada di Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan UPS Ronggolawe. Sementara itu jika dilihat dari keunggulan produknya, produk Arrum Haji memiliki keunggulan yang sangat banyak diantaranya, sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 92/DSN-MUI/IV/2014, jaminan emas hanya 3,5 gram, hanya dengan jaminan emas langsung mendapatkan porsi haji, prosesnya mudah, aman dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jaminan tersimpan dengan aman, serta biaya pemeliharaan marhun (mu'nah) terjangkau. Untuk biaya mu'nah akadnya yaitu sebesar Rp 270.000/transaksi.<sup>7</sup> Berdasarkan jumlah nasabah pada produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan UPS Ronggolawe yang relatif rendah yang bisa dikatakan belum memenuhi target perusahaan, kemudian juga terdapat pertanyaan apakah hal tersebut terjadi karena strategi pemasaran yang dilakukan belum optimal dan apakah terdapat kendala-kendala yang mengakibatkan jumlah nasabah Arrum Haji sedikit.

Menurut Moch. Eko Nuris Shofa, dkk, dalam penelitiannya yang berjudul "*Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Di Pegadaian Syariah Jombang*" menyatakan bahwa metodologi pemasaran yang dilakukan dalam peningkatan jumlah nasabah adalah dengan memanfaatkan ide bauran promosi yaitu strategi produk, strategi Harga, metodologi tempat, dan kemajuan teknologi. Semua strategi pemasaran yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jombang dinyatakan sudah sesuai dengan prinsip islam dan sesuai dengan ketentuan atau teori bauran pemasaran.<sup>8</sup>

Selain itu, menurut Marisa, Sutanty. Dkk dalam penelitiannya "*Analisis Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji,*" menjelaskan bahwa PT. Pegadaian Syariah Unit Pasar Seketeng dalam pemasaran Arrum Haji menggunakan bauran pemasaran 4P, yaitu strategi produk, harga, tempat, dan

---

<sup>7</sup> Ilham Abdi Prawira, "Analisis Hukum Terhadap Produk Arrum Haji Di Pegadaian Syariah," *Az Zarka': Jurnal Hukum Bisnis Islam* 10, no. 1 (2018), 4 .

<sup>8</sup> Syariah Jombang et al., "A Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Di Pegadaian Syariah Jombang," *Istismar*, vol. 3, 2021, <https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/istismar/article/view/794>.

promosi. Berdasarkan hasil analisis SWOT strategi pemasaran produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Unit Seketeng bertujuan untuk menarik minat nasabah dengan memaksimalkan kekuatan, peluang dan ancaman.<sup>9</sup>

Setiap perusahaan harus memiliki teknik promosi alternatif untuk menarik minat konsumen, sehingga produk yang di minati dapat bermanfaat dengan baik dan sesuai dengan keinginan konsumen. Perusahaan di pasar harus di evaluasi berdasarkan dengan kondisi pasar. Dan strategi perusahaan harus menentukan strategi pemasaran yang akan diterapkan. Bentuk strategi yang di terapkan oleh Lembaga Pegadaian Syariah adalah strategi crossselling, canvassing dan literasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Se-Karisidenan Pati Bapak Dwi beliau mengatakan strategi pemasaran yang diterapkan dalam pembiayaan Arrum Haji adalah dengan cara melakukan promosi dengan mendatangi dan menyebar brosur Arrum Haji ke tempat yang banyak di jangkau oleh masyarakat seperti pasar, kantor kecamatan maupun lembaga pendidikan formal maupun non formal dengan memberikan penjelasan tentang produk Arrum Haji mengenai proses pengajuan dan keunggulan pada produk Arrum Haji, sehingga masyarakat dapat memahami dengan jelas.<sup>10</sup>

Dengan demikian, berdasarkan kondisi atau fakta-fakta dilapangan peneliti tergugah melakukan penelitian untuk menilik lebih jauh bagaimana kondisi yang sebenarnya dilapangan terkhusus pada Pegadaiana Syariah Pasar Ngabul dan Pegadaian Syariah Ronggolawe. Jumlah nasabah Arrum haji yang sedikit yang tidak sesuai dengan target perusahaan menyebabkan pertanyaan apakah strategi pemasaran yang dilakukan sudah optimal dan apakah terjadi kendala-kendala pemasaran sehingga mengakibatkan jumlah nasabah sangat sedikit. Dengan ini, peneliti melakukan penelitian lapangan

---

<sup>9</sup> Marisa, Sutanty, dkk “Analisis Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. 3 (2020): 215–24, <https://ejournalppmunsa.ac.id/index.php/jeb/article/download/572/819>.

<sup>10</sup> Observasi dan Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul, pada Selasa, 08 November 2022 pukul 10.00 WIB

dengan judul ”**Analisis Staretgi Pemasaran dan Kendala Pemasaran Produk Arrum Haji Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Studi Kasus : Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dan Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Jumlah nasabah pada produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan UPS Ronggolawe masih rendah dibandingkan dengan produk lain yang ada di pegadaian. Sehingga, perlu untuk meneliti kesenjangan dalam masalah ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui lebih jauh strategi pemasaran produk Arrum Haji yang di terapkan di Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan UPS Ronggolawe dan bertujuan untuk mengetahui tantangan yang dihadapi Pegadaian dalam memasarkan produknya, agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan produk Arrum Haji yang telah tersedia di Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan UPS Ronggolawe.

## **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa strategi yang diterapkan lembaga Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dan Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus pada produk Arrum Haji ?
2. Apa kendala yang dihadapi pada Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dan Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus?

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi pemasaran produk Arrum Haji yang dilakuakn oleh Lembaga Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dan Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apa konsep dan kendala yang dihadapi oleh Lembaga Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dan Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus pada produk pembiayaan Arrum Haji

## E. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan dan pemahaman secara terperinci tentang strategi pemasaran pada produk Arrum Haji yang dilakukan oleh Lembaga Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dan Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus untuk meningkatkan jumlah nasabah yang ada di Lembaga Pegadaian Syariah Karisidenan Pati.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk Lembaga Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dan Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus dalam strategi pemasaran yang diterapkan pada produk Arrum Haji, yang dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Pegadaian Syariah Karesidenan Pati untuk meningkatkan strategi pemasarannya dalam meningkatkan jumlah nasabah.

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan susunan rencana penulisan dalam penelitian, penyusunan penulisan diawali dari bab pendahuluan sampai bab kesimpulan atau penutup. Sistematika dirancang agar pembahasan dalam tulisan ini dapat tersusun dengan baik dan dipahami oleh pembaca.<sup>11</sup>

Pedoman penyelesaian tugas akhir program sarjana (skripsi) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus ini dilengkapi dengan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini. Sistematika yang ada adalah:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teori terkait judul, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

---

<sup>11</sup> Happy Susanto, *Panduan Lengkap Menyusun Proposal* (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2010).



### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab antara lain jenis dan pendekatan, setting penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan dan teknik analisis data.

