

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah

PT Pegadaian (Persero) Cabang Pasar Ngabul berdiri pada tahun 2006. Pada pertama kali Lembaga Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul belum mempunyai gedung sendiri, yang berlokasi di kompleks Pasar Ngabul Tahunan Jepara, pada saat itu Lembaga Pegadaian Syariah Pasar Ngabul belum menjadi cabang tetapi masih dalam bentuk unit. Pegadaian Syariah Pasar Ngabul merupakan unit dari Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus. Seiring dengan berjalannya waktu Lembaga Pegadaian Syariah Pasar Ngabul memiliki omzet yang tinggi, setiap tahunnya omzet Pegadaian Syariah pasar Ngabul terus naik dibandingkan dengan Pegadaian Syariah induk cabangnya.¹

Dengan perkembangan omzet yang setiap tahunnya naik dibandingkan dengan cabang induknya, pada tahun 2014 Pegadaian Syariah Pasar ngabul berubah statusnya yang awal mula unit sekarang menjadi cabang, sekarang Pegadaian Syariah Pasar Ngabul sudah memiliki gedung sendiri yaitu berada di Jl Hugeng Imam Santoso KM 8 Ngabul Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara. CPS Pasar Ngabul merupakan satu-satunya cabang area pati yang membawahi unit-unit Pegadaian Syariah yang ada di area pati seperti UPS (Unit Pegadaian Syariah) Ronggolawe (Kudus), Pasar Bintoro (Demak), Suwondo (Pati) dan Purwodadi.

2. Visi Misi Pegadaian

1. Visi Pegadaian Syariah :

- a. Memberikan pelayanan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan memberikan pembinaan bagi masyarakat yang mempunyai usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi atas dasar hukum gadai.

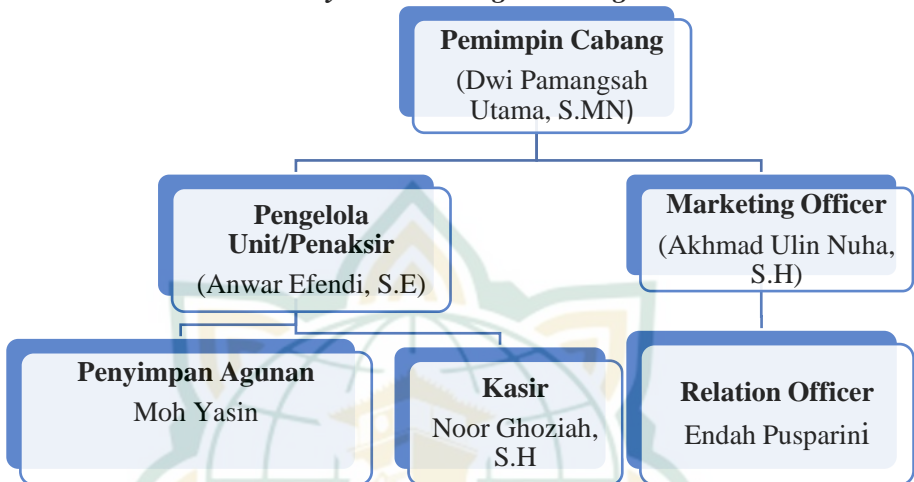
¹ Dwi Pamangsah, Wawancara oleh penulis, 08 November 2022, Pukul 10.00.

- b. Membantu pemerintah dalam hal kesejahteraan masyarakat dan membuat usaha lain untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki perusahaan agar lebih baik dan konsisten.
 - c. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang baik dan mudah yang diberikan oleh Lembaga Pegadaian Syariah kepada nasabah yang bertujuan untuk menjadi pilihan utama masyarakat.
2. Misi Pegadaian Syariah:
- a. Membina pola perkreditan supaya benar-benar terarah dan bermanfaat
 - b. Mencegah adanya pemberian pinjaman yang tidak wajar, seperti pegadaian gelap, ijon dan riba lainnya.
 - c. Membantu perekonomian usaha golongan ekonomi kebawah dengan dasar hukum gadai.
 - d. Memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat yang memiliki usaha dalam menyalurkan kredit usaha.²
- 3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah**

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan merupakan hal yang penting dan hal utama, dikarenakan jalannya suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dan target diperlukann adanya kontribusi SDM yang memadai dan terstruktur. Berikut adalah struktur organisasi Pegadaian Syariah yang ada di UPS Ronggolawe dan CPS Pasar Ngabul:

² Pegadaian, “Visi Dan Misi Pegadaian,” Diakses : 23 Maret 2021, 2021, <https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan>.

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul



Sumber : Wawancara dengan pimpinan cabang Pegadaian Syariah Pasar Ngabul³

4. Produk Arrum Haji

Produk yang dikenal dengan nama Arrum Hajii oleh PT. Pegadaian Syariah bekerja sama dengan bank syariah untuk memberikan kemudahan dan keamanan bagi masyarakat yang ingin mendaftar haji. Pelanggan hanya perlu memberikan jaminan sebagai persyaratan. Selanjutnya nasabah akan mendapatkan pinjaman sebesar Rp 25.000.000 dalam bentuk tabungan haji. Kelebihan yang dapat dimanfaatkan nasabah sebagai pembiayaan ibadah haji yaitu sebagai berikut:

- a. Sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 92/DSN-MUI/IV/2014
- b. Cukup menjaminkan emas senilai 3,5 gram atau kalau di uangkan senilai Rp 1,9 juta rupiah sesuai dengan taksiran pegadaian
- c. Langsung mendapatkan porsi haji
- d. Biaya pemeliharaan marhun (mu'nah) terjangkau
- e. Proses pengajuan pembiayaan sangat mudah

³ Dwi Pamangsah, Wawancara oleh penulis, 08 November 2022, Pukul 10.15.

f. Dilindungi dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

g. Jaminan dan dokumen haji tersimpan dengan aman⁷

Nasabah yang menginginkan pembiayaan Arrum Haji dapat dilakukan melalui proses pengajuan sebagai berikut:

- a. Nasabah datang langsung ke outlet pegadaian dan menyerahkan persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak lembaga pegadaian.
- b. Nasabah menandatangani akad dan nasabah akan memperoleh pinjaman sebesar Rp 25.000.000 dalam bentuk tabungan haji.
- c. Nasabah mendatangi bank syariah rekanan pegadaian untuk mendapatkan SABPIH.
- d. Nasabah datang ke kemenag untuk memperoleh nomor porsi haji/SPPH.
- e. Nasabah ke pegadaian untuk menyerahkan SPPH, SA BPIH dan buku tabungan⁴

Untuk mendapatkan produk ini nasabah harus melakukan transaksi pembukaan rekening tabungan haji sebesar Rp 500.000 dan jaminan emas sebesar 3,5 gram atau kalau diuangkan sebesar Rp 1.900.000 sesuai dengan taksiran pegadaian. Pembayaran angsuran pembiayaan Arrum Haji bisa diangsur selama 36 bulan kecuali yang berumur 65 tahun keatas hanya bisa diangsur selama 12 bulan. Tariff mu'nah pada akad Arrum Haji adalah sebesar Rp 270.000/transaksi. Biaya proses awal terdiri dari biaya administrasi, biaya imbal jasa kafalah dan biaya awal tabungan haji.⁵

Produk Arrum Haji memiliki banyak keunggulan yang dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan porsi haji, karena dengan jaminan emas sebesar 3,5 gram nasabah langsung mendapatkan pinjaman uang sebesar Rp 25.000.000 untuk mendapatkan porsi haji.

⁴ Dwi Pamangseh, Wawancara oleh penulis, 08 November 2022, Pukul 10.15.

⁵ Edwin Tasnah, Wawancara oleh penulis, 10 Februari 2023, Pukul 10.10

B. Deskripsi Data

1. Strategi pemasaran Produk Arrum Haji pada PT Pegadaian Syariah

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Endah Pusparini sebagai *marketing* Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul :

“ untuk strategi yang diterapkan pada produk Arrum Haji sama seperti dengan produk lainnya yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul yaitu dengan cara membuat brosur Arrum Haji yang di letakkan di outlet pegadaian, melakukan penawaran kepada nasabah yang melakukan transaksi di outlet pegadaian, melakukan sosialisasi ke berbagai instansi”.⁶

Sedangkan menurut Bapak Dwi Pamangsah selaku Pemimpin Cabang Pegadaian Syariah Pasar Ngabul, mengatakan :

“ Strategi pemasaran produk Arrum Haji yang dilakukan oleh CPS Pasar Ngabul adalah membuat brosur Arrum Haji untuk diletakkan di outlet pegadaian, memasang baliho produk Arrum Haji di depan kantor, melakukan *cross selling* kepada nasabah yang bertransaksi gadai di outlet, melakukan literasi di berbagai instansi seperti di sekolah-sekolah maupun kantor kecamatan dan instansi lainnya, melakukan *canvassing* atau kegiatan pemasaran ke pasar-pasar, bekerjasama dengan KBIH, dan rencana akan diadakan seminar produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul.⁷

Menurut Bapak Edwin Tasnah Wibawah, selaku Pengelola Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus, mengatakan :

”strategi pemasaran produk Arrum Haji yang di terapkan di Pegadaian syariah Ronggolawe Kudus adalah menggunakan strategi pemasaran *canvassing*, yaitu dengan cara pegawai penaksir/kasir melakukan

⁶ Endah Pusparini, Wawancara oleh penulis, 09 Januari 2023, Pukul 10.30.

⁷ Dwi Pamangsah, Wawancara oleh penulis, 15 Februari 2023, Pukul 10.10.

promosi produk Arrum Haji kepada nasabah yang melakukan transaksi produk gadai di outlet pegadaian, hal itu dikarenakan kurangnya pegawai marketing untuk melakukan pemasaran produk Arrum Haji kepada masyarakat.”⁸

2. Kendala yang di hadapi dalam pemasaran Produk Arrum Haji di PT Pegadaian Syariah

Menurut bapak Akhmad Ulin Nuha mengatakan:

“kendala yang dihadapi dalam strategi pemasaran produk Arrum Haji adalah perkembangan produk Arrum Haji yang belum signifikan, sehingga tingkat pengetahuan masyarakat tentang produk Arrum Haji masih rendah yang dapat menyebabkan jumlah nasabah masih rendah”.

Alasan yang menjadi kurang minatnya masyarakat adalah karena pemberangkatan haji yang dalam waktu lama, sehingga masyarakat sekarang lebih memilih untuk berangkat umroh yang hanya menunggu waktu yang singkat bisa langsung berangkat ke tanah suci.⁹

Sedangkan menurut pak Edwin Tasnah Wibawa mengatakan:

“kendala yang di hadapi dalam pemasaran produk Arrum Haji di UPS Ronggolawe Kudus adalah strategi pemasaran pada produk Arrum Haji kurang luas, tingkat pemahaman masyarakat kurang tentang Arrum Haji, banyaknya produk pesaing lain yang jauh lebih mudah.”¹⁰

C. Analisis dan Pembahasan

1. Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah

Berdasarkan hasil informasi yang di peroleh oleh peneliti melalui hasil wawancara, maka peneliti mendapatkan informasi yang terkait dengan strategi

⁸ Edwin Tasnah, Wawancara oleh penulis, 10 Februari 2023, Pukul 10.20

⁹ Ulin Nuha, Wawancara oleh penulis, 15 Februari 2023, Pukul 10.40

¹⁰ Edwin Tasnah, Wawancara oleh penulis, 10 Februari 2023, Pukul 10.00

pemasaran yang dilakukan oleh Lembaga Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah.¹¹

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas strategi pemasaran secara detail agar suatu perusahaan berhasil memasarkan produknya dan menarik pelanggan. Untuk mencapai tujuannya, suatu bisnis harus mampu memasarkan produknya. Misi dari bisnis ini adalah untuk menjamin kelangsungan hidupnya, sehingga harus mampu bersaing dengan bisnis lain untuk memastikan produk yang dijualnya tidak kalah dengan bisnis lain dan dapat digunakan oleh pelanggan.

Pada hal ini, kaitannya dengan pegadaian syariah Pasar Ngabul dan Ronggolawe berdasarkan teori dan fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa, strategi pemasaran yang mencakup 7P dengan baik kecuali pada strategi pemasaran promosi, berikut pemaparan strategi yang digunakan oleh pegadaian:

1. Product

Pegadaian syariah memiliki banyak produk yang sudah di jalankan di pegadaian salah satunya adalah produk gadai,dll. Produk pegadaian syariah dijalankan dengan menggunakan prinsip syariah. Seperti yang kita ketahui bahwa lembaga pegadaian syariah adalah lembaga yang menerapkan sistem gadai. Untuk meminimalisir adanya pesaing pihak pegadaian syariah harus mempunyai inovasi yang baru agar tidak kalah dengan lembaga pesaing lain. Dengan melakukan inovasi produk baru lembaga pegadaian mengeluarkan produk Arrum Haji.

Dengan sistem talangan haji yang disediakan oleh pegadaian syariah, produk Arrum Haji menggunakan akad rahn dengan jaminan emas seberat 3,5 gram atau Rp 2.000.000, sesuai dengan taksiran pegadaian.¹² Tujuan dari produk ini adalah untuk membantu mereka yang berencana untuk menunaikan ibadah haji. Selain itu, untuk mendapatkan porsi haji, nasabah akan

¹¹ Ulin Nuha, Wawancara oleh penulis, 09 November 2022, Pukul 10.27.

¹² Dwi Pamangсах, Wawancara oleh penulis, 10 November 2022, Pukul 11.15.

mendapatkan pinjaman sebesar Rp25.000.000 dalam bentuk saldo tabungan haji.

Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul masih tergolong produk yang belum banyak nasabahnya dibandingkan dengan produk lain yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul, untuk produk Arrum Haji di UPS Ronggolawe Kudus jumlah nasabahnya sangat jauh dari target perusahaan dan jumlah nasabah produk Arrum Haji terendah Se Karisidenan Pati.¹³

2. *Price*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di pegadaian syariah adalah menurut pengelola Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul harganya untuk produk Arrum Haji adalah harga yang mengikuti atau menyesuaikan berapa lama pinjaman yang diajukan calon, jangka waktu yang di tawarkan pihak pegadaian adalah 1-5 tahun.

Simulasi jika calon nasabah mengambil pembiayaan Arrum Haji dalam jangka waktu 1 tahun maka calon nasabah akan membayarkan angsuran sebesar 2.083.333 dan ditambah biaya mu'nah sebesar 252.900 jadi nasabah harus membayar angsuran sebesar 2.336.200, jika nasabah mengambil tenor angsuran selama 5 tahun maka nasabah akan membayar angsuran sebesar 669.500 dengan rincian angsuran pokok sebesar 416.667 ditambah dengan biaya mu'nah sebesar 2.52.900.¹⁴ lebih jelasnya simulasi untuk pembayaran produk Arrum Haji adalah sebagai berikut:

¹³ Edwin Tasnah, Wawancara oleh penulis, 10 Februari 2023, Pukul 10.30

¹⁴ Dwi Pamangsah, Wawancara oleh penulis 05 Maret 2023, Pukul 10.05.

Tabel 4.3
Simulasi Biaya Angsuran Pembiayaan Arrum Haji

Jangka Waktu	Angsuran Pokok	Mu'nah	Angsuran
12 Bulan	2.083.333	252.900	2.336.200
24 Bulan	1.041.667	252.900	1.294.500
36 Bulan	694.444	252.900	947.300
48 Bulan	520.833	252.900	773.700
60 Bulan	416.667	252.900	669.500

Sumber : Simulasi Biaya Angsuran Pembiayaan
Produk Arrum Haji Pegadaian Syariah.

3. *Place*

Strategi tempat sangat penting bagi setiap perusahaan untuk menghemat waktu dan biaya dalam menjangkau nasabah. Pemilihan lokasi Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul sudah strategis karena dekat dengan jalan raya, pasar dan permukiman warga, dekat dengan akses perkantoran dan mudah untuk di jangkau oleh nasabah.

Sedangkan pada lokasi Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus pemilihan lokasinya juga sangat strategis dikarenakan di sepanjang jalan perusahaan ini terdapat kantor-kantor dan kios-kios yang sering dijangkau oleh masyarakat, tidak hanya itu lokasi UPS Ronggolawe Kudus sangat dekat dengan aktivitas utama perdagangan masyarakat yaitu berada di dekat pasar dan terminal.¹⁵

4. *Promotion*

Strategi promosi merupakan strategi yang digunakan untuk menunjang peningkatan jumlah nasabah terhadap produk yang dijual oleh perusahaan. Promosi yang diterapkan oleh pegadaian CPS Pasar Ngabul adalah *canvassing*, *Cross selling* dan *literasi*. *Canvassing* yaitu jenis pemasaran dengan cara melakukan pemasaran dilakukan dengan cara mengunjungi tempat

¹⁵ Ulin Nuha, Wawancara oleh penulis, 03 Maret 2023, pukul 09.40 WIB

keramaian seperti pasar, pedagang yang berada di kawasan pegadaian bahkan mengunjungi suatu desa yang sedang mengadakan acara sosialisasi maupun seminar. *Cross selling* yaitu dengan cara melakukan penawaran langsung kepada nasabah yang melakukan transaksi gadai di outlet pegadaian. *Cross Selling* dilakukan oleh petugas marketing namun durasi untuk mempromosikan produk Arrum Haji tidak seperti produk pembiayaan lainnya dikarenakan marketing ini tidak khusus di tempatkan di produk Arrum Haji melainkan marketing ini adalah marketing yang multifungsi yang mengambil peran untuk memasarkan semua produk yang ada di pegadaian. Selain itu pegadaian juga menerapkan strategi pemasaran literasi yaitu pihak *marketing* melakukan pemasaran produk Arrum Haji ke instansi-instansi seperti ke kantor kecamatan, kantor kelurahan, dll. Pemasaran yang dilakukan di atas juga didukung adanya promosi media cetak yaitu membuat brosur serta baliho produk Arrum Haji untuk di pasang di depan kantor pegadaian syariah.¹⁶

Strategi promosi yang diterapkan di pegadaian syariah Ronggolawe Kudus yaitu hanya menerapkan strategi *cross selling*, strategi *cross selling* dilakukan oleh pegawai penaksir atau pengelolaan pegadaian dengan cara melakukan penawaran langsung kepada nasabah saat melakukan transaksi di outlet pegadaian.

5. *Proses*

Strategi proses merupakan strategi yang digunakan untuk meningkatkan sinergi perusahaan untuk pengembangan produknya, dalam strategi proses terdapat mekanisme dan prosedur untuk meningkatkan kinerja dalam perusahaan. Proses yang baik adalah proses yang tidak menyulitkan nasabah dalam artian mudah di laksanakan oleh nasabah namun juga tidak mengurangi salah satu prosedur atau keuntungan yang dimiliki pegadaian. Marketing dalam memasarkan produk Arrum Haji harus melewati proses untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah. Proses yang dimaksud

¹⁶ Ulin Nuha, Wawancara oleh penulis, 03 Maret 2023, Pukul 10.00 WIB

dalam pemasaran adalah marketing harus memiliki strategi yang unik untuk dapat menarik minat konsumen.¹⁷

Mekanisme dalam proses pengajuan produk Arrum Haji adalah:

1. nasabah menyerahkan jaminan emas sebesar 3,5 atau kalau di uangkan sebesar Rp. 2.000.000 sesuai dengan taksiran pegadaian
2. nasabah menyerahkan berkas yang berupa KTP, Kartu Keluarga, pas foto 3x4 ke pegadaian
3. nasabah mengisi formulir permohonan pembiayaan haji
4. nasabah mendatangi pihak bank untuk memperoleh dokumen SABPIH dari bank yang di damping oleh pegawai pegadaian
5. nasabah datang ke kantor kemenag untuk memperoleh nomor porsi haji
6. nasabah menyerahkan SABPIH, SPPH, Buku Tabungan ke pegadaian

Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan Ronggolawe dalam melakukan proses untuk pemasaran produk harus melihat kondisi lingkungan pasar agar sesuai dengan kinerja perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada produk Arrum Haji.

6. *People*

Pegawai *marketing* yang ada di Pegadaian Syariah CPS Pasar Ngabul dan UPS Ronggolawe Kudus dalam memasarkan produk Arrum Haji harus memiliki sikap 5S untuk dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan produk yang di pasarkan. Sikap *marketing* yang di terapkan dalam memasarkan produk akan menjadi pengaruh dalam peningkatan jumlah konsumen.

Namun kaitannya dengan hal ini tidak hanya 5S yang digunakan untuk penyampaian kepada nasabah melainkan karyawan atau stafnya sendiri yang harus ada dan benar-benar memiliki kemampuan untuk menguasai pemasaran prouk Arrum Haji, yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa dari pihak pegadaian belum ada

¹⁷ Endah Pusparini, Wawancara oleh penulis, 03 Maret 2023, Pukul 10.20

karyawan khusus untuk pemasaran produk Arrum Haji melainkan marketing yang ada adalah marketing yang bertugas merangkap pemasaran produk yang ada di pegadaian, tentunya hal ini akan mengakibatkan kurang maksimalnya pada sebuah produk, karena focus marketing akan terpecah di bebrbagai produk lainnya.¹⁸

7. *Physical Evident*

Dalam strategi *physical evident* lembaga pegadaian dan pihak marketing harus bisa menarik konsumen untuk menggunakan produk Arrum Haji yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang baik, baik dari segi kebersihan, keindahan dan kenyamanan nasabah dan *marketing* harus memberikan pelayanan yang baik dan jelas agar nasabah dapat memahami sejara jelas dan benar seperti menjelaskan secara detail tentang brosur Arrum Haji,dll.¹⁹

Yang terjadi dilapangan yaitu tempat pegadaian syariah CPS Pasar Ngabul sudah nyaman untuk proses transaksi maupun promosi, karena dilengkapi dengan ruangan yang luas, ber Ac, bersih, pelayanan satpam yang baik, karyawan yang sopan. Selain terlihat dari lokasi, hal ini juga dapat dilihat dari cara petugas pemasaran melayani pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang sopan dan menjelaskan brosur dengan jelas kepada pelanggan. Sedangkan untuk pegadaian syariah Unit Ronggolawe Kudus tempat untuk proses transaksi kurang nyaman karena ruangan yang sempit, kursi yang sangat berdekatan tidak ada sekat, Ac kurang berasa jika nasabahnya banyak. Kalau dilihat dari promosi kurang maksimal, karena pegawai penaksir merangkap tugas untuk menawarkan produk lain sehingga pemasarannya kurang maksimal.²⁰

Dalam strategi ini perusahaan dan pegawai marketing harus bisa bekerja sama dalam memberikan

¹⁸ Edwin Tasnah Wibawah, Wawancara oleh penulis, 20 Oktober 2022, Pukul 10.15.

¹⁹ Dwi Pamangsah Utama, Wawancara oleh penulis, 03 Maret 2023, Pukul 10.32

²⁰ Dwi Pamangsah, Wawancara oleh penulis, 10 Maret 2023, Pukul 10.00

pelayanan yang baik untuk konsumen, seperti pihak perusahaan harus memberikan ruangan ber AC untuk nasabah yang sedang menunggu antrian untuk bertransaksi sehingga nasabah akan merasa nyaman dengan tempat yang sudah di sediakan oleh perusahaan, selain itu, dari pihak pegawai *marketing* produk harus memberikan pelayanan yang baik pada nasabah agar nasabah dapat tertarik dengan produk yang di tawarkan, seperti pegawai pemasar memasarkan produknya dengan sopan dan jelas sehingga nasabah mudah memahami tentang produk yang di tawarkannya.

2. Kendala yang dihadapi dalam pemasaran produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait dengan kendala yang di hadapi Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dan Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus dalam memasarkan produk.²¹

Kendala yang terjadi pada pemasaran produk Arrum Haji tidak lepas dari keterkaitan antara dua pihak yaitu pihak pegadaian dan nasabah

1. Pihak pegadaian

Dalam pemasaran produk Arrum Haji pegadaian mengalami kendala yang sangat menonjol yaitu pada strategi promotion dan people. Promotion dan people jelas sangat memiliki hubungan yang tidak dapat di pisahkan karena promosi yang dilakukan membutuhkan orang atau people yang berkompeten di bidang Arrum Haji. Sedangkan people harus memilki banyak ide-ide, inovasi untuk melakukan promosi yang baik, sehingga pemasaran dapat menarik nasabah yang optimal. Dalam hal ini, promosi yang dilakukan oleh pegadaian belum sepenuhnya optimal dikarenakan strategi promosi kurang maksimal, karena kurangnya karyawan khusus untuk pemasaran. Seharusnya setiap instansi pegadaian diberikan satu pegawai khusus untuk *marketing* produk Arrum Haji, agar dapat melakukan sosialisasi pada nasabah untuk meningkatkan jumlah nasabah.

²¹ Dwi Pamangsah, Wawancara oleh penulis, 09 Maret 2023, Pukul 10.30.

Untuk UPS Ronggolawe Kudus yaitu dengan menambah karyawan khusus untuk memasarkan produk Arrum Haji agar produk tersebut lebih dikenal oleh masyarakat dan dapat meningkatkan jumlah nasabah, menurut penulis yaitu dengan cara mensosialisasikan langsung kepada masyarakat dengan cara menjelaskan keunggulan yang dimiliki oleh produk Arrum Haji, yaitu untuk memudahkan masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji, pemasaran produk Arrum Haji harus lebih optimal dalam mempromosikannya kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabahnya.

2. Dilihat dari nasabah

Kendala yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi pihak marketing kepada nasabah tentang produk Arrum Haji sehingga tingkat pengetahuan masyarakat tentang produk Arrum Haji belum maksimal, disisi lain jika nasabah sudah mengetahui adanya produk Arrum Haji di pegadaian syariah mereka belum mendaftarkan sebagai nasabah kemungkinan dikarenakan belum memiliki jaminan yang digunakan sebagai persyaratan untuk daftar Arrum Haji.

kendala yang dihadapi dalam memasarkan produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul adalah kurangnya minat masyarakat terhadap produk Arrum Haji karena nasabah belum memiliki agunan emas yang digunakan untuk mendaftar, berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan oleh peneliti. “Kendala dalam memasarkan produk Arrum Haji adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang produk Arrum Haji di pegadaian,” ujar Pak Edwin, Manager Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus, berbeda dengan Pegadaian Syariah Pasar Ngabul.²²

Berdasarkan kendala-kendala dalam pemasaran produk Arrum Haji, dilihat dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pendapat di atas berbeda dengan pendapat oleh peneliti, menurut peneliti kendala yang di hadapi dalam memasarkan produk adalah dalam strategi promosinya yang kurang

²² Edwin Tasnah, Wawancara oleh Penulis, 06 Maret 2023, Pukul 10.45.

maksimal. Contoh dari pemasaran yang kurang maksimal yang dilakukan oleh pegadaian adalah pihak pegadaian hanya menyediakan brosur untuk di letakkan di outlet pegadaian sehingga cara tersebut dinilai peneliti kurang efektif karena nasabah belum sepenuhnya paham tentang brosur tersebut dan cara yang paling efektif adalah pihak marketing melakukan sosialisasi pada nasabah dengan cara menjelaskan tentang isi brosur secara detail sehingga nasabah dapat memahami tentang produk Arrum Haji.²³

Selain strategi promosi yang kurang maksimal kendala yang dihadapi menurut peneliti adalah minimnya pegawai marketing. Oleh karena itu, jika pegadaian ingin mendapatkan jumlah nasabah yang banyak maka pihak pegadaian harus memaksimalkan strategi pemasarannya dengan baik, sehingga jumlah nasabah akan meningkat.

²³ Dwi Pamangsah, Wawancara oleh penulis, 09 Maret 2023. Pukul 11.30