

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Jepara

1. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah Jepara

Pegadaian merupakan lembaga perkreditan dengan sistem gadai untuk pertama kalinya. Hadir di Indonesia pada abad ke-17 yang dibawa dan dikembangkan oleh maskapai perdagangan dari negeri Belanda yaitu V.O.C (*Vereenigde Oost Indische Compagnie*). Dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomiannya, pada tanggal 20 Agustus 1746 V.O.C melalui surat keputusan Gubernur Jenderal Van Imhoff didirikanlah pegadaian yang bernama Bank Van Leening. Lembaga tersebut merupakan lembaga kredit yang memberikan pinjaman uang kepada masyarakat dengan jaminan gadai. Sejak itu, bentuk usaha pegadaian telah mengalami beberapa kali perubahan sejalan dengan perubahan peraturan-peraturan yang mengaturnya.¹

Pada masa selanjutnya, pegadaian mengalami beberapa kali perubahan bentuk badan hukum, yaitu pada tahun 1969 Perusahaan Negara Pegadaian diubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian dan pada tahun 1990 Perusahaan Jawatan pegadaian diubah menjadi Perusahaan umum (Perum) Pegadaian melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 10 Tahun 1990 tanggal 10 April 1990.

Seiring dengan dikeluarkannya fatwa DSN-MUI tentang haramnya riba maka Perum Pegadaian meresponnya dengan mendirikan Unit Layanan Gadai Syariah (ULSG) sebagai diversifikasi produk gadai. Hal tersebut bukan semata-mata respon terhadap fatwa DSN-MUI, melainkan dalam rangka membentengi pegadaian sendiri terhadap persaingan dari perbankan syariah. Perbankan syariah pun telah gencar meluncurkan produk serupa berkat pertolongan dari Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang

¹ Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

perbankan syariah, yang isinya menyatakan perbankan syariah boleh mendirikan usaha *rahn* (gadai).

Bank Muamalat Indonesia dalam mengembangkan usahanya mencoba untuk membuat produk gadai syariah, namun karena tidak mempunyai sumber daya manusia dan peralatan yang cukup memadai, kemudian Bank Muamalat Indonesia mengajak Perum Pegadaian untuk bekerja sama mendirikan Pegadaian Syariah. Tawaran tersebut mendapat tanggapan yang positif dari Perum Pegadaian yang juga sedang mempelajari pembentukan pegadaian syariah.²

Pada tahun 2002 nota kesepakatan kerjasama dibuat antara Perum Pegadaian dengan Bank Muamalat Indonesia. Pada tanggal 20 Desember 2002 penandatanganan kerjasama dilakukan dengan Nomor 446/Sp 300.233/2002 dan 015/BMI/PKS/XII/2002. Bank Muamalat Indonesia menandatangani kerjasama dengan Perum Pegadaian untuk tambahan modal dengan bentuk pembiayaan musyawarah sejumlah Rp. 40.000.000.000,-. Kemudian pada tanggal 14 Januari 2003 secara resmi dibentuk pegadaian syariah dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULSG) dan operasionalnya Dewan Direksi Perum Pegadaian Nomor : 06.A/UL.3.00.22.3/2003 tentang pemberlakuan Manual Operasional unit Layanan Gadai Syariah.

Pada tahun 2008 kontrak kerjasama dengan bank Muamalat Indonesia dihentikan. Uang modal yang dipinjam dalam bentuk pembiayaan musarakah telah dikembalikan. Kini Perum Pegadaian bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri dengan tambahan modal yang diberikan sebesar kurang lebih Rp. 50.000.000.000. Bank Syariah Mandiri menawarkan harga yang lebih miring sehingga pemotongan tarif ijarah dapat dilakukan.³

² Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

³ Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

Pembentukan pegadaian syariah ini juga berdasarkan pada fatwa DSN No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn dan fatwa DSN No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn emas. 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 / ULGS sebagai unit organisasi dibawah binaan Divisi Usaha lain Perum Pegadaian. Namun, baru pada awal tahun 2004 Perum Pegadaian memisahkan Pegadaian Syariah kedalam divisi tersendiri yaitu Divisi Usaha Syariah serta menjadikan setiap cabangnya sebagai binaan Kantor Wilayah (Kanwil) Perum Pegadaian. Selain itu, Perum Pegadaian juga telah memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) sendiri yang berguna untuk memberikan pengarahan dan pengawasan terhadap kehalalan produk yang diluncurkan.

Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta pada tanggal 14 Januari 2003 dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika, yang terletak di Jalan Dewi Sartika No. 129A Jakarta Timur. Bulan Januari 2003 menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003 ada 4 kantor cabang pegadaian di Aceh dikonversi menjadi pegadaian syariah. Istilah ULGS kemudian berubah menjadi Cabang Pegadaian Syariah (CPS).⁴

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Jepara

Visi Pegadaian : “sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat”. Dari visi pegadaian diatas dapat dijelaskan artinya sebagai berikut:

⁴ Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

Modern, dilihat dari kondisi, sarana dan prasarana sistem kerja. Sebagaimana halnya sebuah perkantoran yang modern. Modern juga diartikan mampu menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern atau mampu memberi solusi bagi masalah ekonomi masyarakat yang hidup di zaman modern seperti sekarang ini.

Dinamis, dicerminkan dari sikap dan perilaku seluruh pegawai dalam hal kecepatan pelayanan dan kemampuan menyesuaikan diri dengan perusahaan yang tertumpu pada peningkatan keterampilan, sikap yang lebih komunikatif, efisien dan integritas yang tinggi. Dinamis juga berarti harus semakin mampu merespon dengan cepat kebutuhan konsumen baik internal maupun eksternal.

Inovatif, tercermin dari kemampuan perusahaan dalam menyempurnakan produk yang sudah ada dan menciptakan berbagai macam produk-produk baru yang menguntungkan. Selain itu, sistem dan prosedur harus selalu diperbaiki dan disempurnakan. Oleh karenanya, dimasa depan pegadaian diharapkan dapat tumbuh dan berkembang menjadi perusahaan yang solid.

Misi Pegadaian adalah sebagai berikut:⁵

- a. Memberikan pembiayaan syariah yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah 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.

⁵ Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

3. Budaya Pegadaian Syariah Jepara

Pegadaian syariah didalam tindakan operasionalnya sehari-hari mempunyai budaya perusahaan yang diaktualisasikan ke dalam bentuk simbol atau maskot si INTAN yang bermakna:⁶

Inovatif : Penuh gagasan (kreatif), aktif dan menyukai tantangan.

Nilai moral tinggi : Taqwa, jujur, berbudi luhur dan royal.

Terampil : Menguasai pekerjaan, tanggao, cepat dan akurat.

Adi Layanan : Sopan, ramah, berkepribadian dan simpatik.

Nuansa Citra : Berorientasi bisnis, mengutamakan kepuasan pelanggan untuk selalu berusaha mengembangkan diri.

Makna yang terkandung dalam maskot si INTAN adalah:

- a. Kepala yang berbentuk berlian memberi makna bahwa pegadaian mengenal batu intan sudah puluhan tahun. Intan tidak lebih dari sebuah bongkahan batu yang diciptakan alam dari sebuah proses yang memakan waktu ratusan tahun lamanya. Kekerasannya menjadikan ia tidak dapat tergores dari benda lain. Tetapi ia juga dapat dibentuk menjadi batu yang sangat cemerlang (*brilliant*).
- b. Dengan kecermelangan itulah, kemudian ia disebut berlian. Karakteristik batu intan itu diharapkan terdapat juga di dalam setiap insan pegadaian. Sikap tubuh dengan tangan terbuka dan wajah tersenyum memberi makna sikap seorang pelayan yang selalu siap memberikan pelayanan prima kepada siapa saja. Sedangkan rompi warna hijau memberikan makna keteduhan sebagai insan pegadaian.

4. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Jepara

Pegadaian Syariah Jepara yang terletak di jalan Raya Kudus Jepara Ngabul merupakan tingkatan kantor cabang kelas III yang masih dibina oleh Kantor Wilayah Perum Pegadaian sesuai dengan tempat kedudukan kantor cabang tersebut. Struktur organisasi Kantor Cabang Pegadaian Syariah

⁶ Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

adalah sesuai dengan Surat Keputusan Direksi Perum Pegadaian No. 1095/SDM.200322/2004, tanggal 28 April 2004 antara lain:⁷

Manajer Cabang, bertugas mengelola operasional cabang yaitu menyalurkan uang pinjaman (Qardh) secara hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariat Islam. Disamping itu, Pimpinan Cabang juga melaksanakan usaha-usaha lain yang telah ditentukan oleh manajemen serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain.

Penaksir, bertugas menaksir *marhun* (barang jaminan) untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

Kasir, bertugas melakukan penerimaan, penyimpanan dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional Kantor Cabang.

Pemegang Gudang, bertugas melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukuan *marhun* selain barang kantong sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan *marhun*.

Penyimpan barang jaminan, bertugas mengelola gudang *marhun* emas dengan menerima, menyimpan, merawat, mengeluarkan dan mengadministrasikannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan serta menjaga keutuhan barang milik *rahin* (Penggadai).

Keamanan, bertugas mengamankan harta perusahaan dan *rahin* dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

Staf, bertugas memelihara kebersihan, keindahan, kenyamanan gedung ruang kerja, mengirim dan mengambil surat/dokumen untuk menunjang kelancaran tugas administrasi dan tugas operasional Kantor Cabang.

⁷ Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

5. Produk-Produk yang dihasilkan Pegadaian Syariah Jepara

Pegadaian Syariah Jepara mempunyai 3 produk diantaranya:⁸

a. Ar-Rahn (Gadai Syariah)

Usaha pokok dari kegiatan Pegadaian Syariah adalah menyalurkan *Marhun bih* dalam jumlah skala kecil dengan jaminan harta bergerak maupun tidak bergerak atas dasar hukum gadai Islam. Hal ini sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn, tanggal 26 Juni 2002 dan No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn Emas, tanggal 28 Maret 2002. Dimana *Rahin* menyerahkan harta bergerak/tidak bergerak sebagai jaminan sekaligus memberi kuasa kepada pegadaian syariah untuk menjual/melelang (secara syariah) jika setelah jatuh tempo *rahin* tidak mampu/bersedia melunasinya. Hasil lelang digunakan untuk melunasi pinjaman pokok ditambah jasa simpan dan biaya lelang. Kelebihannya diserahkan kepada *rahin*, sedangkan kalau kurang menjadi resiko pegadaian.

Gadai Syariah merupakan produk dengan menggunakan sistem penyaluran pinjaman secara gadai yang didasarkan pada penerapan sistem syariah Islam. Nasabah tidak dikenai bunga pinjaman ataupun sewa modal atas pinjaman yang diberikan. Nasabah dikenakan biaya administrasi dan jasa simpan yang dipungut dengan alasan agunan yang diserahkan nasabah wajib disimpan, dirawat dan diansuransikan. Pegadaian Syariah Cabang Jepara sementara hanya menerima barang jaminan berupa emas/perhiasan. Hutang dapat diangsur sesuai kemampuan dan masa simpan dapat diperpanjang dengan membayar jasa simpan dan bea administrasi.

b. ARRUM (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro Kecil)

Pegadaian Syariah merupakan suatu institusi yang mengelola usaha gadai, tetapi lebih luas dari itu menjadi institusi yang mengelola usaha pembiayaan mikro kecil berbasis sistem syariah. Sebagai langkah

⁸ Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

awal untuk mengimplementasikan gagasan ini, maka skim pembiayaan dengan sistem Ar-Rahn, kini mulai dicoba untuk dikembangkan dengan konsep pelunasan pinjaman secara angsuran baik dengan cara gadai (menahan agunan) maupun fidusia (hanya dokumen kepemilikan barang yang ditahan).

Ar-Rahn untuk usaha mikro kecil, selanjutnya disebut skim ARRUM adalah skim pemberian pembiayaan berprinsip syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan usaha yang didasarkan atas kelayakan usaha. Surat Edaran (SE) No. 14/US.200/2008 tentang Penyaluran Pembiayaan ARRUM. Tujuan diluncurkannya pembiayaan Arum disamping sebagai sebuah upaya diversifikasi produk di Pegadaian Syariah juga dengan maksud meningkatkan pemberdayaan para pengusaha mikro dan kecil yang membutuhkan pembiayaan modal kerja atau investasi secara syariah. Pembiayaan diberikan dalam jangka waktu tertentu dengan pengembalian pinjaman dilakukan secara angsuran dengan menggunakan konstruksi penjaminan secara gadai maupun fidusia. Skim ARRUM ini merupakan pinjaman kepada individual pengusaha mikro kecil.⁹

c. MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) yaitu suatu fasilitas kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan/atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad MULIA menggunakan Akad Murabahah dan Rahn.

Produk-produk yang ditawarkan Pegadaian lebih difokuskan kepada pinjaman yaitu Ar-Rahn. Karena bisnis inti dari Pegadaian Syariah adalah produk Ar-Rahn (gadai syariah) 80% dan produk lainnya adalah usaha lain 20%. Dalam melakukan pemasaran yang kompetitif, Pegadaian Syariah Jepara diharapkan terus menerus mengetahui dan

⁹ Data dokumentasi yang dikutip peneliti dari Pegadaian Syariah Jepara tanggal 8 Januari 2018.

memantau setiap gerak gerik pesaing. Tujuan dari persaingan adalah dengan mengetahui keunggulan pesaing dalam segala hal baik itu dari segi produk, harga, dan promosi.

B. Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Strategi Pemasaran Produk Ar Rum pada Pegadaian Syariah Jepara

Perum Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa keuangan non perbankan dengan kegiatan usaha utama menyalurkan kredit kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai. Pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan persyaratan rumit yang dapat menyulitkan nasabah dalam pemberian dana. Cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis, masyarakat sudah bisa mendapatkan dana untuk kebutuhannya baik produktif maupun konsumtif.

Ar-Rahn (gadai syariah) merupakan salah satu produk unggulan dari pegadaian syariah. Ar-Rahn adalah skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai yang sesuai syariah Islam dengan agunan berupa emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor. Namun demikian, setiap usaha yang dilakukan oleh pegadaian syariah untuk memasarkan produknya dengan apa yang direncanakan merupakan bagian dari strategi pemasaran. Salah satu hal yang paling mendasar dan sangat diperlukan dalam strategi pemasaran adalah bagaimana cara dan upaya untuk menarik minat nasabah sekaligus mempertahankan nasabah tersebut agar tetap setia dan loyal.¹⁰

Pegadaian Syariah Jepara dalam membentuk segmentasi dari market yang dituju yaitu dengan membuat karakter produk tersendiri menurut keinginan nasabah atau konsumen. Produk yang ditawarkan berdasarkan prinsip syariah, selain produk yang dikeluarkan maka perusahaan tidak akan

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

mencairkan dana kepada debitur dalam melakukan usaha atau bisnis. Aqad yang sering di pakai adalah ar-rahan (gadai syariah) selain karena fleksibel untuk usaha yang adil, nasabah tidak perlu memberi laporan keuangan kepada Pegadaian dan cukup memberi ijarah dan mengembalikan pinjaman sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat diawal. Targeting atau target pasar Pegadaian Syariah Jepara adalah para pengusaha mikro dan kecil untuk penyaluran produknya.

Oleh karena itu didalam menyusun rencana pemasaran produk gadai syariah, pegadaian syariah menempatkan pengenalan produk terhadap calon nasabah pada urutan pertama guna memberikan pelayanan produk yang sebaik-baiknya kepada nasabah tersebut. Hal ini dilakukan untuk menentukan terlebih dahulu segmen pasar yang akan dituju. Setelah menentukan segmen pasar yang dituju, maka tahap selanjutnya pegadaian syariah memilih pasar sasaran yang ingin dipenuhi kebutuhannya. Pemilihan pasar sasaran produk gadai syariah adalah kepada nasabah potensial, diantaranya adalah nasabah yang memerlukan dana cepat untuk kebutuhan perdagangan, pendidikan, pertanian, perumahan, kesehatan dan konsumsi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Produk Ar Rum merupakan produk pembiayaan yang menggunakan jaminan emas dengan akad rahn dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan pihak pegadaian”¹¹

Prosedur produk Ar Rum adalah sebagai berikut :

- a. Nasabah (*rahin*) datang ke pegadaian syariah dengan membawa barang (*marhun*) untuk mengajukan pembiayaan.
- b. Pegadaian syriah melakukan taksiran barang. Nilai taksiran marhun dihitung berdasarkan lamanya barang disimpan atau lamanya pinjaman.
- c. Pegadaian syariah menyetujui besarnya pinjaman (*marhun bih*) sesuai dengan besar taksiran yang telah disepakati.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

- d. Melakukan akad *rahn* dengan cara:
- 1) Menyerahkan fotocopy KTP/ kartu identitas yang lain.
 - 2) Mengisi FPP (Formulir Permintaan Pinjaman) dan ditandatangani
 - 3) Menandatangani akad *Rahn* dan *Ijarah* pada surat bukti *Rahn*.
 - 4) Membayar biaya administrasi
- e. Biaya administrasi yang dibayar oleh *rahin* adalah biaya operasional untuk memproses *marhun bih*. *marhun bih* ini dapat digolongkan dari golongan A, B, C1,C2,C3,C4 serta golongan D1,D2. Biaya administrasi ini didasarkan pada golongan *marhun* yang disebut *ijarah*. Pengelolaan *marhun* ini dipungut untuk sewa tempat *marhun* milik *rahin* selama digadaikan.
- f. Pemeliharaan dan Penyimpanan *marhun* oleh petugas penyimpan pegadaian. Pegadaian syariah melakukan pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai (*marhun*) milik nasabah sebagai *murtahin*, tetapi biaya pemeliharaan dan penyimpanan tetap menjadi kewajiban nasabah (*rahin*). Pegadaian Syariah sebagai penerima barang gadai (*murtahin*) juga memiliki hak untuk menahan barang yang digadaikan (*marhun*) oleh penggadai (*rahin*) sampai semua utang *rahin* dilunasi.

Untuk mencapai pasar sasaran tersebut strategi pemasaran produk gadai syariah yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara meliputi sepuluh variabel dalam bauran pemasaran yaitu:

a. Produk

Strategi produk yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara dalam upaya menarik minat nasabah adalah dengan Pengembangan produk menjadi ARRUM (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro Kecil). ARRUM adalah skim pembiayaan berprinsip syariah Islam bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Ar Rum digunakan untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dan agunan emas. Dengan batas minimum Rp. 5 juta dengan kelipatan 100 ribu. Dan

batas maksimal Rp. 50 juta dengan kelipatan 100 ribu. Pembayaran ijarah dibayar dengan cara diangsur bersamaan dengan pembayaran angsuran pokok pembiayaan yang jumlahnya tetap setiap bulannya.”¹²

Strategi produk yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara dalam upaya menarik minat nasabah adalah dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pengembangan produk menjadi ARRUM (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro Kecil). ARRUM adalah skim pembiayaan berprinsip syariah Islam bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dan agunan emas. Dengan batas minimum Rp. 5 juta dengan kelipatan 100 ribu. Dan batas maksimal Rp. 50 juta dengan kelipatan 100 ribu. Pembayaran ijarah dibayar dengan cara diangsur bersamaan dengan pembayaran angsuran pokok pembiayaan yang jumlahnya tetap setiap bulannya. Tujuan ARRUM disamping sebuah diversifikasi produk dari Pegadaian Syariah juga dengan maksud meningkatkan pemberdayaan para pengusaha mikro dan kecil yang membutuhkan pembiayaan modal kerja atau investasi secara syariah.
- 2) Pengoptimalan taksiran, ini dilakukan dengan cara mengoptimalkan segi taksiran emas disesuaikan dengan HPS (Harga Pasar Setempat), keakuratan timbangan secara teratur dicek, alat uji berlian dan alat taksiran dicek secara teratur pula.

Dengan strategi produk yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara diharapkan dapat menarik minat nasabah karena nasabah saat ini dapat memilih produk yang lebih dibutuhkan oleh nasabah karena saat ini Pegadaian Syariah Jepara telah memiliki lebih dari satu produk. Salah satunya adalah produk ARRUM sebagai pengembangan dari produk Gadai Syariah (AR-RAHN) yang merupakan produk unggulan dari Pegadaian Syariah. Tetapi strategi produk yang mengembangkan produk

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

ARRAHN menjadi ARRUM kurang berhasil karena beberapa kendala diantaranya adalah biaya kredit angsuran fidusia lebih tinggi, sumber daya manusia terbatas dan ada survei kepada nasabah yang memerlukan waktu yang cukup lama sehingga produk ini kurang berhasil di pasaran. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Sholihati, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Pegadaian Syariah Jepara menggunakan alat uji dan alat taksiran secara berkala dicek keakuratannya sehingga nasabah tidak perlu khawatir terhadap nilai taksiran yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah.”¹³

Untuk pengoptimalan taksiran nasabah tidak perlu khawatir dengan taksiran barang yang dimiliki karena untuk sementara di Pegadaian Syariah Jepara barang yang dapat digunakan sebagai jaminan hanya berupa emas/perhiasan dan handphone maka nilai taksiran disesuaikan dengan HPS (Harga Pasar Setempat) dan alat uji dan alat taksiran secara berkala dicek keakuratannya sehingga nasabah tidak perlu khawatir terhadap nilai taksiran yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah. Pengoptimalan taksiran yang dilakukan Pegadaian Syarah Jepara berhasil ini terbukti dengan meningkatnya omzet tiap tahunnya.

b. Harga

Penetapan strategi harga produk gadai syariah pada Pegadaian Syariah Jepara dengan cara memotong tarif ijarah dari Rp. 85 (Delapan Puluh Lima Rupiah) menjadi Rp. 80 (Delapan Puluh Rupiah) per sepuluh hari masa penyimpanan untuk setiap kelipatan taksiran barang jaminan sebesar Rp. 10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah). Untuk biaya administrasi sesuai dengan penggolongan *marhun bih* dan pinjaman ditaksir hingga 90% dari nilai taksiran.

Biaya ijarah meliputi biaya pemakaian ruang dan pemeliharaan *marhun*, menurut SE No. 18.US.1.00/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan

¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Sholihati, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

Surat Keputusan Direksi No. 08/US.1.00/2008 tentang Penetapan Kembali Tarif Ijarah dan Diskon Ijarah. Menurut SE No. 19/US.100/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan SK 07/US.1.00/2008 perihal Penggolongan *Marhun Bih* dan tarif Biaya Administrasi pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah. Menurut SE No. 04/UI.100211/2008 tanggal 16 Januari 2008 tentang standar taksiran emas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Supriyanto, sebagai nasabah Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“pelaksanaan strategi pemasaran produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara itu kan kalau produknya kan gadai emas jadi kalau saya punya emas saya itu bisa gadaikan ke pegadaian Syariah itu nanti dihitung mengenai berapa biaya yang harus saya bayarkan setiap bulannya.”¹⁴

Dalam menentukan besarnya pinjaman yang dapat diperoleh *rahin* maka dapat dihitung dari nilai *marhun* yang ditaksir dan pinjaman sebesar 90% dari nilai taksiran dan harga disesuaikan dengan HPS (Harga Pasar Setempat), kemudian dilihat *marhun* tersebut termasuk dalam golongan *marhun bih* yang mana sehingga dapat ditentukan berapa besar biaya administrasi yang harus dibayar oleh *rahin*. Terakhir dihitung tarif ijarah yang harus dibayar oleh *rahin* sesuai dengan jenis *marhun* yang dimiliki.

Jika *marhun* berupa emas, berlian maka tarif ijarah yang dikenakan sebesar Rp. 80 (Delapan Puluh Rupiah) untuk *marhun* yang berupa elektronik maka tarif ijarah yang dikenakan sebesar Rp. 85 (Delapan Puluh Lima Rupiah), sedangkan untuk *marhun* yang berupa kendaraan bermotor tarif ijarah yang dikenakan sebesar Rp. 90 (Sembilan Puluh Rupiah). Strategi harga yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara adalah memotong tarif ijarah untuk emas, berlian dari Rp. 85 menjadi Rp. 80, untuk barang-barang elektronik pemotongan tarif ijarah dari Rp. 90 menjadi Rp. 85, sedangkan untuk kendaraan bermotor

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Supriyanto, sebagai nasabah Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

pemotongan tarif ijarah dari Rp. 95 menjadi Rp. 90. Dengan pemotongan tarif ijarah diharapkan dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan produk gadai syariah pada Pegadaian Syariah. Berikut disajikan contoh perhitungannya:

Misal: Barang jaminan berupa emas 22 karat seberat 50 gram dengan taksiran Rp. 10.000.000.

$$\begin{aligned}
 \text{Marhun bih} &= 90\% \times \text{Rp. } 10.000.000 = \text{Rp. } 9.000.000 \\
 \text{Biaya administrasi} &= \text{Marhun bih termasuk dalam golongan E} \\
 &\text{maka biaya administrasi sebesar rp.} \\
 &\text{25.000.} \\
 \text{Biaya selama 4 bulan} &= \text{taksiran / Rp. } 10.000 \times \text{Rp. } 80 \times \text{JW/10} \\
 &= 10.000.000 / 10.000 \times 80 \times 120/10 \\
 &= \text{Rp. } 960.000 \\
 \text{Total biaya yang harus dibiaya} &= \text{Rp. } 9.000.000 + \text{Rp. } 960.000 \\
 &= \text{Rp. } 9.960.000
 \end{aligned}$$

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“cara mengembangkan bauran pemasaran bagi setiap segmen yaitu dengan mengintensifkan 4p yang pertama produk-produk dalam hal ini adalah produk ar-rum gadai emas yang memberikan jaminan kepada emas yang digadaikan oleh nasabah kemudian *price* atau harga-harga itu sudah ditetapkan Berapa persentase yang harus dibayarkan oleh nasabah setiap bulannya.”¹⁵

Dari perhitungan diatas, maka perhitungan di Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan fatwa DSN No. 25 tentang *Rahn* yang berbunyi besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Adapun pengenaan tarif ijarah 1 hari dihitung 10 hari dikenakan apabila digunakan tarif perhitungan 1

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

hari dihitung 1 hari juga, maka hal ini mempengaruhi operasional Pegadaian Syariah yang akan mengakibatkan kerugian. Memang hal ini dirasakan merugikan para pengguna jasa layanan Pegadaian Syariah tapi sebelum para pihak melakukan akad, *rahin* diawal kesepakatan sudah dibertitahukan hal tersebut. Harga barang jaminan dihitung sesuai harga pasaran. Kalau harga meningkat, otomatis pinjaman meningkat.

c. Distribusi

Mengenai saluran distribusi Pegadaian Syariah membuka UPC (Unit Pelayanan Cabang) kecil agar mudah dijangkau oleh nasabah yang membutuhkan dana cepat untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif. Strategi distribusi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara adalah dengan membuka UPC kecil dan diharapkan nasabah yang bertempat tinggal jauh dari kota besar yang membutuhkan dana cepat dan berdasarkan syariah dapat menikmati layanan dari produk gadai syariah ini. Selain itu dengan dibukanya UPC-UPC kecil dapat menghemat waktu dan biaya para nasabah. Pada Pegadaian Syariah dana pinjaman tersebut digunakan dalam berbagai kebutuhan seperti, perdagangan, pendidikan, pertanian, perumahan, kesehatan dan konsumsi. Sehingga saat nasabah memerlukan dana yang mendesak dan cepat Pegadaian Syariah dapat menjadi solusi utama dan terbaik dibandingkan dengan meminjam kepada rentenir yang hanya membuat hidup semakin sulit. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Supriyanto, sebagai nasabah Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“ya saya nasabah Pegadaian Syariah Jepara karena Rumah saya dekat disini jadi saya menggunakan layanan Pegadaian Syariah.”¹⁶

Dalam strategi distribusi tidak ada kerjasama yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah dengan Bank Syariah Mandiri. Kerjasama yang dilakukan dengan Bank Syariah Mandiri hanya sebagai penambah modal.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Supriyanto, sebagai nasabah Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

d. Promosi

Promosi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara dalam memasarkan produk gadai syariah dengan cara:

Pertama, melalui periklanan (*advertising*) yaitu promosi yang dilakukan dalam bentuk tayangan atau gambar atau kata-kata yang tertuang dalam iklan majalah, spanduk, brosur, leaflet, souvenir seperti payung, celengan, kalender, kalkulator dan lain-lain.

Kedua, melalui publisitas (*publicity*) yaitu promosi dengan yang dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan didepan para calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan amal yaitu pada ulang tahun Perum Pegadaian mengadakan sunatan masal yang dananya diambil dari uang kelebihan yang tidak diambil dalam jangka waktu satu tahun.

Ketiga, melalui penjualan pribadi (*personal selling*) yaitu promosi ini dilakukan oleh karyawan Pegadaian Syariah setempat dalam melayani serta ikut mempengaruhi nasabah, mensosialisasikan produk gadai syariah kepada ibu-ibu pengajian dengan mendatangi majelis pengajian ibu-ibu.

Keempat, melalui promosi secara langsung (jemput bola) yaitu pendekatan ini dilakukan petugas dengan mendatangi langsung ke tempat nasabah baik di pasar, masjid maupun di rumah. Sistem jemput bola ini diterapkan agar petugas lebih leluasa menjelaskan beberapa konsep keuangan syariah serta sistem prosedur operasional Pegadaian Syariah. Penerapan sistem jemput bola ini sangat dimanfaatkan oleh Pegadaian Syariah Jepara untuk menarik perhatian nasabah.¹⁷

Strategi promosi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara melalui periklanan baik majalah, brosur, leaflet atau media lainnya yang banyak dilihat oleh masyarakat diharapkan dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk gadai syariah yang ditawarkan Pegadaian

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

Syariah dengan memberitahukan manfaat atau keuntungan yang dapat diperoleh dari produk yang dikeluarkan oleh Pegadaian Syariah.

Promosi yang dilakukan dengan publisitas melalui kegiatan amal yang dilakukan, masyarakat diharapkan dapat melihat bahwa Pegadaian Syariah peduli akan masyarakat yang kurang mampu, sehingga dapat mengurangi beban masyarakat yang sangat membutuhkan bantuan melalui kegiatan amal tersebut. Dalam mengadakan sunatan massal Pegadaian Syariah Jepara bekerja sama dengan Perum Pegadaian Pusat karena letaknya yang tidak terlalu jauh, sehingga uang kelebihan penjualan yang tidak diambil oleh nasabah Pegadaian Syariah Jepara dapat digunakan untuk kegiatan amal tersebut. Sedangkan untuk penjualan pribadi Pegadaian Syariah melakukannya melalui pribadi karyawan dan staf Pegadaian Syariah tersebut dalam mensosialisasikan produk gadai syariah yang ditawarkan dengan mendatangi majelis pengajian ibu-ibu salah satunya. Ini sangat bagus karena mengingat kebanyakan nasabah dari Pegadaian Syariah adalah kaum ibu yang menjadi manajer keuangan keluarga. Saat membutuhkan dana cepat untuk keperluan produktif maupun konsumtif maka para ibu dapat menggadaikan barang yang bernilai ekonomis untuk memperoleh dana cepat, mudah dan sesuai syariah. Dengan strategi promosi yang dilakukan diharapkan dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk gadai syariah yang ditawarkan.¹⁸

e. *People / Orang*

Sumber daya manusia dari Pegadaian Syariah Jepara, baik secara langsung maupun tidak langsung yang akan berhubungan dengan nasabah (*customer*) adalah individu yang memiliki pendidikan terakhir sarjana atau strata 1 baik di bidang ekonomi Islam maupun ekonomi, karyawan juga akan sangat berkorelasi dengan tingkat kepuasan

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

konsumen. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Karyawan Pegadaian Syariah Jepara memiliki pengetahuan dan kesopanan (baik verbal dan tulisan) dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada anggota. Karyawan bersedia membantu konsumen. Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami. Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan”¹⁹

Menempatkan karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tempat yang sesuai dengan kapasitasnya (*the right man on the right place*), memang memerlukan sebuah strategi manajemen sumber daya manusia yang cukup baik, karena jika strategi yang diimplementasikan keliru, maka akan berakibat fatal terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara jangka panjang.

f. *Process* / Proses

Proses saat ini merupakan salah satu unsur tambahan *Marketing Mix* yang cukup mendapat perhatian serius dalam perkembangan ilmu Marketing. Dalam Pegadaian Syariah Jepara, bagaimana proses atau mekanisme, mulai dari melakukan penawaran produk hingga proses menangani keluhan pelanggan perusahaan yang efektif dan efisien, perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Pegadaian Syariah Jepara telah memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah, tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman. Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga”²⁰

Proses ini akan menjadi salah satu bagian yang sangat penting bagi perkembangan perusahaan agar dapat menghasilkan produk berupa

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

jasa yang prosesnya bisa berjalan efektif dan efisien, selain itu tentunya juga bisa diterima dengan baik oleh nasabah perusahaan.

g. *Physical Evidence* / Bukti Fisik

Bukti fisik produk berupa pelayanan jasa Pegadaian Syariah Jepara merupakan sesuatu hal yang bersifat *intangible* atau tidak dapat diukur secara pasti seperti halnya pada sebuah produk yang berbentuk barang. Jasa perusahaan lebih mengarah kepada rasa atau semacam testimonial dari orang-orang yang pernah menggunakan jasa perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Fasilitas fisik Pegadaian Syariah Jepara seperti terlihat yaitu adanya area parkir yang memadai, adanya kursi tunggu di dalam kantor, adanya meja teller yang selalu siap membantu setiap permasalahan nasabah Pegadaian Syariah Jepara maupun masyarakat yang ingin mengetahui secara pasti kegiatan usaha Pegadaian Syariah Jepara”²¹

h. *Promise*

Promise yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Pegadaian Syariah Jepara memiliki kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat. Transaksi yang cepat dan efisien. Jam operasi yang jelas. Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas. Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa”²²

²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

²² Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

i. Patience

Patience berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Nasabah harus mampu merasakan bahwa dia dapat mengandalkan Pegadaian Syariah Jepara, bahwa Pegadaian Syariah Jepara dapat dipercaya. Akan tetapi, untuk membangun kepercayaan membutuhkan waktu lama dan hanya dapat berkembang setelah pertemuan yang berulang kali dengan nasabah”²³

j. Costumer centrisism

Fokus pada pelanggan (*Costumer centrisism*) merupakan kebijakan perusahaan yang selalu mengidentifikasi kebutuhan konsumen, berusaha memenuhi kepuasan konsumen, merencanakan kebutuhan maupun harapan konsumen yang akan datang, mengukur kepuasan konsumen, membina hubungan langsung dengan konsumen dan selalu menyelesaikan permasalahan konsumen segera dengan tepat.

Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat

²³ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Karyawan bersedia membantu nasabah. Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami. Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan”²⁴

2. Strategi Pemasaran Produk Ar Rum pada Pegadaian Syariah Jepara Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Strategi pemasaran produk yang dilakukan Pegadaian Syariah Jepara sejak mulai berdiri sampai sekarang telah sesuai dengan prinsip Islam. Ini bisa kita lihat dari jenis produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Jepara yaitu produk Ar-raham, Arrum dan Mulia. Dari semua produk yang ditawarkan menggunakan sistem ijarah dan margin yang telah disepakati kedua belah pihak yang sesuai dengan prinsip Islam dan juga dalam strategi pemasaran yang dilakukan Pegadaian Syariah Jepara tidak pernah menghalalkan segala cara, tidak pernah melakukan penipuan, mengingkari perjanjian, berlaku curang dalam penetapan harga, bersikap memaksa dan menekan, mematikan pesaing, melakukan sogok (*riswah*). 4 aspek utama produk pegadaian Syariah menurut ekonomi Syariah yaitu sesuai dengan tauhid atau ajaran agama Islam, mengutamakan aspek saling tolong menolong dengan sesama, mengutamakan aspek keadilan antara pegadaian dengan nasabah dan yang terpenting:

a. Terhindar dari Judi dan Riba

Aspek tauhid atau Syariah pemasaran produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara itu sudah sesuai dengan kaidah atau ketentuan Syariah Islam yaitu terhindar dari judi dan riba.²⁵ Dari semua produk yang ditawarkan menggunakan sistem ijarah. Dimana ijarah dihitung dari nilai barang yang di jadikan jaminan, bukan dihitung dari jumlah

²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

pinjaman. Riba akan terjadi dalam gadai apabila dalam akad gadai ditentukan bahwa *rahin* harus memberikan tambahan kepada *murtahin* ketika membayar utangnya atau ketika akad gadai ditentukan syarat-syarat, kemudian syarat tersebut dilaksanakan.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Aspek syariah tidak hanya menyentuh bagian operasionalnya saja, pembiayaan kegiatan dan pendanaan bagi nasabah, harus diperoleh dari sumber yang benar-benar terbebas dari unsur riba. Dalam hal ini, seluruh kegiatan Pegadaian syariah termasuk dana yang kemudian disalurkan kepada nasabah, murni berasal dari modal sendiri”²⁶

Modal sendiri ditambah dana pihak ketiga dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan. Pegadaian telah melakukan kerja sama dengan Bank Muamalat sebagai fundernya, ke depan Pegadaian juga akan melakukan kerjasama dengan lembaga keuangan syariah lain untuk memback up modal kerja. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Aspek tauhid atau Syariah pemasaran produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan marhun (barang) sampai semua hutang rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.”²⁷

b. Tanggungjawab

Aspek tanggungjawab dalam produk ar-rum pegadaian syariah adalah adanya jaminan dari nasabah atas pembiayaan yang diambil. Barang jaminan dan manfaatnya tetap menjadi milik nasabah. Pada prinsip marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh murtahin kecuali seijin nasabah, dengan tidak mengurangi nilai marhun dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan perawatannya. Pemeliharaan dan

²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

penyimpanan marhun pada dasarnya menjadi kewajiban nasabah, namun dapat dilakukan juga oleh murtahin, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban nasabah. Besar biaya administrasi dan penyimpanan barang jaminan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

Aspek yang dijunjung pegadaian syariah dalam menjalankan kegiatannya adalah baitul mal yaitu aspek pemeliharaan harta kekayaan sehingga apa yang dilaksanakan pegadaian syariah harus mampu menjaga harta kekayaan nasabahnya. Sehingga jika nasabah tidak mampu membayar pembiayaannya, maka pegadaian syariah akan melelang barang tersebut untuk kemudian sisanya dikembalikan kepada nasabah.

Penjualan barang jaminan, apabila jatuh tempo, murtahin harus memperingatkan nasabah untuk segera melunasi hutangnya. Apabila nasabah tetap tidak melunasi hutangnya, maka barang jaminan dijual paksa atau dieksekusi. Hasil penjualan barang jaminan digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik nasabah dan kekurangannya menjadi kewajiban nasabah.

c. Ta'awun

Aspek ta'awun/tolong-menolong pada strategi pemasaran produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara yaitu disini Pegadaian Syariah sebagai pihak yang menolong nasabah dalam hal nasabah yang memerlukan bantuan keuangan atau dana bisa menjaminkan atau menggadaikan barangnya berupa emas kepada Pegadaian Syariah dengan jangka waktu tertentu.²⁸ Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Untuk dapat memperoleh layanan dari Pegadaian Syariah, masyarakat hanya cukup menyerahkan harta geraknya (emas,

²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

berlian, kendaraan, dan lain-lain) untuk dititipkan disertai dengan copy tanda pengenal”²⁹

Staf penaksir akan menentukan nilai taksiran barang bergerak tersebut yang akan dijadikan sebagai patokan perhitungan pengenaan sewa simpanan (jasa simpan) dan plafon uang pinjaman yang dapat diberikan. Taksiran barang ditentukan berdasarkan nilai intrinsik dan harga pasar yang telah ditetapkan oleh Perum Pegadaian. Maksimum uang pinjaman yang dapat diberikan adalah sebesar 90% dari nilai taksiran barang. Setelah melalui tahapan ini, Pegadaian Syariah dan nasabah melakukan akad dengan kesepakatan jangka waktu penyimpanan barang dan pinjaman ditetapkan selama maksimum empat bulan. Nasabah bersedia membayar jasa simpan sebesar Rp 90,- (sembilan puluh rupiah) dari kelipatan taksiran Rp 10.000,- per 10 hari yang dibayar bersamaan pada saat melunasi pinjaman. Membayar biaya administrasi yang besarnya ditetapkan oleh Pegadaian pada saat pencairan uang pinjaman.

Nasabah dalam hal ini diberikan kelonggaran untuk melakukan penebusan barang/pelunasan pinjaman kapan pun sebelum jangka waktu empat bulan, mengangsur uang pinjaman dengan membayar terlebih dahulu jasa simpan yang sudah berjalan ditambah bea administrasi, atau hanya membayar jasa simpannya saja terlebih dahulu jika pada saat jatuh tempo nasabah belum mampu melunasi pinjaman uangnya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Jika nasabah sudah tidak mampu melunasi hutang atau hanya membayar jasa simpan, maka Pegadaian Syariah melakukan eksekusi barang jaminan dengan cara dijual, selisih antara nilai penjualan dengan pokok pinjaman, jasa simpan dan pajak merupakan uang kelebihan yang menjadi hak nasabah.”³⁰

²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

Nasabah diberi kesempatan selama satu tahun untuk mengambil Uang kelebihan, dan jika dalam satu tahun ternyata nasabah tidak mengambil uang tersebut, Pegadaian Syariah akan menyerahkan uang kelebihan kepada Badan Amil Zakat sebagai ZIS.

d. Keadilan

Aspek keadilan strategi pemasaran produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara yaitu sangat adil karena harga dan biaya itu disesuaikan dengan kemampuan dari nasabah yang sudah ditentukan terlebih dahulu dan telah disetujui oleh nasabah.³¹ Dalam strategi maupun taktik pemasaran, haruslah senantiasa terbebas dari tipu daya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Perlindungan hukum yang diberikan oleh Pegadaian Syariah terhadap barang gadai nasabah atau Rahin yang dikembalikan dalam keadaan cacat atau rusak, dalam Pegadaian Syariah yang menjadi prioritas utamanya adalah penggantian barang gadai secara penuh dengan barang yang sama atau hampir sama dan memiliki nilai yang sama.”³²

Pegadaian konvensional hanya melakukan satu akad perjanjian : hutang piutang dengan jaminan barang bergerak yang jika ditinjau dari aspek hukum konvensional, keberadaan barang jaminan dalam gadai bersifat aksesoir, sehingga Pegadaian konvensional bisa tidak melakukan penahanan barang jaminan atau dengan kata lain melakukan praktik fidusia. Berbeda dengan Pegadaian syariah yang mensyaratkan secara mutlak keberadaan barang jaminan untuk membenarkan penarikan bea jasa simpan. opsi hanya berlaku untuk barang gadai emas dan perhiasan emas, untuk barang elektronik dan kendaraan pegadaian syariah melakukan opsi perbaikan barang gadai tersebut ditambah 25% dari nilai

³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

³² Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

taksiran barang gadai nasabah atau rahin. Opsi kedua perlindungan hukum yang diberikan Pegadaian Syariah terhadap barang gadai nasabah atau rahin yang dikembalikan dalam keadaan cacat atau rusak adalah pemberian ganti rugi sebesar 125% dari nilai taksiran barang gadai nasabah atau rahin, terhadap berlian diperlakukan ketentuan international, yang selama ini pernah terjadi di Jakarta, yaitu pergantian sebesar 300% dari nilai taksiran berlian tersebut, apabila menurut pihak Pegadaian Syariah kadar kecacatan atau kerusakan barang gadai cukup ringan, maka opsi kedua yang diterapkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Perlindungan hukum tersebut tentu dilakukan dan dibedakan berdasarkan jenis barang gadai, kemudian besarnya ganti rugi, tatacara klaim atas ganti rugi, dimana kesemua hal tersebut dimaksudkan agar tidak ada pihak yang merasa lebih dirugikan atas adanya kejadian tersebut.”³³

Antisipasi yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah ialah selain tempat penyimpanan barang gadai juga adanya asuransi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah terhadap barang gadai, dimana asurani ini tidak dibebankan kepada nasabah atau rahin melainkan perjanjian terpisah antara pihak Pegadaian Syariah dan pihak Asuransi yaitu Asuransi Syariah.

e. Keuntungan berdasarkan usaha

Aspek keuntungan berdasarkan usaha yaitu kemampuan memenuhi kebutuhan dari nasabah produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara Jadi jika sewaktu-waktu nasabah memerlukan dana untuk keperluan hidupnya bisa untuk membayar sekolah atau dan lain-lain atau untuk keperluan modal bisa menggadaikan emas di pegadaian Syariah.³⁴

³³ Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Miftachul Falich, sebagai manajer Pegadaian Syariah Jepara bahwa:

“Pegadaian Syariah menyalurkan uang pinjaman dengan jaminan barang bergerak. Prosedur untuk memperoleh kredit gadai syariah sangat sederhana, masyarakat hanya menunjukkan bukti identitas diri dan barang bergerak sebagai jaminan, uang pinjaman dapat diperoleh dalam waktu yang tidak relatif lama (kurang lebih 15 menit saja).”³⁵

Begitupun untuk melunasi pinjaman, nasabah cukup dengan menyerahkan sejumlah uang dan surat bukti rahn saja dengan waktu proses yang juga singkat. Orang yang menerima gadai membantu menghilangkan kesedihan orang yang menggadaikan, yaitu suatu kesedihan yang membuat pikiran dan hati yang galau. Diantara manusia ada yang membutuhkan harta untuk mencukupi kebutuhannya. Kebutuhan manusia itu banyak, mungkin ia meminta harta pada seseorang dengan cara berhutang, tetapi orang itu menolak memberikan hartanya, kecuali dengan adanya jaminan yang nyata sampai dikembalikan jaminan itu. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara bahwa :

“Berbagai manfaat secara ekonomi sistem gadai adalah timbulnya saling percaya dan saling menyayangi dalam mengemban perekonomian meningkatkan daya beli dan menambah peredaran uang di pasaran.”³⁶

Belum lagi pahala dari orang yang menerima gadai dari Allah SWT di suatu hari tiada guna harta dan anak kecuali orang yang datang dengan hati yang lurus. Dengan kenyataan yang seperti itu Allah yang Maha Bijaksana mensyariatkan dengan membolehkan system gadai, agar orang yang menerima barang gadai merasa tenang atas hartanya. Alangkah baiknya manusia itu mengikuti syariat dalam pergadaian,

³⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Huda, sebagai karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

karena kalau mereka mengikuti syariat tidak ada yang menjadi korban keserakahan orang yang kaya yang dapat menutup pintu-pintu yang sudah terbuka dan menjadikan miskin orang yang dahulunya makmur dengan kemewahan dan kebahagiaan.

C. Analisis

1. Pelaksanaan Strategi Pemasaran Produk Ar Rum pada Pegadaian Syariah Jepara

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa Pegadaian Syariah Jepara dalam membentuk segmentasi dari market yang dituju yaitu dengan membuat karakter produk tersendiri menurut keinginan nasabah atau konsumen. Produk yang ditawarkan berdasarkan prinsip syariah, selain produk yang dikeluarkan maka perusahaan tidak akan mencairkan dana kepada debitur dalam melakukan usaha atau bisnis. Aqad yang sering di pakai adalah ar-rahan (gadai syariah) selain karena fleksibel untuk usaha yang adil, nasabah tidak perlu memberi laporan keuangan kepada Pegadaian dan cukup memberi ijarah dan mengembalikan pinjaman sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat diawal. Targeting atau target pasar Pegadaian Syariah Jepara adalah para pengusaha mikro dan kecil untuk penyaluran produknya.

Oleh karena itu didalam menyusun rencana pemasaran produk gadai syariah, pegadaian syariah menempatkan pengenalan produk terhadap calon nasabah pada urutan pertama guna memberikan pelayanan produk yang sebaik-baiknya kepada nasabah tersebut. Hal ini dilakukan untuk menentukan terlebih dahulu segmen pasar yang akan dituju. Setelah menentukan segmen pasar yang dituju, maka tahap selanjutnya pegadaian syariah memilih pasar sasaran yang ingin dipenuhi kebutuhannya. Pemilihan pasar sasaran produk gadai syariah adalah kepada nasabah potensial, diantaranya adalah nasabah yang memerlukan dana cepat untuk kebutuhan perdagangan, pendidikan, pertanian, perumahan, kesehatan dan konsumsi.

Untuk mencapai pasar sasaran tersebut strategi pemasaran produk gadai syariah yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara meliputi sepuluh variabel dalam bauran pemasaran.

a. *Product*

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk yang ditawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, orang atau pribadi, tempat, organisasi dan ide. Jadi, produk bisa berupa manfaat *tangible* maupun *intangible* yang dapat memuaskan pelanggan.³⁷

Strategi produk yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara dalam upaya menarik minat nasabah adalah dengan Pengembangan produk menjadi ARRUM (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro Kecil). ARRUM adalah skim pembiayaan berprinsip syariah Islam bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha. Pengoptimalan taksiran, ini dilakukan dengan cara mengoptimalkan segi taksiran emas disesuaikan dengan HPS (Harga Pasar Setempat), keakuratan timbangan secara teratur dicek, alat uji berlian dan alat taksiran dicek secara teratur pula.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa produk Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Produk merupakan produk yang dapat memberikan manfaat, memenuhi kebutuhan konsumen, dan dapat memuaskan konsumen. Sesungguhnya pelanggan tidak membeli barang atau jasa, tetapi membeli manfaat dari sesuatu yang ditawarkan. Pengertian yang ditawarkan menunjukkan sejumlah manfaat yang didapat oleh konsumen, baik barang atau jasa maupun kombinasinya.

³⁷ Tjiptono. dkk, *Pemasaran Strategik*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2008, hal. 95.

b. *Price*

Penetapan strategi harga produk gadai syariah pada Pegadaian Syariah Jepara dengan cara memotong tarif ijarah dari Rp. 85 (Delapan Puluh Lima Rupiah) menjadi Rp. 80 (Delapan Puluh Rupiah) per sepuluh hari masa penyimpanan untuk setiap kelipatan taksiran barang jaminan sebesar Rp. 10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah). Untuk biaya administrasi sesuai dengan penggolongan *marhun bih* dan pinjaman ditaksir hingga 90% dari nilai taksiran.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa penetapan harga Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa penetapan harga merupakan suatu hal penting, perusahaan akan melakukan hal ini dengan penuh pertimbangan karena penetapan harga akan dapat mempengaruhi pendapatan total dan biaya. Harga merupakan faktor utama penentu posisi dan harus diputuskan sesuai dengan pasar sasaran, bauran ragam produk, dan pelayanan, serta persaingan.³⁸

c. *Place*

Mengenai saluran distribusi Pegadaian Syariah membuka UPC (Unit Pelayanan Cabang) kecil agar mudah dijangkau oleh nasabah yang membutuhkan dana cepat untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif. Strategi distribusi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara adalah dengan membuka UPC kecil dan diharapkan nasabah yang bertempat tinggal jauh dari kota besar yang membutuhkan dana cepat dan berdasarkan syariah dapat menikmati layanan dari produk gadai syariah ini. Selain itu dengan dibukanya UPC-UPC kecil dapat menghemat waktu dan biaya para nasabah. Pada Pegadaian Syariah dana pinjaman tersebut digunakan dalam berbagai kebutuhan seperti, perdagangan, pendidikan, pertanian, perumahan, kesehatan dan konsumsi.

³⁸ Buchari Alma dan Donni Juni, *Manajemen Bisnis Syariah*, Alfabeta, Bandung, 2012, hal. 350.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa distribusi Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa tempat atau lokasi yang strategis akan menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan karena mudah terjangkau oleh konsumen, namun sekaligus juga menjadikan biaya rental atau investasi tempat menjadi semakin mahal. Tingginya biaya lokasi tersebut dapat terkompensasi dengan *reducing* biaya marketing, sebaliknya lokasi yang kurang strategis akan membutuhkan biaya marketing lebih mahal untuk menarik konsumen agar berkunjung. Dekorasi dan desain sering menjadi daya tarik tersendiri bagi para target konsumen. Kondisi bangunan juga menjadi persyaratan yang memberikan kenyamanan. Distribusi adalah berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia untuk konsumen sasaran.³⁹

d. *Promotion*

Tujuan kegiatan promosi antara lain mengidentifikasi dan menarik konsumen baru. Mengkomunikasikan produk baru. Meningkatkan jumlah konsumen untuk produk yang telah dikenal secara luas. Menginformasikan kepada konsumen tentang peningkatan kualitas produk. Mengajak konsumen untuk mendatangi tempat penjualan produk. Memotivasi konsumen agar memilih atau membeli suatu produk.

Strategi promosi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Jepara melalui periklanan baik majalah, brosur, leflet atau media lainnya yang banyak dilihat oleh masyarakat diharapkan dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk gadai syariah yang ditawarkan Pegadaian Syariah dengan memberitahukan manfaat atau keuntungan yang dapat diperoleh dari produk yang dikeluarkan oleh Pegadaian Syariah.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa promosi Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa promosi merupakan suatu aktivitas dan materi yang dalam aplikasinya menggunakan teknik, dibawah pengendalian

³⁹ Kotler, *Op. Cit.*, hal. 519.

penjual/produsen, yang dapat mengkomunikasikan informasi persuasif yang menarik tentang produk yang ditawarkan oleh penjual/produsen, baik secara langsung maupun melalui pihak yang dapat mempengaruhi pembelian.⁴⁰

e. *People / Orang*

Karyawan Pegadaian Syariah Jepara memiliki pengetahuan dan kesopanan (baik verbal dan tulisan) dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada anggota. Karyawan bersedia membantu konsumen. Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami. Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.⁴¹

Sumber daya manusia dari Pegadaian Syariah Jepara, baik secara langsung maupun tidak langsung yang akan berhubungan dengan nasabah (*customer*) adalah individu yang memiliki pendidikan terakhir sarjana atau strata 1 baik di bidang ekonomi Islam maupun ekonomi, karyawan juga akan sangat berkorelasi dengan tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa pada dimensi *people* Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa menempatkan karyawan Pegadaian Syariah Jepara pada tempat yang sesuai dengan kapasitasnya (*the right man on the right place*), memang memerlukan sebuah strategi manajemen sumber daya manusia yang cukup baik, karena jika strategi yang diimplementasikan keliru, maka akan berakibat fatal terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara jangka panjang.⁴²

⁴⁰ Buchari Alma dan Donni Juni, *Op. Cit.*, hal. 350.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

⁴² Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Marketing Management*, Bumi Aksara, Jakarta, 2017, hal. 125.

f. *Process* / Proses

Pegadaian Syariah Jepara telah memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah, tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman. Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga.⁴³

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa pada dimensi *process* Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa proses saat ini merupakan salah satu unsur tambahan *Marketing Mix* yang cukup mendapat perhatian serius dalam perkembangan ilmu Marketing. Dalam Pegadaian Syariah Jepara, bagaimana proses atau mekanisme, mulai dari melakukan penawaran produk hingga proses menangani keluhan pelanggan perusahaan yang efektif dan efisien, perlu dikembangkan dan ditingkatkan.

g. *Physical Evidence* / Bukti Fisik

Fasilitas fisik Pegadaian Syariah Jepara seperti terlihat yaitu adanya area parkir yang memadai, adanya kursi tunggu di dalam kantor, adanya meja teller yang selalu siap membantu setiap permasalahan nasabah Pegadaian Syariah Jepara maupun masyarakat yang ingin mengetahui secara pasti kegiatan usaha Pegadaian Syariah Jepara.⁴⁴

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa pada dimensi *physical evidence* Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa bukti fisik produk berupa pelayanan jasa Pegadaian Syariah Jepara merupakan sesuatu hal yang bersifat *intangible* atau tidak dapat diukur secara pasti seperti halnya pada sebuah produk yang berbentuk barang. Jasa perusahaan lebih mengarah kepada rasa atau semacam testimonial dari orang-orang yang pernah menggunakan jasa perusahaan.⁴⁵

⁴³ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

⁴⁵ Buchari Alma dan Donni Juni, *Op. Cit.*, hal. 350.

h. *Promise*

Pegadaian Syariah Jepara memiliki kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat. Transaksi yang cepat dan efisien. Jam operasi yang jelas. Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas. Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa.⁴⁶

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa pada dimensi *promise* Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa *promise* yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.⁴⁷

i. *Patience*

Nasabah harus mampu merasakan bahwa dia dapat mengandalkan Pegadaian Syariah Jepara, bahwa Pegadaian Syariah Jepara dapat dipercaya. Akan tetapi, untuk membangun kepercayaan membutuhkan waktu lama dan hanya dapat berkembang setelah pertemuan yang berulang kali dengan nasabah.⁴⁸

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa pada dimensi *patience* Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa *patience* berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

⁴⁷ Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Op. Cit.*, hal. 125.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.⁴⁹

j. *Costumer centrisism*

Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Karyawan bersedia membantu nasabah. Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami. Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.⁵⁰

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dianalisis bahwa pada dimensi *costumer centrisism* Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Fokus pada pelanggan (*Costumer centrisism*) merupakan kebijakan perusahaan yang selalu mengidentifikasi kebutuhan konsumen, berusaha memenuhi kepuasan konsumen, merencanakan kebutuhan maupun harapan konsumen yang akan datang, mengukur kepuasan konsumen, membina hubungan langsung dengan konsumen dan selalu menyelesaikan permasalahan konsumen segera dengan tepat.⁵¹

2. Strategi Pemasaran Produk Ar Rum pada Pegadaian Syariah Jepara Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa strategi pemasaran produk yang dilakukan Pegadaian Syariah Jepara sejak mulai berdiri sampai sekarang telah sesuai dengan prinsip Islam. Ini bisa kita lihat dari jenis produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Jepara yaitu produk Ar-raham, Arrum dan Mulia. Dari semua produk yang ditawarkan

⁴⁹ Buchari Alma dan Donni Juni, *Op. Cit.*, hal. 350.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Miftachul Falich, sebagai Manajer Pegadaian Syariah Jepara pada tanggal 8 Januari 2018.

⁵¹ Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Op. Cit.*, hal. 125.

menggunakan sistem ijarah dan margin yang telah disepakati kedua belah pihak yang sesuai dengan prinsip Islam dan juga dalam strategi pemasaran yang dilakukan Pegadaian Syariah Jepara tidak pernah menghalalkan segala cara, tidak pernah melakukan penipuan, mengingkari perjanjian, berlaku curang dalam penetapan harga, bersikap memaksa dan menekan, mematikan pesaing, melakukan sogok (*riswah*). 4 aspek utama produk pegadaian Syariah menurut ekonomi Syariah yaitu sesuai dengan tauhid atau ajaran agama Islam, mengutamakan aspek saling tolong menolong dengan sesama, mengutamakan aspek keadilan antara pegadaian dengan nasabah.

a. Terhindar dari Judi dan Riba

Dalam melaksanakan kegiatan pemasaran tentu terlebih dahulu menyusun perencanaan strategis yang disusun memberi arah terhadap kegiatan perusahaan yang menyeluruh harus didukung dengan rencana pelaksanaan yang lebih rinci dalam bidang-bidang kegiatan yang terdapat dalam perusahaan. Di dalam Islam bukanlah suatu larangan, bila hamba-hambanya mempunyai rencana atau keinginan untuk berhasil dalam usahanya. Namun dengan syarat rencana itu tidak bertentangan dengan ajaran (syari'at) Islam. Firman Allah dalam Al-Qur'an surat An-Najam ayat 24-25:

أَمْ لِلْإِنسَانِ مَا تَمَنَّى ﴿٢٤﴾ فَلِلَّهِ الْآخِرَةُ وَالْأُولَىٰ ﴿٢٥﴾

Artinya: “Atau apakah manusia akan mendapat segala yang dicita-citakannya?. (Tidak), maka hanya bagi Allah kehidupan akhirat dan kehidupan dunia.” (Qs. An-Najm:24-25)⁵²

b. Tanggungjawab

Islam menganjurkan pada umatnya dalam memasarkan atau mempromosikan produk dan menetapkan harga tidak boleh berbohong, harus berkata jujur (benar). Oleh karena itu, salah satu karakter berdagang yang terpenting dan diridhoi Allah SWT adalah kebenaran.

⁵²Al-Qur'an Surat An-Najm ayat 24-25, Yayasan Penyelenggara Penerjemah dan Penafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Kementerian Agama RI, Jakarta, 2012, hlm. 222.

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Ar-rum ayat 39 yang berbunyi:

وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رَّبًّا لِّيرَبُّوا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرَبُّوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا
 آتَيْتُمْ مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya: “dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”.⁵³

Aspek tauhid atau Syariah pemasaran produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara itu sudah sesuai dengan kaidah atau ketentuan Syariah Islam.

c. Ta'awun

Menurut prinsip syariah, kegiatan pemasaran harus dilandasi semangat beribadah kepada Tuhan Sang Maha Pencipta, berusaha semaksimal mungkin untuk kesejahteraan bersama, bukan untuk kepentingan golongan apalagi kepentingan sendiri. Islam menghalalkan umatnya berniaga. Bahkan Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wa Sallam seorang saudagar sangat terpandang pada zamannya. Sejak muda beliau dikenal sebagai pedagang jujur. “Sepanjang perjalanan sejarah, kaum Muslimin merupakan simbol sebuah amanah dan di bidang perdagangan, mereka berjalan di atas adab islamiah.”⁵⁴

Strategi pemasaran harus terbebas dari sikap memaksa dan menekan dalam Al- Quran surat An-Nisaa ayat 29 dijelaskan :

⁵³ Al-Qur'an Surat Ar-rum ayat 39, Yayasan Penyelenggara Penerjemah dan Penafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Kementerian Agama RI, Jakarta, 2012, hlm. 657.

⁵⁴ Muhamad, *Pemasaran Dalam Perspektif Islam*, Bulletin Pengusaha Muslim, Edisi No. 33/November 2012, hal. 1.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

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. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.⁵⁵

Aspek tolong-menolong pada strategi pemasaran produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara yaitu disini Pegadaian Syariah sebagai pihak yang menolong nasabah dalam hal nasabah yang memerlukan bantuan keuangan atau dana bisa menjaminkan atau menggadaikan barangnya berupa emas kepada Pegadaian Syariah dengan jangka waktu tertentu.

d. Keadilan

Yang disebut dengan adil adalah mengutamakan kebenaran sesuai dengan aturan, begitu pula dalam berbisnis, semua tindakan yang berpedoman pada prinsip berkeadilan akan menghasilkan sebuah tindakan yang bermanfaat bagi semua pihak, baik itu untuk pelaku bisnis dan masyarakat selaku objek bisnis. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur’an surat Al-Imran ayat 54 yang berbunyi:

وَمَكَرُوا وَمَكَرَ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ خَيْرُ الْمَاكِرِينَ ﴿٥٤﴾

Artinya: “orang-orang kafir itu membuat tipu daya, dan Allah membalas tipu daya mereka itu. dan Allah Sebaik-baik pembalas tipu daya”.⁵⁶

⁵⁵ Al-Qur’an Surat An-Nisaa ayat 29, Yayasan Penyelenggara Penerjemah dan Penafsir Al-Qur’an, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, Kementerian Agama RI, Jakarta, 2012, hlm. 557.

⁵⁶ Al-Qur’an Surat Al-Imran ayat 54, Yayasan Penyelenggara Penerjemah dan Penafsir Al-Qur’an, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, Kementerian Agama RI, Jakarta, 2012, hlm. 357.

Aspek keadilan strategi pemasaran produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara yaitu sangat adil karena harga dan biaya itu disesuaikan dengan kemampuan dari nasabah yang sudah ditentukan terlebih dahulu dan telah disetujui oleh nasabah.

e. Keuntungan berdasarkan Usaha

Menurut Imam al-Ghazali, kebutuhan (hajat) adalah suatu yang dibutuhkan manusia dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidupnya dan menjalankan fungsinya yaitu menjalankan tugasnya sebagai hamba Allah dengan beribadah secara maksimal. Karena ibadah kepada Allah adalah wajib, maka berusaha untuk memenuhi kebutuhan agar kewajiban itu terlaksana dengan baik, hukumnya menjadi wajib juga, sebagaimana kaidah yang berlaku. Menurut Islam, yaitu senantiasa mengaitkannya dengan tujuan utama manusia diciptakan yaitu ibadah. Untuk memenuhi kebutuhan ini, maka Allah menghiiasi manusia dengan hawa nafsu (syahwat), dengan adanya hawa nafsu ini maka muncullah keinginan dalam diri manusia.

Aspek dharurah yaitu Kemampuan memenuhi kebutuhan dari nasabah produk ar-rum pada Pegadaian Syariah Jepara Jadi jika sewaktu-waktu nasabah memerlukan dana untuk keperluan hidupnya bisa untuk membayar sekolah atau dan lain-lain atau untuk keperluan modal bisa menggadaikan emas di pegadaian Syariah.