

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi penelitian

Pegadaian Syariah Kota Kendari adalah salah satu unit kerja dari PT Pegadaian (Persero) yang memberikan layanan pembiayaan berbasis syariah kepada masyarakat Kota Kendari dan sekitarnya. Pegadaian Syariah Kota Kendari berdiri sejak tahun 2015 dan saat ini telah memiliki 5 kantor cabang dan 10 unit layanan.

Pegadaian Syariah Kota Kendari menyediakan berbagai produk pembiayaan syariah, antara lain:

1. Gadai Emas
2. Gadai Perhiasan
3. Gadai Barang Elektronik
4. Gadai Kendaraan Bermotor

Pegadaian Syariah Kota Kendari juga memberikan layanan-layanan lain, antara lain:

1. Layanan Penitipan Emas
2. Layanan Jual Beli Emas
3. Layanan Pembayaran Tagihan
4. Layanan Laku Pandai

Pegadaian Syariah Kota Kendari berkomitmen untuk memberikan layanan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pegadaian Syariah Kota Kendari juga senantiasa meningkatkan kualitas layanannya agar dapat

menjadi pilihan utama masyarakat dalam mendapatkan pembiayaan.

Berikut adalah beberapa keunggulan Pegadaian Syariah Kota Kendari:

1. Layanan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah
2. Proses pembiayaan yang cepat dan mudah
3. Jaminan keamanan barang yang digadaikan
4. Tarif pembiayaan yang kompetitif
5. Layanan yang prima dan profesional

Pegadaian Syariah Kota Kendari dapat menjadi pilihan yang tepat bagi masyarakat Kota Kendari dan sekitarnya yang membutuhkan pembiayaan dengan prinsip syariah.

Sejarah singkat

Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia berdiri pada tahun 2015. Kantor cabang pertama Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani, Kelurahan Kadia, Kota Kendari.

Pada awalnya, Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia hanya melayani gadai emas. Namun, seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia mulai melayani gadai barang elektronik dan gadai kendaraan bermotor. Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia berkomitmen untuk memberikan layanan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia juga senantiasa meningkatkan kualitas layanannya agar dapat menjadi pilihan utama masyarakat dalam mendapatkan pembiayaan.

Berikut adalah beberapa peristiwa penting dalam sejarah Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia:

1. 2015: Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia berdiri
2. 2016: Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia mulai melayani gadai barang elektronik
3. 2017: Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia mulai melayani gadai kendaraan bermotor

Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia terus berkembang dan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat Kec. Kadia Kota Kendari dan sekitarnya.

Latar Belakang Berdirinya Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia Pada tahun 2015, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 72/PMK.010/2015 tentang Pegadaian Syariah. PMK ini mengatur tentang pendirian, organisasi, dan tata kerja Pegadaian Syariah.

Berdasarkan PMK tersebut, Pegadaian Syariah didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada tahun yang sama, Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia berdiri. Kantor cabang pertama Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani, Kelurahan Kadia, Kota Kendari.

Pemilihan lokasi kantor cabang Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia di Jalan Jendral Ahmad Yani didasarkan pada beberapa pertimbangan, antara lain:

1. Lokasinya strategis, dekat dengan pusat pemerintahan dan perdagangan di Kota Kendari
2. Merupakan kawasan yang ramai dan padat penduduk
3. Memiliki potensi pasar yang besar

Perkembangan Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia

Sejak berdiri pada tahun 2015, Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia terus berkembang dan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat Kec. Kadia Kota Kendari dan sekitarnya. Pada tahun 2016, Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia mulai melayani gadai barang elektronik. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Pada tahun 2017, Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia mulai melayani gadai kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan untuk memberikan layanan pembiayaan yang lebih lengkap kepada masyarakat,

Hingga saat ini, Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia telah memiliki berbagai produk pembiayaan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, antara lain:

1. Gadai Emas
2. Gadai Perhiasan
3. Gadai Barang Elektronik
4. Gadai Kendaraan Bermotor

Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia juga memberikan berbagai layanan lain, antara lain:

1. Layanan Penitipan Emas
2. Layanan Jual Beli Emas

3. Layanan Pembayaran Tagihan
4. Layanan Laku Pandai

Pegadaian Syariah Kota Kendari Kec. Kadia berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat menjadi pilihan utama masyarakat dalam mendapatkan pembiayaan.

Visi pegadaian syariah kota kendari:

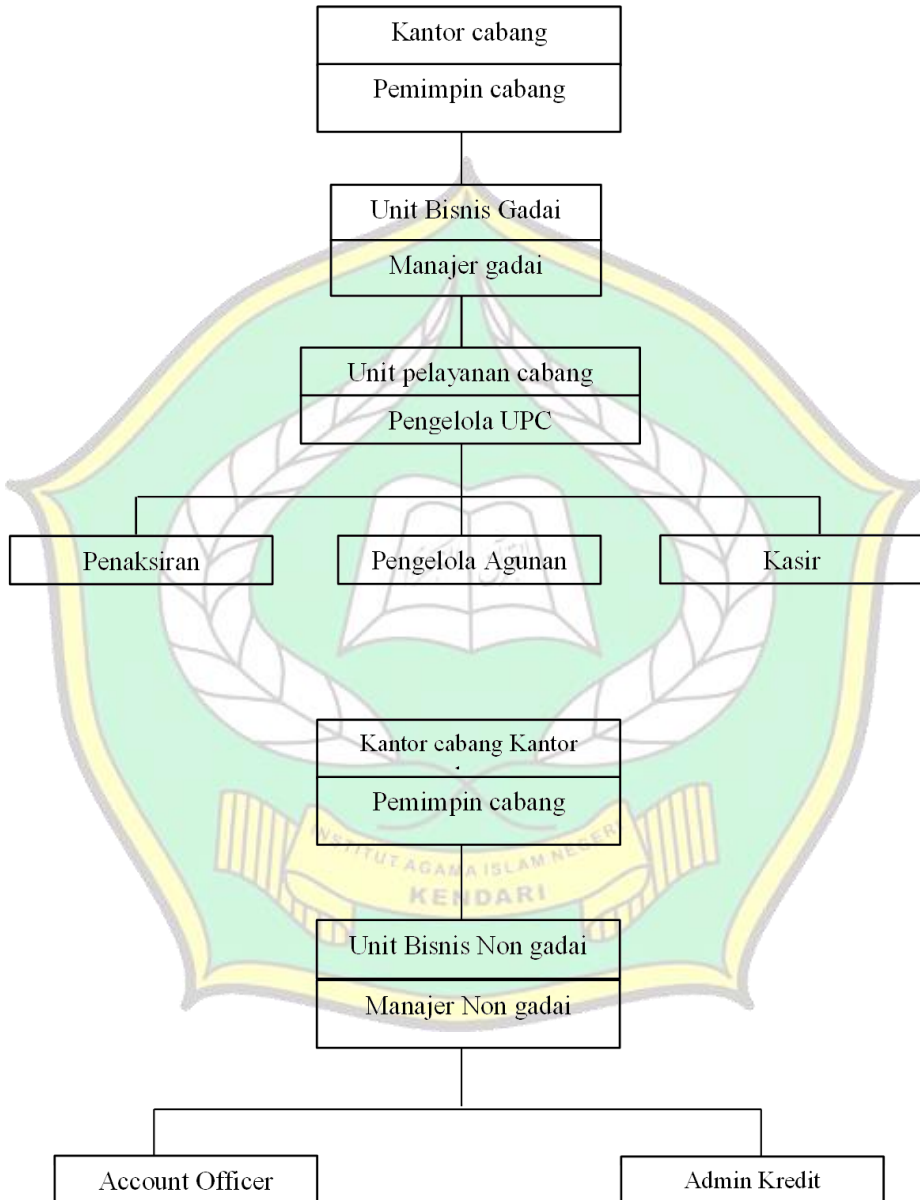
Menjadi lembaga keuangan syariah terdepan yang terpercaya dan unggul dalam melayani masyarakat dengan berlandaskan prinsip syariah.

Misi pegadaian syariah kota kendari:

1. Mewujudkan layanan keuangan syariah yang mudah diakses, terjangkau, dan kompetitif.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan syariah yang inovatif dan berdaya saing.
3. Membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Pegadaian Syariah.
4. Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional dan berakhlak mulia.
5. Meningkatkan peran serta dalam pengembangan ekonomi syariah di Kota Kendari.

4.1.1. Struktur Organisasi

Pengadaian syariah Kota kendari



Keterangan	Fungsi
Kantor cabang	Berikut adalah beberapa fungsi utama dari kantor cabang: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperluas jangkauan operasional: 2. Meningkatkan layanan pelanggan 3. Mempercepat proses pengambilan keputusan 4. Mengurangi biaya 5. Meningkatkan efisiensi 6. Meningkatkan citra perusahaan 7. Membuka peluang baru 8. Meningkatkan daya saing
pemimpin Kantor cabang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi dan Perencanaan 2. Manajemen Operasional 3. Keuangan 4. Pemasaran dan Penjualan 5. Sumber Daya Manusia
Unit Bisnis Gadai	Unit Bisnis Gadai memiliki beberapa fungsi utama, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyaluran Pinjaman 2. Jasa Titipan 3. Jasa Taksiran 4. Layanan Lainnya

	5. Pengembangan Usaha
Manajer gadai	<p>Manajer Gadai memiliki beberapa fungsi utama, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Merencanakan dan Menetapkan Kebijakan Bisnis Gadai 2. Mengelola Operasional Bisnis Gadai. 3. Membangun dan Menjaga Hubungan dengan Nasabah 4. Mengembangkan dan Meningkatkan Kualitas SDM 5. Melakukan Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan
Unit pelayanan cabang UPC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Gadai 2. Pelayanan Non-Gadai 3. Layanan Lainnya
Pengelola Upc	<p>Berikut adalah fungsi-fungsi utama dari pengelola UPC (Unit Pelayanan Cabang):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Operasional: 2. Administrasi: 3. Keuangan: 4. Keamanan: 5. Kebersihan dan Ketertiban: 6. Pemasaran

Penaksiran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan batas jumlah pinjaman tidak melebihi harga pasar. 2. Mengevaluasi penentuan harga 3. Memprediksi nilai 4. Membuat Keputusan
Pengelolaan Angunan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminimalisir Risiko Kredit 2. Meningkatkan Akses Kredit 3. Menjaga Nilai Aset 4. Mempercepat Proses Penyelesaian Kredit 5. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas.
Kasir	<p>Fungsi utama kasir adalah melayani transaksi penjualan di berbagai jenis usaha, seperti toko, restoran, dan supermarket. Berikut beberapa fungsi kasir secara lebih detail:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan Transaksi Penjualan 2. Memberikan Layanan Pelanggan 3. Mengelola Laporan Penjualan 4. Menjaga Keamanan dan Kebersihan Area Kasir 5. Membangun Relasi dengan Pelanggan

Keterangan	Fungsi
Unit Bisnis Non gadai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan Pendapatan dan Diversifikasi Usaha 2. Menjangkau Pelanggan Baru 3. Meningkatkan Layanan kepada Pelanggan 4. Meningkatkan Daya Saing
Manajer Non gadai	<p>Manajer Non Gadai memiliki peran penting dalam mengembangkan dan mengelola bisnis non gadai di PT Pegadaian. Berikut adalah beberapa fungsi utama Manajer Non Gadai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan dan Strategi 2. Pengembangan Produk dan Layanan 3. Operasional dan Manajemen Risiko 4. Pemasaran dan Penjualan 5. Kepegawaian dan Pengembangan
Account Officer	<p>Fungsi utama petugas akun adalah untuk mengelola hubungan dan transaksi dengan klien. Berikut adalah beberapa fungsi spesifiknya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akuisisi dan Penjualan: 2. Manajemen Akun: 3. Akuisisi dan Penjualan:

	4. Manajemen Akun: 5. Administrasi dan Operasional
Admin Kredit	1. Memeriksa dan Memverifikasi Dokumen 2. Mengelola Proses Akad Kredit 3. Menyusun dan Mengelola Dokumen Administrasi Kredit 4. Penjadwalan Kegiatan Administrasi

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Strategi pemasaran produk gadai emas yang diterapkan menggunakan 4p di pegadaian syariah kota kendari

Pegadaian Syariah Kota Kendari menggunakan strategi pemasaran 4P (*Product, Price, Place, Promotion*) untuk memasarkan produk gadai emasnya. Sebagai berikut

1. *Product*

Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Hidayat selaku pimpinan pegadaian syariah.

“Adapun produk yang dapat kami tawarkan khususnya di produk gadai emas ada beberapa seperti Gadai emas Muamalah, Gadai emas angsuran dan Gadai tabungan emas, untuk membedakan produk gadai emas syariah dan konvensional itu terdapat pada akad rahn untuk syariah sedangkan konvensional menggunakan akad utang piutang dan memastikan apakah produk di pegadaian sudah sesuai dengan prinsip syariah yaitu

dengan melihat akadnya, kami dalam melakukan pengembangan produk yaitu dengan mengembangkan fitur dan layanan baru untuk meningkatkan daya tarik produk Gadai Emas Dan Amanah Emas”

Sebagaimana juga dikatakan oleh bapak Arul selaku manajer pegadaian syariah.

“Dalam menawarkan produk gadai emas ada beberapa jenisnya yaitu Gadai emas mulia, Rahn emas dan Arrum emas sedangkan yang membedakan antara pegadaian syariah dan konvensional yaitu kita dapat melihat akad yang sesuai dengan prinsip syariah kemudian untuk mengembangkan produk Mengembangkan produk yang sesuai dengan syariah Islam dan dengan Melakukan riset pasar untuk memahami kebutuhan nasabah”

Sebagaimana yang dikatakan bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Berbagai macam produk gadai emas salah satunya Emas mikro yaitu Nasabah menggadaikan emasnya untuk mendapatkan modal usaha, Emas mulia dan Rahn emas dan membedakannya yaitu terdapat pada akad pada pegadaian syariah menggunakan akad Rahn sedangkan konvensional menggunakan akad utang piutang, pegadaian syariah juga selalu mematuhi dan mengikuti sesuai dengan aturan DSN Mui sesuai dengan akad rahn”

Sebagaimana juga yang dikatakan Ibu Irma Nasabah pegadaian syariah

“Untuk pelayanannya cukup memuaskan pengadaian menawarkan layanan gadai emas yang mudah, aman, dan kompetitif dan karakteristik pegawai pegadaian syariah dalam memberikan pelayanan Ramah, baik dan Murah senyum dan layanan produk gadai emas suda sesuai dengan kebutuhan nya.

sebagaimana yang di katakan ibu Melinda nasabah pegadaian syariah

“layanan produk gadai emas di pegadaian syariah Kota Kendari Untuk layanan produk gadai emas sangat baik dimana mereka menawarkan prudk gadai emas yang cocok untuk saya dan karakteristik pegawai pegadaian syariah dalam memberikan pelayanan Pegawai pegadaian syariah sangat sopan dan tutur kata yang mereka ucapkan sangat sopan sehingga membuat saya merasa nyaman dalam bertransaksi, untuk layanan produk gadai emas suda sesuai dengan kebutuhan saya karena saya mengambil produk sesuai dengan kebutuhan”

Sebagaimana juga yang dikatakan Ibu Nur rahmah nasaah pegadaian syariah

“pelayanan produk gadai emas di pegadaian syariah Kota Kendari Kurang memuaskan mungkin saat saya melakukan transaksi saya tidak mendapatkan promo gadai emas dan krakteristik pegawainya ramah baik kepada setiap Nasabah mereka, untuk layanan produk gadai emas suda sesuai dengan kebutuhan saya karena saya mengambil sesuai dengan kemampuan saya”

Sebagaimana yang dikatakan ibu Wulan Yusuf Nasabah pegadaian syariah

“dalam layanan produk gadai emas di pegadaian syariah Kota Kendari Cukup baik pelayanan mereka dan karakteristik pegawainya ada beberapa pegawai yang kurang baik dalam melayani Nasabah menurut saya”

Pegadaian Syariah menawarkan berbagai produk gadai emas yang mudah, aman, dan kompetitif dengan pelayanan yang ramah dan bersahabat. Pegadaian Syariah terus berusaha mngembangkan fitur dan layanan baru untuk meningkatkan daya Tarik produk gadai emas dan juga meningkatkan layanannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

2. Price

Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Hidayat selaku pimpinan pegadaian syariah

“Saya beri contohnya jika anda menggadaikan emas Batangan sebrat 25 gram. Misalkan, harga taksiran saat ini adalah 300.000 pergram. Dapat dirumuskan dengan

$$\begin{aligned} \text{Taksiran} &= 25 \text{ gram} \times 300.000 \\ &= 7.500.000 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Dana pinjaman} &= 90\% \times \text{taksiran} \\ &= 90\% \times 7.500.000 \\ &= \text{Rp.6.750.000} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Ijarah} &= (\text{taksiran} : 10.000) \times \text{tarif} \times \\ &\quad (\text{jangka waktu} : 10 \text{ hari}) \\ &= 750 \times 80 \times 1 \end{aligned}$$

= Rp.60.000 per 10 hari

kewajiban atas dana pinjaman yang di ambil adalah Rp.60.000 per 10 hari. Jika nasabah mengambil jangka waktu 10 bulan, jumlah tersebut menjadi Rp.180.000 perbulan , kalau dana pinjamannya yaitu Rp.6.750.000, itu contoh perhitungannya saja kalau untuk harga di pegadaian kami khususnya pemahaman Masyarakat emas 22 itu 600san dan emas 23 itu 800san untuk harga pasar sekarang Masyarakat memang banyak mengadaikan emas mereka pada kami karna akadnya seperti itu.”

Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Arul selaku manajer pegadaian syariah

“Pihak pegadaian dalam menentukan jumlah taksiranya megacu pada Mengacu pada harga Pasarnya tergantung kalua harga emas sedang naik atau sedang turun, Jenis barang, Kondisi barang, Maksimum pinjaman dan Menggunakan alat bantu penaksiran Berapa besaran margin keuntungan yang diterapkan pada produk gadai Emas. Pihak pegadaian Selalu mengadakan diskon Berupa diskon, Cashback untuk nasabah baru Dan Hadiah langsung untuk nasabah yang melakukan gadai emas dengan nominal tertentu.”

Sebagaimana juga dikatakan oleh bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariaah kota kendari

“Cara Pegadaian Syariah menentukan nilai taksiran barang yang akan digadaikan yaitu dengan melihat pada harga Pasar, Jenis barang, Kondisi barang dan Maksimum pinjaman adapun diskon yang selalu di berikan dan ada juga Hadiah langsung untuk nasabah yang melakukan gadai emas dengan nominal nominal yang besar misalnya”

Sebagaimana yang di katakan oleh ibu Irma Nasabah
pegadaian syariah

“Di arahkan untuk memperpanjang masa gadai sebelum 120 hari habis, selanjutnya pembayarannya seperti biasa yang perbulan sesuai yang di sepekati dan tarif produk gadai emas dipegadaian syariah Kota Kendari lebih murah dibandingkan dengan pegadaian lain. yang mengambil produk gadai emas melakukan pembayaran sesuai harga yang di sepekati dengan membayar tiap jatuh tempo dan tentunya saya lebih memilih pegadaian karna sesuai dengan prinsip islam tanpa riba katanya”

Sebagaimana yang dikatakan ibu Melinda

“Adapun tarif yang berlaku di pegadaia syariah Kota Kendari Menurut saya telah sesuai dengan pelayanan yang baik ramah dan saya mendapatkan tarif lebih murah selai itu juga saya megadaikan emas saya disini karna ada akadnya kan kita ini sebagai umat muslim tentunya ingin bertransaksi sesuai dengan prinsip prinsip islam yah itu keunggulannya yang utama.

Sebagaimana yang yang dikatakan ibu Nur Rahma

“Skema pembayaran produk gadai emas di pegadaian syariah Kota Kendari yaitu Memcicil tiap bulan sesuai denngan tarifnya dan tarif yang berlaku di pegadaia syariah Kota Kendari sudah Seusai dengan pelayanan yang mereka berikan sangat mengutamakan kita nasaba yang sudah Tua.

Sebagaimana yang dikatakan ibu Wulan Yusuf

“Tarif produk gadai emas dipegadaian syariah Kota Kendari lebih murah di bandingkan pegadaian lain dan tarif yang berlaku di pegadaian syariah Kota Kendari Kurang sesuai, namanya juga kita seorang nasabah jadi perlu dilayani dengan lebih baik lagi”

Pegadaian Syariah menawarkan solusi gadai emas yang mudah, aman, dan kompetitif dengan biaya yang terjangkau serta Masyarakat tertarik karna adanya prinsip syariah. Pegadaian Syariah juga sering mengadakan promo untuk memberikan keuntungan kepada nasabah Adapun perbedaannya dengan pegadaian konvensional terletak di bunganya kalau di pegadaian konvensional menerapkan sistem bunga sedangkan di syariah menerapkan sistem biaya sewa pemeliharaan atas barang di gadai nasabah (*Mu'nah*), sedangkan merujuk pada harga emas di pegadaian konvensional dan pegadaian syariah sama sama menetapkan harga emas sedang naik atau sedang turun tergantung harga emasnya.

3. Place

Sebagaimana yang dikatakan bapak Hidayat sebagai pimpinan pegadaian syariah

“Dalam meningkatkan aksesibilitas layanannya bagi nasabah di daerah terpencil yaitu dengan Perluas jaringan kantor cabang, Layanan pegadaian syariah mobile dan Agen pegadaian syariah, dan Layanan online, sedangkan fasilitas yang tersedia AC, Toilet,

Mesin ATM, Counter pelayanan gadai, Ruang VIP untuk nasabah prioritas, Wifi”

Sebagaimana yang dikatakan bapak Arul selaaku manajer pegadaian Syariah

“Meningkatkan aksesibilitas layanannya bagi nasabah di daerah terpencil, yaitu Perluas jaringan kantor cabang, Agen pegadaian syariah dan Layanan onlie kemudian Fasilitas apa saja yang tersedia di kantor cabang Pegadaian Syariah ada berbagai AC, Toilet, Mesin ATM dan Parkiran luas

Sebagaiman juga dikatakan bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Dalam meningkatkan aksesibilitas layanannya bagi nasabah di daerah terpencil dengan Perluas jaringan kantor cabang, Agen pegadaian syariah dan Layanan online, dan Fasilitas tersedia di kantor cabang Pegadaian Syariah AC, Toilet, Mesin ATM, Parkiran luas dan Ruang VIP untuk nasabah prioritas”

Sebagaimana dikatakan oleh ibu Irma Nasabah pegadaian syariah

“Cukup Mudah untuk dijangkaau karena berada di tengah-tengah kota”

Sebagaimana yang dikatakan ibu Melinda Nasabah pegadaian syariah

“lokasi pegadaian syariah Kota Kendari sangat nyaman untuk bertransaksi Saya kurang nyaman karena tempatnya yang agak sempit apa lagi jika Nasabaah

sedang banyak, sebagaimana yang dikatakan ibu Nur lokasi pegadaian syariah Kota Kendari Untuk lokasinya susah untuk di jangkau karena saya tinggal jauh dari lokasi tersebut tetapi menurut saya sangat nyaman dalam bertransaksi karena di lengkapi cctv dan security.”

Sebagaimana yang dikatakan ibu Wulan Yusuf selaku Nasabah pegadaian syariah

“lokasi pegadaian syariah Kota Kendari agak Susah untuk didapatkan lokasinya karena mungkin tempatnya yang kurang luas dan lokasinya kurang strategi itu menurut saya pribadi karna mungkin juga karna saya sendiri yang tinggal agak jauh dari lokasi pegadaian tersebut”

Pegadaian Syariah terus berusaha meningkatkan aksesibilitas layanannya dan menyediakan fasilitas yang memadai bagi nasabahnya. Lokasi kantor Pegadaian Syariah Kota Kendari mudah dijangkau, namun beberapa nasabah merasa kurang nyaman dengan lokasinya. Pegadaian syariah berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani, Anaiwoi, Kadia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93117. Berikut adalah gambaran tempat Pegadaian Syariah Kota Kendari.

4. *Promotion*

Sebagaimana dikatakan oleh bapak hidayat pimpinana pegadaian syariah

“Strategi promosi yang digunakan Pegadaian Syariah untuk menjangkau target pasarnya yaitu dengan melakukan Kegiatan edukasi, Promosi di media sosial,

Pemberian brosur dan leafletl, Spanduk dan banner, Iklan di media massa, Website dan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah sedangkan dalam memanfaatkan media sosial untuk memasarkan produknya dengan Interaksi dengan Pengguna dan Promosi dan Giveaway kami juga sering melakukan seminar di kampus kampus di Kendari pada mahasiswa jika ada yang kami kenal kami tentunya akan merundingkan kepada mereka dan mengatur jadwal untuk seminar pegadaian di Kendari hamper sudah semua kampus kami datang”

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Arul manajemen pegadaian syariah

“Dalam promosi yang dilakukan pegadaian syariah Melakukan Kegiatan edukasi, Promosi di media sosial, Spanduk dan banner dan Website dan pegadaian syariah Pegadaian Syariah memanfaatkan media sosial untuk memasarkan produknyaInteraksi dengan Pengguna dan Promosi dan Giveaway”

Sebagaimana dikatakan oleh bapak rizal pegawai pegadaian syariah

“Startegi promosi yang dilakukan ada beberapa Promosi melalui Iklan di televisi, radio, dan media cetak, Promosi melalui media sosial, Promosi melalui kegiatan offline, Promosi melalui Diskon dan promo untuk nasabah baru dan lama dan Pegadaian Syariah memanfaatkan media sosial untuk memasarkan produknya dengan membuat Konten yang menarik dan informatif dan Promosi

Sebagaimana yang dikatakan ibu Irma selaku Nasabah pegadaian syariah

“Iya saya mengenal pegadaian syariah dari suami saya dan suami saya mengetahui ketika ada promo yaitu melalui pamflet.

Sebagaimana juga yang dikatakan oleh Melinda sebagai Nasabah pegadaian syariah

“Saya mengetahui atau mengenal pegadaian syariah dari tetangga saya dan mengetahui pegadaian syariah mengadakan promosi dengan memantau sosial media pegadaian syariah”

Sebagaimana juga yang dikatakan ibu Nur Rahma selaku Nasabah pegadaian syariah

“Saya mengenal pegadaian syariah dari tetangganya yang sudah menjadi nasabah pegadaian syariah katanya lebih aman dan sesuai dengan akad dalam islam , “

Sebagaimana juga yang dikatakan ibu Wulan Yusuf sebagai nasabah pegadaian syariah

“Iya saya mengenal pegadaian syariah dari anak saya sendiri karna dia melihat promosi di internet.”

Pegadaian Syariah menggunakan strategi promosi yang beragam untuk menjangkau target pasarnya. Penggunaan media social dan melakukan seminar di kampus kampus menjadi salah satu strategi utama Pegadaian Syariah dalam memasarkan produk dan layanannya

Pegadaian Syariah Kota Kendari melakukan berbagai kegiatan promosi untuk memperkenalkan produk gadai

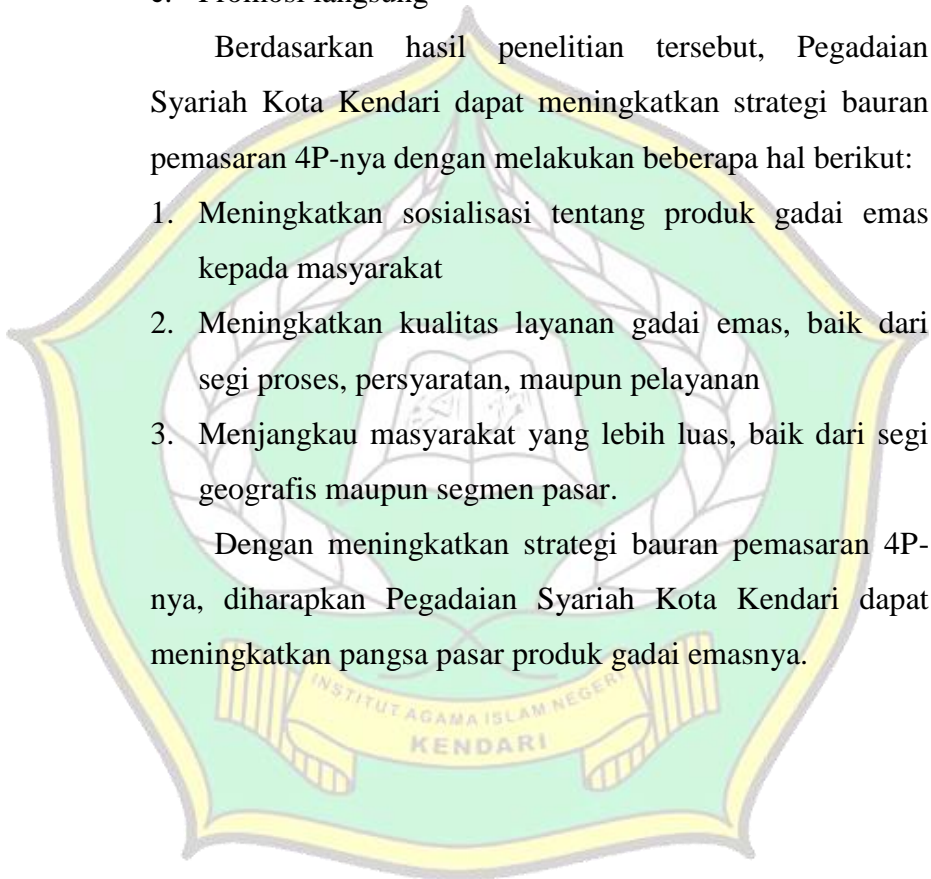
emas kepada masyarakat. Kegiatan promosi tersebut antara lain:

- a. Iklan di media massa
- b. Promosi di media sosial
- c. Promosi langsung

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Pegadaian Syariah Kota Kendari dapat meningkatkan strategi bauran pemasaran 4P-nya dengan melakukan beberapa hal berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi tentang produk gadai emas kepada masyarakat
2. Meningkatkan kualitas layanan gadai emas, baik dari segi proses, persyaratan, maupun pelayanan
3. Menjangkau masyarakat yang lebih luas, baik dari segi geografis maupun segmen pasar.

Dengan meningkatkan strategi bauran pemasaran 4P-nya, diharapkan Pegadaian Syariah Kota Kendari dapat meningkatkan pangsa pasar produk gadai emasnya.



4.2.2. Kendala Dan Upaya Yang Dihadapi Dalam Strategi Pemasaran Produk Gadaiemas Yang Diterapkan Menggunakan Prinsip 4p Pegadaian Syariah Kota Kendari

1. Kendala Pemasaran

a. Tidak cukup Modal

Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak chai selaku pimpinan kantor cabang pegadaian

”Hal ini tidak pernah mengalami kekurangan karena yang mengatasi modal untuk produk gadai emas yaitu kantor pusat”

Sebagaimana dikatakan bapak Arul selaku manajer kantor pegadaian syariah

“Dari kantor tersebut tidak pernah mengalami kekurangan dana “

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Pegadaian Syariah Kota Kendari memiliki beberapa strategi untuk mengatasi kekurangan modal untuk produk gadai emas. Dengan strategi yang tepat dan kerjasama dengan berbagai pihak, Pegadaian Syariah dapat meningkatkan pangsa pasarnya dan

menjadi pilihan utama masyarakat untuk menggadaikan emasnya”.

Kesimpulannya Pegadaian Syariah Kota Kendari memiliki strategi yang tepat dan kerjasama dengan berbagai pihak untuk memastikan bahwa mereka memiliki cukup modal untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan juga pihak pegadaian sampai saat ini tidak kekurangan modal karna modal di tanggung di pegadaian pusat.

b. Pesaing

Sebagaimana dikatakan oleh bapak chai selaku pimpinan pegadaian syariah

”Yaitu misal jika Nasabah banyak dan omset menurun, dan ada beberapa Nasaba yang pindah ke pesaing”

Sebagaimana juga dikatakan oleh bapak Arul selaku manajer pegadaian syariah

“Yaitu Dapat melakukan dengan cara Analisis swot dan melakukan riset pasar dan melakukan pembanding dan melakukan pembanding dan umpan balik nasabah”

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Melakukan evaluasi terhadap produk gadai emas Pegadaian Syariah untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangannya. Meminta masukan dari karyawan Pegadaian Syariah tentang produk gadai emas”.

Kesimpulannya, Pegadaian Syariah memiliki strategi yang tepat untuk mengatasi penurunan omzet dan perpindahan nasabah ke pesaing.

c. Harga

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Chai pimpinan Kantor cabang

“Dalam menentukan Nilai taksiran yang dapat menentukan adalah kantor pusat”

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Arul selaku manajer pegadaian syariah

“Dengan melihat kondisi emas dan memastikan keaslian emas”

Sebagaimana juga dikatakan oleh bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Fluktuasi harga emas: Harga emas di pasar selalu berubah-ubah, sehingga Pegadaian Syariah harus selalu memperbarui nilai taksiran emasnya, Kualitas dan kadar emas: Kualitas dan

kadar emas yang digadaikan berbeda-beda, sehingga Pegadaian Syariah harus melakukan penaksiran secara cermat”

Nilai taksiran emas di Pegadaian Syariah ditentukan berdasarkan beberapa faktor, antara lain kebijakan kantor pusat, kondisi emas, keaslian emas, dan fluktuasi harga emas.

2. Upaya

a. Meningkatkan produk

Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Chai selaku pimpinan kantor cabang pegadaian syariaiah

“Salah satu caranya adalah kami memberikan pelayanan yang cepat paling lambat 15 menit dengan itu dapat meningkatkan produk gadai emas tentunya”

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Arul selaku manajer di pegadaian syariaiah kota kendari

“Mempercepat proses gadainya, meningkatkan keramahan staf dan menawarkan produk yang inovatif sehingga dapat membantu proses peningkatan produk”

Sebgaimana dikatakan juga oleh bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariah kota kendari

“Dengan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan juga meningkatkan kualitas produk dan layanan”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Chai, Bapak Arul, dan Bapak Rizal, dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah Kota Kendari fokus pada 3 strategi utama untuk meningkatkan produk gadai emas yaitu Meningkatkan Kecepatan Pelayanan dengan Menyelesaikan proses gadai emas dalam waktu maksimal 15 menit dan Mempercepat proses gadai secara keseluruhan, Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan dan juga Menawarkan Produk yang Inovatif, Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Pegadaian Syariah Kota Kendari berharap dapat meningkatkan produk gadai emas dan memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabahnya.

b. Meningkatkan tempat

Sebagaimana di katakan oleh bapak Chai selaku pimpinan Kantor pegadaian syariah

“Dengan mengedukasikan ke masyarakat agar memiliki emas batangan tanpa Tunai bisa melakukan cicilan sehingga mereka masi memiliki emas agar memiliki emas tambahan

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Arul selaku manajer pegadaian syariah

“Dengan meningkatkan pemahman masyarakat dan menigkatkan kualitas layann kemduain menigkatkan daya saing”

Sebagaimana juga dikatakan Oleh Bapak rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Dengan menjalin kerja sama, dan Menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana Memberikan pelayanan yang ramah dan profesional”

Terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan tempat Pegadaian Syariah Kota Kendari di mata masyarakat, yaitu Meningkatkan

Pemahaman Masyarakat dengan Melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang produk dan layanan Pegadaian Syariah, Meningkatkan juga Kualitas Layanan dan Menjalin Kerjasama dengan berbagai pihak untuk memperluas jangkauan layanan dengan Menjalin kerjasama dengan institusi keuangan lainnya untuk meningkatkan sinergi.

c. Pemberian bonus

Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Chai selaku Pimpinan kantor pegadaian syariah

“Dengan melihat banyak pinjaman dan jangka waktu nya maka dari pihak pegadaian akan memberikan bonus “

Sebagaimana juga dikatakan oleh bapak Arul selaku Manajer pegadaian syariah

“Biasanya dari pihak pegadaian syariah saat akan memberikan bonus kepada nasabah pegadaian yang mengambil produk gadai emas dengan melihat Nilai pinjamannya dan juga jangka waktunya.

Sebagaimana juga dikatakan oleh bapak rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Tentunya dalam memberikan Bonus dengan melihat jumlah pinjamannya”.

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Chai, Bapak Arul, dan Bapak Rizal, dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah Kota Kendari memberikan bonus kepada nasabah gadai emas berdasarkan beberapa kriteria utama, yaitu Nilai Pinjaman Nasabah yang memiliki nilai pinjaman gadai emas yang tinggi berhak mendapatkan bonus yang lebih besar kemudian Semakin tinggi nilai pinjaman, semakin besar bonus yang diberikan dan Jangka Waktu Gadai Nasabah yang menggunakan produk gadai emas dengan jangka waktu yang lebih lama berhak mendapatkan bonus yang lebih besar Semakin lama jangka waktu gadai, semakin besar bonus yang diberikan.

- d. Menunda perencanaan penambahan modal
sebagaimana dikatakan oleh bapa Chai selaku pimpinan kantor pegadaian syariah

“Tentunya jika terjadi penundaan perencanaan penambahan modal maka tidak dapat menyalurkan pembiayaan kredit”

sebagaimana dikatakan oleh bapak Arul selaku manajer pegadaian syariah

“Salah satu yang akan terjadi jika menunda penambahan modal maka akan terjadi atau tidak dapat lagi menyalurkan pembiayaan kredit”

sebagaimana juga dikatakan oleh bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Jika hal itu terjadi maka dalam pembiayaan kredit tidak akan dapat dilakukan lagi dengan penyebab tersebut dengan penundaan penambahan modal”

Sedangkan dampak penundaan rencana penambahan modal terhadap produk gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kendari tidak bisa menyalurkan pembiayaan kredit

e. Bersikap transparan dengan para pekerja

Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Chai selaku pimpinan kantor pegadaian syariah

“Dalam menyediakan informasi biaya yang jelas dan transparan tentunya dari pihak pegadaian sudah menyiapkan biayanya”.

Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Arul selaku manajer pegadaian syariah

“Tentunya sudah di sediakan biaya untuk para pekerja karena mereka memiliki hak dengan jasa yang mereka keluarkan makan tentu dari pihak pegadaian telah menyiapkan biaya sebagai sikap yaang adil”

Sebagaimana juga dikaatakan oleh bapak Rizal selaku pegawai pegadaian syariah

“Pegadaian syariah akan bersikap adil dengan apa yang di dapatkan dari pihak pekerjanya dengan menyipaika biaya”

Pihak pegadaian syariah sudah menyiapkan biaya yang jelas sebagai tanda sikap transparan terhadap pekerja .

f. Melakukan kerja sama

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Chai selaku pimpinan Kantor pegadaian syariah

“Tentunya di setaip sektor perusahaan selalu memiliki rencana kerja sama dan

mesti dilakukan karena hal ini bisa membantu perusahaan, dari pihak pegadaian sudah banyak memiliki kerja sama dan akan terus melakukannya.”

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Arul selaku manajer pegadaian syariah

“Dari pihak pegadaian sudah banyak melakukan kerja sama dari pihak-pihak lain demi keberlangsungan perusahaan”.

Sebagaimana juga dikatakan oleh bapak Rizal Selaku pegawai kantor pegadaian syariah

“Dari pihak pegadaian selalu berencanaa dalam melakukan kerja sama sampai sekarang sudah banyak dari pihak perusahaan lain yang berkera sama”

Pegadaian Syariah Kota Kendari telah menjalin banyak kerja sama dengan berbagai pihak dan akan terus menjalin kerja sama baru di masa depan, Kerja sama ini dilakukan untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya, seperti meningkatkan jumlah nasabah, memperluas jangkauan layanan, dan meningkatkan profitabilitas. Pegadaian Syariah Kota Kendari selalu

terbuka untuk menjalin kerja sama dengan pihak-pihak yang memiliki visi dan misi yang sama.

g. Memperluas pasar dengan go online

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Chai selaku pimpinan kantor pegadaian syariah

“Yaitu dengan digital, melalui whatsapp dengan membuat status, melalui akun medi sosial kantor pusat, literasi secara zoom”

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Arul selaku Manajer kantor pegadaian syariah

“Banyak cara yang dilakukan dengan semakin canggihnya teknologi moderen untuk yang dilakukan pegadaian syariah dalam memeperluas pasar online selalu mengupdate di akun sosial media”

Sebagaimana dikatakan oleh bapak Rizal selaku pegawai kantor pegadaian syariah

“Yang dilakukan sekarang phak pegadaian sering mlakukan edukasi secara online dengan memanfaatkan aplikasi seperti via zoom dan juga memilki akun sosial media pegadaian syariah.”

Pegadaian Syariah Kota Kendari aktif memanfaatkan berbagai platform online untuk mempromosikan produk dan layanannya, seperti WhatsApp, media sosial kantor pusat, dan Zoom, Strategi "go online" ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang produk dan layanan Pegadaian Syariah Kota Kendari, serta untuk memudahkan nasabah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Bagaimana Strategi Pemasaran Produk gadai emas yang diterapkan menggunakan prinsip 4P (*product,price,place,promotion*) di pegadaian syariah kota Kendari

Strategi pemasaran syariah adalah sebuah rencana yang disusun oleh sebuah perusahaan dengan tujuan mencapai sasarannya dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip syariah. Dengan strategi ini, perusahaan berupaya mendapatkan, mempertahankan, dan memperluas pangsa pasarnya, serta menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan. Pegadaian Syariah, sebagai contoh, juga menggunakan strategi pemasaran untuk menarik nasabah baru. Dalam konteks ini, penelitian akan membahas mengenai

bauran strategi, yang mencakup produk, harga, tempat, dan promosi.

Pegadaian Syariah Kota Kendari merupakan salah satu lembaga keuangan yang menawarkan produk gadai emas. Produk gadai emas merupakan produk yang cukup populer di Indonesia, terutama di kalangan masyarakat menengah ke bawah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah Kota Kendari telah menerapkan strategi bauran pemasaran 4P yang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa faktor, yaitu:

1. *Product*

Pegadaian Syariah menawarkan berbagai produk gadai emas yang mudah, aman, dan kompetitif dengan pelayanan yang ramah dan bersahabat. Pegadaian Syariah terus berusaha mengembangkan fitur dan layanan baru untuk meningkatkan daya Tarik produk gadai emas dan juga meningkatkan layanannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Skema pembayaran yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Kota Kendari juga beragam, yaitu perpanjangan gadai, cicilan gadai, dan tebus gadai. Hal ini memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk memilih skema pembayaran yang sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun secara teori penerapan strategi terhadap produk merupakan, produk atau jasa yang dihasilkan

haruslah berkualitas dan selalu melakukan perluasan lini (*lini extension*), yaitu mencegah pesaing untuk masuk dan memberikan kepuasan yang lebih bagi konsumen (Nadhirotul,2016).

Teori tersebut menunjukkan bahwa dari segi produk, yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Unit kota kendari ini sudah baik, karena produknya fleksibel, barang gadai diambil dengan tempo waktu yang telah disepakati, dilihat dari sisi syariah, produk gadai emas merupakan produk halal yang memiliki mutu dan kualitas yang baik dengan mengedepankan keunggulan produk, dimana produk gadai emas dapat memberikan solusi bagi nasabah dalam mengatasi masalah finansial nasabah. Barang gadai dapat diambil sewaktu-waktu dan diperpanjang jika nasabah belum bisa melunasinya.

2. *Price*

Pegadaian Syariah menawarkan solusi gadai emas yang mudah, aman, dan kompetitif dengan biaya yang terjangkau serta Masyarakat tertarik karna adanya prinsip syariah. Pegadaian Syariah juga sering mengadakan promo untuk memberikan keuntungan kepada nasabah Adapun perbedaannya dengan pegadaian konveional terletak di bunganya kalua di pegadain konvesioal menerapkan sistem bunga sedangkan di syariah menerapkan sistem biaya sewa pemeliharaan atas barang di gadaikan nasabah (*Mu'nah*),

sedangkan merujuk pada harga emas di pegadaian konvensional dan pegadaian syariah sama sama menetapkan harga emas sedang naik atau sedang turun tergantung harga emasnya.

Tarif gadai emas yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Kota Kendari disesuaikan dengan harga emas yang berlaku di pasaran. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa mendapatkan harga yang wajar.

Menurut para ahli Harga merupakan sejumlah nilai (dalam mata uang) yang harus dibayar konsumen untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan, penentuan strategi harga sangatlah penting untuk diperhatikan mengenai harga produk karena salah satu penyebab laku atau tidaknya produk atau jasa yang ditawarkan (Saefullah, 2017).

Dari segi harga, harga yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah Unit Kota kendari sudah baik, karena Pegadaian Syariah menetapkan harga secara proposional yaitu harga yang tidak terlalu tinggi maupun tidak terlalu rendah, sehingga harga yang diberikan dapat dijangkau oleh nasabah atau calon nasabah. Selanjutnya, penentuan biaya mun'ah akadnya pun disesuaikan dengan besarnya pembiayaan yang diambil oleh nasabah yang ditentukan dengan taksiran barang jaminan. Dari segi strategi harga yang ditawarkan ini pun dapat menarik nasabah untuk

mengambil produk gadai emas pada Pegadaian Syariah Unit Kota Kendari

3. *Place*

Pegadaian Syariah Kota Kendari memiliki banyak cabang yang tersebar di berbagai lokasi di Kota Kendari. Hal ini memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Pegadaian Syariah Kota Kendari juga memiliki lokasi yang strategis, yaitu berada di dekat pusat keramaian. Hal ini memudahkan nasabah untuk menemukan kantor Pegadaian Syariah.

Adapun penerapan teori penerapan strategi terhadap tempat merupakan alat atau saluran yang digunakan untuk mengantarkan produk atau jasa dalam melayani pasar sasaran, selain itu tempat merupakan alat perusahaan dalam memberikan pelayanan serta fasilitas kepada nasabah sehingga menjadi wadah dalam mempermudah, menyediakan wadah bertransaksi (Galuh, 2017).

Teori tersebut menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Unit Kota Kendari dari segi strategi tempat, Pegadaian Syariah Unit Kota Kendari sudah tepat dalam memilih lokasi, dimana Pegadaian Syariah terletak di tanah yang tidak bersekengketa dan juga lokasi yang strategis yaitu tempat yang mudah dijangkau dan terlihat oleh nasabah, dengan begitu nasabah tidak akan kesulitan untuk menemukan dan mendatangi outlet Pegadaian Syariah unit Kota Kendari.

Keunggulan dari lokasi Pegadaian Syariah Unit Kota kendari adalah berada di tengah-tengah pusat kota perdagangan dan perbelanjaan atau lebih tepatnya berada hampir di pusat posisi pasar beureunuen yang mayoritasnya perdagangan dan pelaku UMKM.

4. *Promotion*

Pegadaian Syariah Kota Kendari melakukan promosi melalui berbagai media, seperti media sosial, situs web, dan media cetak. Pegadaian Syariah Kota Kendari juga melakukan promosi melalui word of mouth, yaitu dengan mengajak nasabah untuk menceritakan pengalamannya kepada orang lain.

Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Adapun kegiatan yang termasuk dalam aktivitas promosi adalah periklanan, personal selling, promosi penjualan, dan publisitas (Al-arif, 2015).

Dari segi promosi, Pegadaian Syariah Unit Kota kendari melakukan startegi promosi dengan cara menggunakan brosur, radio dan memanfaatkan media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Selain itu juga melalui media langsung yaitu face to face seperti diadakannya seminar-seminar. Berdasarkan hasil penelitian terhadap

strategi harga dalam penerapan promosi Pegadaian Syariah Unit Kota kendari sesuai dengan syariah, Pegadaian Syariah menyampaikan keunggulan-keunggulan produk rahn secara transparansi yaitu rinci dan jujur apa adanya, tanpa ada unsur melebih-lebihkan.

4.3.2. Kendala dan upaya yang dihadapi dalam startegi pemasaran Produk gadai emas yang diterapkan menggunakan prinsip 4p di pengadaian syariah di kota kendari

1. Kendala Pemasaran

a. Modal

Kendala: Tidak ada kendala di modal namun pihak pegadaian selalu melakukan upaya-upaya untuk menambah modal serta relasi seperti kerjasama

Upaya: Melakukan kerjasama dengan berbagai pihak untuk mendapatkan modal tambahan dan Meningkatkan efisiensi penggunaan modal.

b. Pesaing

Kendala: Persaingan dengan lembaga keuangan lain yang menawarkan produk gadai emas.

Upaya: Melakukan analisis SWOT dan riset pasar untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan produk gadai emas Pegadaian

Syariah, Melakukan evaluasi terhadap produk gadai emas untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangannya dan Meminta masukan dari karyawan Pegadaian Syariah tentang produk gadai emas.

c. Harga

Kendala: Nilai taksiran emas di Pegadaian Syariah ditentukan berdasarkan beberapa faktor yang dapat dirasa memberatkan nasabah.

Upaya: Melakukan edukasi kepada masyarakat tentang faktor-faktor yang menentukan nilai taksiran emas, Menawarkan alternatif produk gadai emas dengan nilai taksiran yang lebih rendah.

2. Upaya Pemasaran

a. Meningkatkan Produk

1. Meningkatkan Kecepatan Pelayanan: Proses gadai emas diselesaikan dalam waktu maksimal 15 menit dan mempercepat proses gadai secara keseluruhan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menarik minat pelanggan baru.
2. Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan: Meningkatkan keramahan staf dan memberikan layanan yang terbaik bagi para

nasabah. Hal ini penting untuk membangun loyalitas pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan Pegadaian Syariah Kota Kendari.

3. Menawarkan Produk yang Inovatif:
Menawarkan produk gadai emas yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan meluncurkan produk baru, mengembangkan fitur-fitur baru, atau memberikan promo-promo menarik.

b. Meningkatkan Tempat

Beberapa strategi yang dilakukan Pegadaian Syariah Kota Kendari untuk meningkatkan citranya di mata masyarakat:

1. Meningkatkan Pemahaman Masyarakat:
Melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang produk dan layanan Pegadaian Syariah. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti seminar, workshop, dan iklan.
2. Meningkatkan Kualitas Layanan: Terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan

kepada staf, meningkatkan standar operasional prosedur, dan menggunakan teknologi yang canggih.

3. Menjalin Kerjasama: Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk memperluas jangkauan layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan institusi keuangan lainnya, lembaga pemerintah, atau organisasi masyarakat.

c. Pemberian Bonus

Pegadaian Syariah Kota Kendari memberikan bonus kepada nasabah gadai emas berdasarkan beberapa kriteria utama:

1. Nilai Pinjaman: Nasabah yang memiliki nilai pinjaman gadai emas yang tinggi berhak mendapatkan bonus yang lebih besar. Semakin tinggi nilai pinjaman, semakin besar bonus yang diberikan.
2. Jangka Waktu Gadai: Nasabah yang menggunakan produk gadai emas dengan jangka waktu yang lebih lama berhak mendapatkan bonus yang lebih besar. Semakin lama jangka waktu gadai, semakin besar bonus yang diberikan.

d. Menunda Perencanaan Penambahan Modal

Dampak penundaan rencana penambahan modal terhadap produk gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kendari adalah:

1. Tidak dapat menyalurkan pembiayaan kredit:

Hal ini berarti Pegadaian Syariah Kota Kendari tidak dapat memberikan pinjaman baru kepada nasabah. Hal ini dapat berdampak negatif pada pertumbuhan bisnis perusahaan.

e. Bersikap Transparan dengan Para Pekerja

Pegadaian Syariah Kota Kendari sudah menyiapkan biaya yang jelas sebagai tanda sikap transparan terhadap pekerja. Hal ini dilakukan dengan:

1. Menyediakan informasi biaya yang jelas dan

transparan: Pegadaian Syariah Kota Kendari memberikan informasi yang jelas tentang gaji, tunjangan, dan benefit lainnya kepada para pekerja.

2. Menyediakan biaya untuk para pekerja:

Pegadaian Syariah Kota Kendari memberikan gaji dan tunjangan yang kompetitif kepada para pekerja.

f. Melakukan Kerja Sama

Pegadaian Syariah Kota Kendari telah menjalin banyak kerja sama dengan berbagai pihak dan akan terus menjalin kerja sama baru di masa depan. Kerja sama ini dilakukan untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya, seperti meningkatkan jumlah nasabah, memperluas jangkauan layanan, dan meningkatkan profitabilitas.

g. Memperluas Pasar dengan Go Online

Pegadaian Syariah Kota Kendari aktif memanfaatkan berbagai platform online untuk mempromosikan produk dan layanannya, seperti WhatsApp, media sosial kantor pusat, dan Zoom. Strategi "go online" ini dilakukan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat: Masyarakat menjadi lebih aware tentang produk dan layanan Pegadaian Syariah Kota Kendari.
2. Memudahkan nasabah: Nasabah lebih mudah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi.