

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Mlati

Pegadaian syariah pertama di Yogyakarta adalah Pegadaian Syariah Kusumanegara yang merupakan pegadaian keempat yang didirikan di Indonesia. Pegadaian Syariah Mlati sendiri merupakan pegadaian kedua di Yogyakarta setelah Pegadaian Syariah Kusumanegara. Melihat perkembangan yang cukup baik dari Pegadaian Syariah Kusumanegara maka pada tanggal 25 Mei 2004 didirikanlah Pegadaian Syariah Mlati.

Ide pendirian Pegadaian Syariah sendiri sebenarnya sudah direncanakan sejak 1998 ketika general manager pegadaian melakukan studi banding ke Malaysia, namun terkendala karena adanya masalah internal yang ada dalam perusahaan, gagasan pendirian Pegadaian Syariah ini hanya disimpan dan menjadi wacana tanpa bisa terealisasi.

Melihat perkembangan Pegadaian Syariah Kusumanegara yang berkembang semakin pesat maka didirikanlah Pegadaian Syariah Mlati sebagai Pegadaian Syariah kedua di Yogyakarta. Pegadaian Syariah Mlati didirikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah muslim maupun non muslim dengan menawarkan jasa pembiayaan yang cepat, aman dan menguntungkan.

Memiliki julukan sebagai kota pelajar serta basis organisasi Islam terbesar di Indonesia yaitu Muhammadiyah, Yogyakarta menjadi tempat yang potensial untuk perkembangan Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah Mlati didirikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan transaksi yang cepat, aman, serta bebas dari riba.

4.2 Visi dan Misi Pegadaian Syariah

4.2.1 Visi perusahaan

Visi Pegadaian Syariah dalam menjadikan pegadaian sebagai “The Most Valuable Financial Company” di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

4.2.2 Misi Perusahaan

Adapun misi dari Pegadaian Syariah adalah :

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.
2. Membangun bisnis yang beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan *service excellence* dan *focus* nasabah melalui: bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, Teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen resiko yang kokoh, SDM yang profesional berbudaya kinerja baik. (pegadaian.co.id)

4.3 Produk Pegadaian Syariah

4.3.1 *Rahn* (gadai)

Pembiayaan *Rahn* merupakan pembiayaan gadai yang mudah cepat dan aman dari pegadaian syariah dengan barang jaminan berupa perhiasan emas, emas batangan, *smartphone*, laptop, kamera, motor, mobil serta barang bergerak lainnya. Jangka waktu peminjaman adalah 120 hari, dan dapat diperpanjang lagi.

4.3.2 *Arrum* BPKB (kredit UMKM jaminan BPKB)

Pembiayaan *Arrum* BPKB merupakan pembiayaan untuk pengembangan usaha mikro kecil dan menengah dengan menjaminkan BPKB. Kendaraan tetap dapat digunakan oleh nasabah, Pegadaian hanya menyimpan BPKB saja. Jangka waktu pinjaman 12, 18, 24 sampai 36 bulan.

4.3.3 *Arrum* Haji (pembiayaan haji)

Arrum haji merupakan pembiayaan haji untuk mendapatkan kursi haji dengan cepat, aman dan mudah dengan jaminan emas batangan minimal 3,5 gram atau perhiasan emas berkadar 70% dengan berat minimal 7 gram. Jaminan emas ini nantinya dapat digunakan sebagai dana pelunasan haji.

4.3.4 *Rahn Tasjili* Tanah (Sertifikat)

Rahn Tasjili tanah merupakan pembiayaan syariah dengan barang jaminan sertifikat tanah untuk pengusaha mikro dan petani. Tanah yang digadai haruslah tanah yang produktif. Jumlah pinjamannya juga lumayan tinggi, mulai dari 1 juta hingga 200 juta rupiah dengan angsuran yang cukup

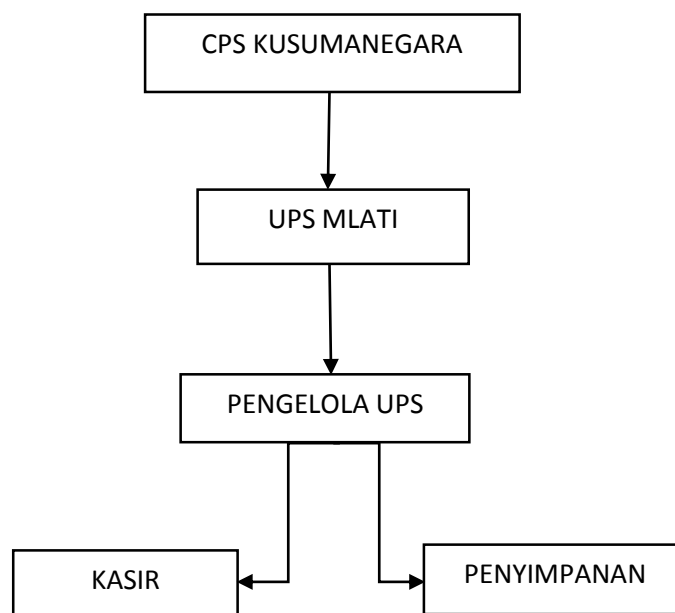
fleksibel, sekali bayar nasabah bisa membayar untuk angsuran 3, 4 atau 6 bulan.

4.3.5 Mulia (emas batangan)

Mulia merupakan penjualan emas batangan ke masyarakat secara angsuran maupun tunai dengan proses yang mudah dan cepat dan waktu yang fleksibel. Mulia menjadi salah satu investasi untuk mewujudkan masa depan seperti naik haji, biaya pendidikan anak, memiliki rumah serta kendaraan bermotor.

4.4 Struktur Organisasi, Tugas dan Jabatan

Gambar IV.1
Struktur Organisasi



4.4.1 Pengelola UPS

Pengelola UPS bertanggung jawab dalam menyusun program kerja yang sesuai dengan visi dan misi pegadaian yang sesuai dengan prinsip syariah,

mengkoordinasi kegiatan penaksiran *mahrūn* berdasarkan aturan yang ada, mengkoordinasi penyaluran dana gadai (*mahrūn bih*), mengkoordinasi pengelolaan *rahn* sesuai dengan ketentuan yang berlaku .

4.4.2 Kasir

Kasir bertugas penerimaan dan pembayaran dana dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dana yang keluar setelah taksiran barang maupun dana yang masuk dari pembayaran *mahrūn bih*, serta menerima modal kerja harian dari atasan.

4.4.3 Penyimpanan (pemegang gudang)

Bagian penyimpanan bertugas melakukan pemeriksaan, pemeliharaan, pengeluaran dan pemasukan barang gadai. Mengecek secara berkala kondisi barang yang ada digudang, memastikan penempatan barang gadai sesuai dengan urutan nomer *rahn*. Serta melakukan pengecekan secara berkala kondisi gudang penyimpanan.

4.5 Prosedur Gadai Emas di UPS Mlati

4.5.1 Mengisi formulir

Tahap awal sebelum melaksanakan gadai, nasabah datang ke pegadaian dengan membawa emas yang akan di gadai, kemudian nasabah diminta untuk mengisi dan menandatangani formulir pengajuan gadai emas di Pegadaian Syariah

4.5.2 Menunjukkan KTP/ kartu identitas lain

Nasabah akan diminta menunjukkan identitas KTP untuk mencocokkan keaslian data yang terisi di dalam formulir.

4.5.3 Penaksiran Barang Jaminan

Selanjutnya nasabah akan diminta untuk menyerahkan barang gadai kepada penaksir untuk ditentukan berapa jumlah taksiran pinjaman gadai yang akan nasabah terima. Nilai taksiran pinjaman adalah sebesar 92% sampai 95% dari harga emas nasabah.

4.5.4 Penerimaan dana gadai

Setelah penaksiran emas selesai, nasabah dapat mengambil uang pinjaman gadai yang telah ditentukan penaksir di kasir. Jangka waktu jatuh tempo dari *rahn* ini adalah selama 4 bulan, dan dapat kembali diperpanjang. Namun apabila melebihi batas waktu jatuh tempo tidak diperpanjang, maka emas tersebut akan dilelang oleh pegadaian.

4.6 Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah

Tabel IV.1
Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah

Tahun 2018	Tahun 2019
1. Literasi Pasar Tradisional	1. Literasi Pasar Tradisional
2. Literasi Kampus	2. Literasi Kampus
3. Literasi Instansi	3. Literasi Instansi
4. Literasi Komunitas	4. Literasi Komunitas
5. Menghubungi Nasabah Potensial	5. Menghubungi Nasabah Potensial
6. Pegadaian Digital	6. Pegadaian Digital
7. Pengadaan Agen Pegadaian	7. Pengadaan Agen Pegadaian
	8. Media sosial

Berikut strategi pemasaran yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah dari tahun 2018 hingga 2019:

4.6.1 Literasi pasar tradisional

Pasar merupakan salah satu tempat perputaran roda ekonomi masyarakat, oleh karena itu pegadaian menjadikan pasar sebagai salah satu tempat dalam memasarkan produk-produknya, terutama produk untuk pembiayaan usaha mikro. Namun ditengah lesunya perekonomian saat ini dimana para pedagang tradisional cenderung mengalami penurunan omset setiap tahunnya menyebabkan literasi pasar tradisional ini kurang efektif karena calon nasabah cenderung lama dalam mengambil keputusan dalam menerima penawaran produk dari Pegadaian Syariah.

4.6.2 Literasi Kampus

Pegadaian Syariah melakukan literasi kampus dimana pegadaian melakukan kerja sama dengan kampus terkait untuk menyelenggarakan kegiatan dilingkungan kampus maupun dalam kegiatan kemahasiswaan kampus

4.6.3 Literasi Instansi

Literasi instansi dimana Pegadaian Syariah memperkenalkan produk-produk yang ditawarkan pegadaian dengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan suatu instansi dan kemudian memperkenalkan produk gadai kepada para pegawai yang ada dalam kegiatan tersebut.

4.6.4 Literasi Komunitas

Pemasaran produk melalui literasi komunitas merupakan salah satu strategi pegadaian dalam mendapatkan nasabah baru dengan cara ikut dalam kegiatan komunitas tertentu. misalnya komunitas motor, pegadaian akan menawarkan produk yang sesuai, salah satunya *Arrum*.

4.6.5 Menghubungi nasabah potensial

Menjalin silaturahmi yang baik dengan nasabah juga merupakan salah satu pendekatan pegadaian syariah terhadap nasabah. Salah satu strategi pegadaian syariah dalam menarik pelanggan adalah dengan menghubungi pelanggan yang potensial via telpon atau pesan *whatsapp*.

4.6.6 Pengadaan Agen Pegadaian

Pengadaan agen pegadaian ini merupakan inovasi baru dari pegadaian untuk menjaring banyak lagi nasabah untuk bertansaksi di pegadaian. Dengan banyaknya agen pegadaian ini bisa menjadi cara pegadaian syariah dalam memasarkan produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah, mengingat keterbatasan SDM pegadaian yang belum mampu untuk menjangkau masyarakat secara luas. Setiap agen akan mendapatkan fee dari setiap transaksi yang dilakukan nasabah melalui agen pegadaian tersebut.

4.6.7 Aplikasi Digital Pegadaian

Di era digital ini, untuk makin memudahkan para nasabah mengakses informasi serta kemudahan bertransaksi, Pegadaian Syariah membuat sebuah aplikasi pegadaian digital. Dengan adanya aplikasi Pegadaian

Syariah digital ini para nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi secara online tanpa harus pergi ke kantor pegadaian secara langsung.

4.6.8 Media sosial Pegadaian Syariah

Mengikuti perkembangan zaman, pegadaian juga memasarkan produknya melalui akun media sosial seperti facebook, instagram dan twitter. Ini dianggap lebih efektif mengenalkan produk Pegadaian Syariah kepada milenial muda yang tidak pernah lepas dari *gadget* dan media sosial.

4.7 Strategi Pengembangan Melalui Analisis SWOT

Tabel IV.2
Analisis Internal (IFAS)

Faktor Internal	Bobot (a)	Rating (b)	Total (a x b)
Kekuatan (S)			
1. Lokasi Pegadaian Syariah yang strategis	0,10	4	0,4
2. Persyaratan yang mudah dan proses cepat	0,15	4	0,6
3. Produk Pegadaian Syariah sesuai dengan syariah islam	0,08	4	0,32
4. Jaminan keamanan barang gadai	0,10	4	0,4
5. Promosi mendekat ke masyarakat melalui literasi yang tepat sasaran	0,07	4	0,28
Total (S)			2
Kelemahan (W)			
	0,10	4	0,4

1. Jumlah outlet Pegadaian Syariah yang kurang dibandingkan pegadaian konvensional	0,15	3	0,45
2. Produk pembiayaan Pegadaian Syariah yang kurang dikenal masyarakat	0,06	3	0,18
3. Sedikit SDM Pegadaian Syariah yang memahami tentang keuangan syariah	0,11	4	0,44
4. Promosi yang belum menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat	0,08	4	0,32
5. Pegadaian Syariah belum bisa memberikan potongan harga untuk pelanggan setia			
Total (W)	1		1,79
Total (S+W) = X			3,79

Dari hasil analisis internal IFAS diatas, faktor kekuatan (strenght) memiliki nilai total 2 sedangkan faktor kelemahan (weaknesss) memiliki nilai total 1,97. Nilai tersebut diambil dari hasil jawaban yang diperoleh dari responden. Total skor nilai total rata-rata dari kekuatan adalah sebesar 2 menandakan kekuatan memiliki nilai yang baik, sedangkan kelemahan memiliki nilai total rata-rata 1,79 menandakan faktor kelemahan sedang. Dari gabungan nilai strenght dan weaknesss maka nilai IFAS adalah 3,79.

Tabel IV.3
Analisis Eksternal (EFAS)

Faktor Eksternal	Bobot (a)	Rating (b)	Total (a x b)
Peluang (O)			

1. Lokasi kantor Pegadaian Syariah yang cukup strategis	0,10	4	0,4
2. Anggapan bunga adalah haram	0,08	4	0,32
3. Pegadaian merambah dunia digital dengan meluncurkan aplikasi digital Pegadaian Syariah	0,11	4	0,44
4. Nasabah pengguna Pegadaian Syariah bukan hanya dari umat islam	0,06	4	0,24
5. Produk pembiayaan yang ada pada Pegadaian Syariah merupakan kebutuhan masyarakat.	0,15	4	0,6
Total (O)			2
Ancaman (T)			
1. Adanya tindak kriminal seperti perampokan	0,05	3	0,15
2. Anggapan bahwa lembaga Pegadaian Syariah berkaitan dengan fanatisme agama	0,08	3	0,24
3. Semakin banyak usaha gadai lainnya yang menjadi pesaiang Pegadaian Syariah	0,10	4	0,4
4. Semakin banyaknya pinjaman online tanpa barang jaminan	0,16	4	0,64
5. Anggapan masyarakat bahwa Pegadaian Syariah sama dengan pegadaian konvensional	0,11	4	0,44

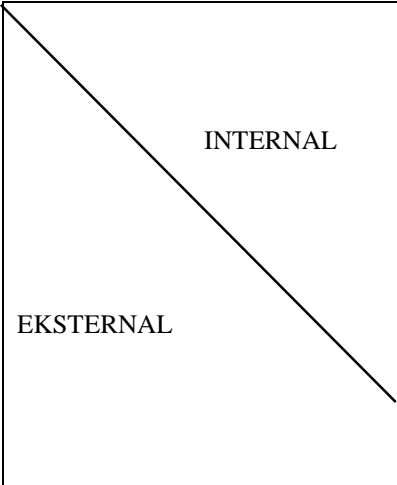
Total (T)	1		1,87
Total (O+T) =y			3,87

Dari hasil pengumpulan data responden analisis eksternal (EFAS) faktor *opportunities* mendapat nilai 2 sedangkan pada faktor *threats* mendapatkan nilai 1,87. Hasil data tersebut berasal dari total jawaban responden kemudian dibagi jumlah responden. Skor untuk *opportunities* adalah sebesar 2. Kemudian skor dari faktor *Threats* sebesar 1,87, hal ini menunjukkan faktor *opportunities* lebih besar dari pada *Threats* pegadaian syariah. Total skor dari *opportunities* dan *threats* adalah sebesar 3,87.

Berdasarkan hasil skoring diatas dalam analisis internal IFAS memiliki nilai 3,79, sedangkan dalam analisis eksternal EFAS memiliki nilai 3,87. Hal ini menunjukkan bahwa faktor eksternal lebih tinggi dibandingkan dengan faktor internal.

4.8 Analisis Dengan Menggunakan Matriks SWOT

Tabel IV.4
Tabel Matriks SWOT

	Kekuatan (S) <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi Pegadaian Syariah yang strategis. 2. Persyaratan yang mudah dan proses cepat. 3. Produk Pegadaian Syariah sesuai dengan syariah islam 4. Jaminan keamanan barang gadai. 5. Promosi mendekati ke masyarakat melalui literasi yang tepat sasaran. 	Kelemahan (W) <ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah outlet Pegadaian Syariah yang kurang dibandingkan pegadaian konvensional. 2. Produk pembiayaan Pegadaian Syariah yang kurang dikenal masyarakat. 3. Sedikit SDM Pegadaian Syariah yang memahami tentang keuangan syariah.

		<p>4. Promosi yang belum menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat.</p> <p>5. Pegadaian Syariah belum bisa memberikan potongan harga untuk pelanggan setia.</p>
<p>Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi kantor Pegadaian Syariah yang cukup strategis. 2. Anggapan bunga adalah haram. 3. Pegadaian merambah dunia digital dengan meluncurkan aplikasi digital Pegadaian Syariah. 4. Nasabah pengguna Pegadaian Syariah bukan hanya dari umat islam. 5. Produk pembiayaan yang ada pada Pegadaian Syariah merupakan kebutuhan masyarakat. 	<p>STRATEGI SO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan promosi produk melalui media elektronik (TV), melalui media televisi pegadaian dapat melakukan promosi lebih luas kepada seluruh masyarakat 2. Memperbaiki tampilan kantor 	<p>STRATEGI WO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja sama dengan bisnis startup, sehingga pelanggan bisa mendapatkan keuntungan seperti, mendapatkan cashback dari transaksi pembayaran 2. Merekrut karyawan yang memiliki <i>background</i> keuangan syariah. Inovasi pelayanan menjemput pelanggan seperti pegadaian keliling menggunakan mini bus untuk menjangkau lebih banyak nasabah.
<p>Tantangan (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya tindak kriminal seperti perampokan. 2. Anggapan bahwa lembaga Pegadaian Syariah berkaitan dengan fanatisme agama. 3. Semakin banyak usaha gadai lainnya yang menjadi pesaing Pegadaian Syariah. 4. Semakin banyaknya pinjaman online tanpa barang jaminan. 5. Anggapan masyarakat bahwa Pegadaian Syariah sama dengan pegadaian konvensional. 	<p>STRATEGI ST</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. literasi agama, dengan mengadakan sharing dengan pemeluk agama lain tentang keuntungan bertransaksi di pegadaian syariah. 2. Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai bahaya penggunaan <i>fintech</i> 	<p>STRATEGI WT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memanfaatkan pegadaian digital yang sudah ada dan terus mengembangkan aplikasi tersebut. 2. Membuat konten youtube untuk mempromosikan produk pegadaian serta membuat review mengenai kepuasan pelanggan yang bertransaksi di Pegadaian Syariah, baik nasabah muslim maupun non muslim. 3. Merekrut karyawan yang memiliki <i>basic</i> keuangan syariah untuk menjadi narasumber dari setiap kegiatan sosialisasi Pegadaian Syariah serta

		<p>secara berkala mengadakan pelatihan untuk karyawan yang tidak memiliki background keuangan syariah.</p> <p>4. Bekerjasama dengan perusahaan fintech untuk memberikan kemudahan bertantraksi untuk para nasabah pegadaian syariaiah</p>
--	--	---

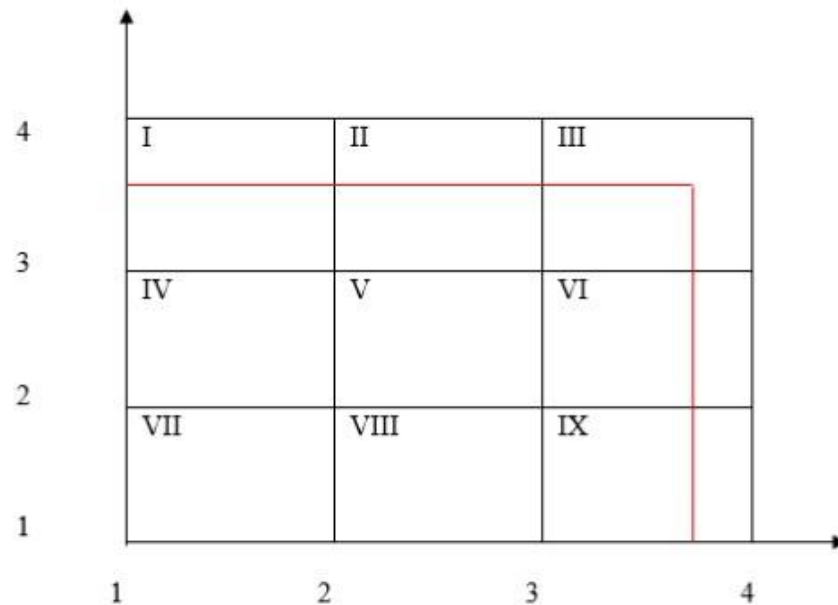
Berdasarkan penghitungan analisis faktor internal dan eksternal diketahui bahwa faktor internal lebih tinggi dibandingkan dengan faktor eksternal maka strategi yang digunakan sesuai dengan tabel analisis SWOT adalah strategi WT :

1. Memanfaatkan aplikasi pegadaian digital yang ada dan terus mengembangkannya. Aplikasi ini perlu dikemangkan lagi karena belum banyak nasabah pegadaian syariah yang memanfaatkan aplikasi tersebut. Aplikasi pegadaian saat ini dianggap belum mampu memberikan kemudahan bagi para nasabah pegadaian syariah.
2. Membuat konten youtube untuk mempromosikan produk pegadaian serta membuat review mengenai kepuasan pelanggan yang bertransaksi di Pegadaian Syariah, baik nasabah muslim maupun non muslim.
3. Merekrut karyawan yang memiliki *basic* keuangan syariah untuk menjadi narasumber dari setiap kegiatan sosialisasi Pegadaian Syariah serta mengadakan pelatihan secara berkala untuk karyawan yang tidak memiliki background pendidikan syariah.
4. Bekerjasama dengan perusahaan *fintech* untuk memberikan kemudahan pembayaran kepada nasabah pegadaian syariah

4.9 Diagram Matrik Internal Eksternal (IE)

Dari hasil penghitungan tabel IFAS maka nilainya adalah 3,79 sedangkan pada tabel perhitungan EFAS sebesar 3,87. Itu artinya dari hasil perhitungan tersebut bila dikonversikan ke dalam diagram matrik IE maka berada di kuadran III yang artinya pegadaian syariah berada pada fase penciutan (*turnaround*). Posisi tersebut dapat dilihat pada gambar 4.2

Gambar IV.2
Diagram Matriks IE



Dari gambar diagram Matriks IE posisi Pegadaian Syariah berada di kuadran III. Dapat diketahui bahwa strategi yang sesuai untuk kuadran III adalah strategi *turnaround*. Nilai EFAS lebih tinggi dibandingkan dengan IFAS