

**STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG MEGAMAS MANADO  
TERHADAP PRODUK GADAI EMAS  
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**



Oleh :

UMAIR RAHMAT  
NIM: 16.4.2.056

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
MANADO**

**1444 H / 2022 M**

**STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG MEGAMAS MANADO  
TERHADAP PRODUK GADAI EMAS  
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dalam Studi Program Perbankan Syariah



Oleh :

UMAIR RAHMAT  
NIM: 16.4.2.056

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
MANADO**

**1444 H / 2022 M**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Umair Rahmat

NIM : 16.4.2.052

Program : Sarjana (S-1)

Institut : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 25 November 2022

Saya yang menyatakan,



**Umair Rahmat**

**NIM. 16.4.2.056**

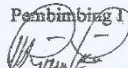
**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Pembimbing penulisan skripsi atas nama Umair Rahmat NIM: 16.4.2.056, Mahasiswa Program Studi/Jurusan Perbankan Syariah pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, "STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH INDONESIA, KANTOR KAWASAN MEGAMAS MANADO DALAM HAL PRODUK GADAI EMAS PADA MASA PANDEMI COVID-19" memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Manado, 29 Agustus 2022

Pembimbing I

  
Ridwan Tabé, S.Pd., M.Si

NIP. 197507092008011008


Pembimbing II

  
Nur Shadiq Shandimula, S.HI., M.E

NIP. 1920216201811001

Mengetahui

Ketua Program Studi

  
Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E

NIP. 19920216201811001

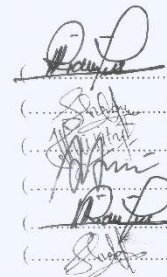
**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul, "Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Megamas Manado Terhadap Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid 19" yang disusun oleh Umair Rahmat, NIM 16.4.2.056, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah/Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 30 November 2022 dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah/Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 30 November 2022 M

**DEWAN PENGUJI :**

Ketua	: Dr Ridwan Tabe, Spd., MSi
Sekretaris	: Nur Shadiq Sandimula, M.E.
Munaqisy I	: Rahmawaty, M.S.I
Munaqisy II	: Sofyan Octavian Tubagus, M.Si
Pembimbing I	: Dr Ridwan Tabe, Spd., MSi
Pembimbing II	: Nur Shadiq Sandimula, M.E

  
 (.....)  
 (.....)  
 (.....)  
 (.....)  
 (.....)  
 (.....)

Manado, 07 Januari 2023

Dekan


Dr. Rosdalina Bukido, S.Ag., M.Hum

NIP.197803242006042003

## ABSTRAK

Nama : Umair Rahmat  
Nim : 16.4.2.056  
Progran Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang  
Megamas Manado Terhadap Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19

---

---

Tujuan penelitian ini dilakukan ialah untuk mengetahui strategi pemasaran apa saja yang digunakan oleh bank syariah indonesia kantor cabang megamas Manado pada masa pandemi covid 19 rumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Megamas Manado Dalam Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kawasan Megamas Manado Dalam Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Masalah ini dilihat dengan pendekatan metode kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Strategi Pemasaran Gadai Emas yang digunakan di penelitian ini adalah *Digital Advertising, Social Media Marketing, Telemarketing* serta bauran pemasaran dan memberikan beberapa promo khusus dan tidak lupa juga meningkatkan harga taksiran agar nasabah tetap bertahan

**Kata Kunci** : *Gadai Emas, Pembiayaan, Rahn, Strategi Pemasaran,*

## ABSTRACT

Name : Umair Rahmat  
Student ID Number : 16.4.2.056  
Study Program : Syariah Banking  
Judul : The Marketing Strategy of the *Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Megamas Manado* on Gold Pawn Products during the Covid-19 Pandemic

The aim of this study is to find out the marketing strategies employed by the *Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Megamas Manado* during the Covid-19 Pandemic. The research questions are as follows: "How are the marketing strategies employed by the *Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Megamas Manado* during the Covid-19 Pandemic?" The research method used in this study was the descriptive qualitative method. The data collection techniques were observation, interview, and documentation. The result of the study revealed that the strategies employed by the examined Syariah bank in this study were Digital Advertising, Social Media Marketing, Telemarketing, mixed marketing, and some special promotions. In addition, the bank offered raised estimate price to keep the loyalty of the customers.

**Keyword:** *Gold pawn, financing, Rahn, marketing strategy*



**KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamuallaikum Wr. Wb.*

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat, Taufik, Nikmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Shalawat serta salam "*allahumma sholli 'ala sayyidina Muhammad*" penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa selama proses kuliah sampai dengan proses penyusunan dan penulisan skripsi ini dengan judul “Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado Dalam Hal Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19” tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik dalam bentuk waktu, tenaga, perhatian saran atau pendapat, informasi serta dukungan moril maupun materiil. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih atas bantuannya tersebut. Semoga apa yang telah diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Untuk itu tanpa mengurangi rasa hormat pada semuanya, izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Delmus Puneri Salim, S.Ag., M.A., M.Res., Ph.D. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Dr. Ahmad Rajafi, M.HI. Wakil Rektor I, Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si. Wakil Rektor II, dan Dr. Musdalifah Dachrun, S.Ag., S.Psi., M.Si. Wakil Rektor III.
2. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd. Wakil Dekan I, Wakil Dekan II,



- Ridwan Jamal, M.HI. dan Wakil Dekan III, Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs.
3. Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E Ketua program Studi Perbankan Syariah, Muhammad Azhar Muslihin, MM. Sekretaris Prodi Perbankan Syariah.
  4. Ridwan Tabe. S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E selaku Dosen Pembimbing II. Penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan kepada para pembimbing yang telah sabar dan ikhlas membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
  5. Sjamsudin AK. Antuli, S.Ag., MA Selaku Penasehat Akademik yang telah menjadi penasehat selama penulis menempuh studi
  6. Seluruh Dosen dan tenaga kependidikan yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, penulis mengucapkan terima kasih atas segala ilmu dan pelayanan yang telah diberikan.
  7. Pimpinan Kantor BSI KC Megamas Manado
  8. Seluruh Karyawan BSI KC Megamas Manado yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
  9. Kepada yang tercinta kedua orang tua dan adik penulis, Ayahanda Arman Rahmat dan Ibunda Gamaria Mandahari serta adik Uwais Rahmat , terima kasih atas cinta, do'a, dukungan, nasihat, dan motivasi selama peneliti menempuh studi.
  10. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah B angkatan 2016, Fahri Suratinoyo, Fajrin Maaruf, Aswan Karnawan, Farhan Alamri, Andri Purwanto, Ilham Dg. Paliweng, Rafiq Papatungan, Achmad Ghivary Ramadhan, Andika, dan Mardhan Pangko.Andika P Nugroho
  11. Sahabat dan Saudara “Bgitujou” Vieldman Adrian. Alfredo Makainas, Andre Monintja yang sudah mensupport penulis selama menempuh studi.
  12. Semua pihak yang ikut serta dalam membantu proses penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam beberapa tahun terakhir, ilmu pemasaran mengalami kemajuan yang cukup pesat. Setiap lembaga atau perusahaan harus mampu memperlakukan pemasaran. Strategi pemasaran adalah upaya memasarkan sebuah produk, baik itu barang atau jasa, dengan menggunakan pola rencana dan taktik tertentu sehingga jumlah penjualan menjadi lebih tinggi dan Strategi pemasaran adalah suatu wujud rencana yang terurai dibidang pemasaran. Untuk memperoleh hasil yang optimal, strategi pemasaran ini mempunyai ruang lingkup yang sangat luas di bidang pemasaran diantaranya strategi dalam menghadapi persaingan harga, produk, pelayanan dan sebagainya. Perusahaan perlu mengenali kelemahan dan kekuatan serta dapat memanfaatkan peluang dan menghindari atau meminimalkan dimana strategi pemasaran merupakan upaya mencari posisi pemasaran menguntungkan dalam suatu industri.<sup>1</sup> Pemasaran harus dipandang sebagai "roh" yang memutuskan apakah sebuah perusahaan akan bertahan atau gagal. Keberhasilan pemasaran tidak akan signifikan menambah jumlah nasabah tanpa didukung dengan strategi pemasaran yang dinilai penting karena merujuk pada persaingan pasar yang semakin ketat. Strategi pemasaran salah satu cara memenangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan baik itu untuk perusahaan yang memproduksi barang ataupun jasa. Strategi pemasaran dapat dipandang sebagai salah satu dasar yang dipakai dalam Menyusun perencanaan perusahaan secara menyeluruh untuk dijadikan pedoman bagi segmen

---

<sup>1</sup> Miguna Astuti dan Agni Rizkita Amanda, *Pengantar Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 22,36.

Dari sisi perekonomian secara keseluruhan, pandemi Covid-19 berdampak signifikan bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Wilayah Megamas Manado, terbukti dengan adanya produk gadai emas. Produk gadai emas selalu menjadi salah satu bidang utama bisnis pembiayaan Bank. Produk gadai emas memiliki nilai jual yang tinggi dengan segmentasi pelanggan retail, sehingga transaksi produk gadai emas mengalami sejumlah kenaikan atau penurunan omzet. sumber pendapatan utama. Mengapa transaksi produk gadai emas lebih banyak di masa pandemi ini? Selain itu, di masa pandemi Covid-19, bagaimana Bank Syariah Indonesia menyikapi meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk gadai emas? Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Megamas Manado Dalam Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yaitu:

1. Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas pada Masa Pandemi Covid-19.
2. Bagaimana Prosedur Pembiayaan Dan Perhitungan Hasil Gadai Emas Di Masa Pandemi Covid-19
3. Keunggulan Dan Kelebihan Apa Saja Yang Dimiliki Dari Produk Gadai BSI
4. Cara Apa Saja Yang Dilakukan Untuk Tetap Mendapatkan Serta Mempertahankan Jumlah Nasabah di Masa Pandemi Covid-19

## **C. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah di penelitian dan judul ini adalah tentang strategi pemasaran yang dilakukan BSI dalam produk gadai emas di masa pandemi covid 19. Masalah tersebut merupakan cakupan yang cukup luas sehingga memerlukan pembatasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah hanya terkait **“Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia Kantor**

## **Kawasan Megamas Manado Dalam Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19”**

### **D. Rumusan Masalah**

Berikut ini adalah rumusan masalah penelitian peneliti berdasarkan informasi latar belakang sebelumnya: Bagaimana strategi pemasaran Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Megamas Manado Dalam Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui asal muasal dan rumusan masalah tersebut. Dan Bagaimana strategi pemasaran Bank Syariah Indonesia Kawasan Megamas Manado Dalam Produk Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19.

### **F. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat dan kekayaan informasi mengenai ilmu pemasaran di perbankan syariah diharapkan dari penelitian ini, terutama yang berkaitan dengan Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia, untuk dapat lebih memperluas strategi pemasaran produk gadai emas, Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu Bank Syariah Indonesia mengetahui apa yang perlu dilakukan untuk mendapatkan nasabah di masa pandemi
- b. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi *khazanah* perpustakaan tambahan bagi kalangan akademis, khususnya dalam riset ilmu pemasaran.

## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Strategi Pemasaran

#### 1. Pengertian Strategi pemasaran

Strategi berasal dari kata benda dan kata kerja dalam bahasa Yunani. Sebagai kata benda, *strategos*, merupakan gabungan kata *stratos* (militer) dengan *ago* (memimpin). Sebagai kata kerja, *stratego* berarti merencanakan (*to plan*).<sup>2</sup> Perang adalah sumber dari strategi, khususnya sebagai strategi Strategi Pemasaran di Masa Pandemi Berikut adalah cara – cara strategi pemasaran yang dapat dilakukan di masa pandemi:

- a. Menggunakan *Digital Advertising*
- b. Menggunakan Media Sosial
- c. Memanfaatkan *Market Place*

#### 2. Pengertian Gadai (*Rahn*)

Bentuk mashdar dari kata "*rahana-yarhanu-rahnan*" adalah "*rahn*;"*Ats-tsubut wa ad-dawam* (tetap dan abadi) adalah terjemahan linguistik. Juga berarti "penahanan,"<sup>3</sup> dan beberapa orang mengatakan bahwa "*rahn*" berarti "dipenjara" atau "terjerat."<sup>4</sup> Syariah mendefinisikan *rahn* sebagai memegang sesuatu dengan cara yang dibenarkan yang memungkinkan penarikannya.<sup>5</sup>

Dari pengertian di atas dapat dari kesimpulan di atas saya menarik kesimpulan bahwa *rahn* adalah penahanan suatu barang untuk dijadikan

---

<sup>2</sup> Pupu Saeful Rahmat, *Strategi Belajar Mengajar* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), 2.

<sup>3</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 680.

<sup>4</sup> Hendi Suhendi, *FIQH MUAMALAH* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 105.

<sup>5</sup> Zainul Arifin, *Dasar - Dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Alvabet, 2003), 29.

sebagai jaminan terhadap suatu hutang yang apabila orang tersebut tidak bisa membayar hutangnya

### **3. Pandemi Covid – 19**

Pandemi adalah wabah atau penyakit yang berjangkit secara bersamaan dengan penyebaran secara global di seluruh dunia. Wabah covid-19 bermula dari Wuhan, Cina Pada 7 Januari 2020. Di Cina mengidentifikasi pneumonia yang tidak di ketahui etiologinya tersebut sebagai jenis baru (*corona virus disease*) pada tanggal 30 januari WHO telah menerapkan kedaruratan Kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia pertumbuhan jumlah kasus berlangsung cukup cepat dan sudah terjadi antar negara.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Manado Megamas, Jalan Pierre Tendean No. 8 Kel. Wenang Selatan Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara.

### **B. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian, ada dua metodologi (proses, prinsip, dan prosedur) yang dilakukan peneliti untuk mendekati masalah dan menemukan jawaban yang dikenal dengan istilah kualitatif.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### 1. Subjek

subjek dalam penelitian ini adalah *Branch Manager Dan Pawning Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Megamas Manado

#### 2. Objek

Objek penelitian ini ditetapkan untuk Karyawan yang terkait dengan pembiayaan dengan akad rahn pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Megamas Manado

### **D. Sumber Data**

#### 1. Data Primer

data primer dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari hasil dari wawancara dengan informan yaitu Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Megamas Manado yang menjalankan dan menyalurkan produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia

#### 2. Data Sekunder

data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pembiayaan yaitu; Buku Pedoman/Prosedur Pembiayaan, Laporan Keuangan, akad/kontrak pembiayaan dan dokumen-dokumen mengenai prosedur pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Megamas Manado.

### **E. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen atau alat penelitian, sehingga peneliti perlu “divalidasi.” validasi dari berbagai peneliti, seperti; penguasaan wawasan subjek penelitian, pemahaman metode penelitian kualitatif, dan kesiapan penelitian. peneliti untuk memasuki subjek penelitian, baik secara akademis maupun logistik. Peneliti melakukan validasi diri dengan mengevaluasi seberapa baik mereka memahami metode kualitatif,.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

## **G. Teknik Analisis Data**

Data-data yang berhasil dihimpun selama penelitian lapangan dianalisis dengan menggunakan pedoman tiga tahap analisis data model Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas. Adapun aktivitas analisa data adalah reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi data (*Data Reduction*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. *End Drawing and Check*. atau Tahap penarikan kesimpulan

## **H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Untuk membenarkan temuan penelitian, setiap temuan harus divalidasi. Upaya peneliti untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkannya mengandung nilai kebenaran baik bagi pembaca maupun subjek penelitian dikenal sebagai kredibilitas data. Triangulasi akan digunakan oleh peneliti untuk memverifikasi keabsahan data berbasis lokasi penelitian lapangan.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL PENELITIAN**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Sektor keuangan syariah memiliki banyak potensi di negara yang berpenduduk Muslim terbesar di dunia ini. Tentunya hal ini dimungkinkan jika pemegang polis bekerja sama dan masyarakat umum sadar bahwa transaksi halal berdasarkan Syariah tetap mengikuti prinsip ekonomi. Pemerintah akhirnya menggabungkan tiga daftar bank syariah besar yang dibuat oleh badan usaha milik negara, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk, menjadi intensitas baru yang dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia, atau BSI, sebagai hasilnya dari sikap optimis ini.

Di Indonesia, proses penggabungan tiga bank syariah besar merupakan langkah signifikan yang akan memberikan banyak peluang baru untuk menopang perekonomian negara. Untuk lebih memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia di masa depan, masing-masing bank syariah memiliki sejarah dan latar belakang sendiri, termasuk Bank Mandiri Syariah.

Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo yang kesemuanya diguncang krisis keuangan tahun 1998 bergabung menjadi Bank Mandiri. Pada awalnya, bank ini didirikan sebagai hasil dari merger ini. Setelah itu, Tim Konsolidasi dibentuk untuk memajukan perbankan syariah, dan pada tanggal 1 November 1999, Bank Syariah Mandiri didirikan. Bank Mandiri Syariah secara operasional telah mampu menggabungkan bisnis prinsip dengan prinsip spiritual sampai saat ini. Bank Syariah Mandiri yang merupakan anak perusahaan dari I Bank Syariah Indonesia (BSI), terus berkembang sebagai hasilnya.

## A. Prosedur Pembiayaan Dan Perhitungan Hasil Gadai Emas Pada Bank Syariah KC Megamas Manado

### 1. Prosedur Pembiayaan Gadai Emas

Salah satu produk perbankan syariah BSI yang paling diminati adalah gadai emas syariah. Dimana nasabah bisa mendapatkan koin Dinar, logam mulia, emas batangan, atau perhiasan yang digadaikan. Pengalihan fisik hak penguasa atas aset atau barang berharga berupa emas dari nasabah (*ar-rahin*) ke bank (*al-Murtahin*) dikenal dengan Gadai Emas Syariah. Ini dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip dasar *ar-Rahnu*, khususnya sebagai jaminan (*al-Marhun*) untuk debitur atau peminjam. (*al-Marhumbih*) pinjaman atau diberikan kepada pelanggan. *Ar-Rahnu* adalah akad dimana nasabah menyerahkan barang kepada bank sebagai jaminan penuh atas utang nasabah. Transaksi ini merupakan puncak dari sejumlah akad atau transaksi terkait yang tidak dapat dipisahkan di antaranya.

Bapak Irwanto Aziz selaku *Branch Manager* menyatakan bahwa:<sup>6</sup> “Ketika pelaksanaan penjualan produk gadai emas BSI KC MEGAMAS MANADO terhadap para calon nasabah selalu menjalankan prosedur yang bisa di katakan sama dengan pegadaian atau bank lainya namun di selingi dengan beberapa promosi seperti contoh *cash back*, pembagian *merchandise* potongan angsuran yang di buat hal ini dilakukan untuk menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi gadai emas dan tentu saja sesuai dengan syariat islam dan juga nasabah bisa melakukan pengajuan gadai dan mengisi formulir yang selanjutnya akan di arahkan oleh petugas gadai dalam persaratan menjadi nasabah gadai emas BSI mempunyai beberapa persaratan umum yang harus di jalankan di antaranya adalah membawa fisik emas NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) jika ada KTP (Kartu Tanda

---

<sup>6</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Aziz “Strategi Pemasaran Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19 Yang Dilakukan BSI Kantor Cabang Megamas Manado” Tanggal 15/09/2022.

Penduduk) dan juga mengisi formulir kemudian nasabah bisa datang ke bank dan melakukan penggadaian emas yang akan di taksir oleh petugas gadai emas setelah itu akan di lakukan perhitungan dari hasil gadai dan penghitungan karatesasi emas oleh petugas gadai dan juga petugas gadai akan memberikan biaya pemeliharaan dan juga mengeluarkan biaya angsuran dan juga cara pelunasan

Bapak Irwanto Aziz Selaku Branch Manager mengatakan:<sup>7</sup>

“Untuk menghitung hasil perhitungan gadai emas harus ditentukan terlebih dahulu karatesase dan juga berat dari emas yang dimiliki nasabah. Adapun cara perhitungannya adalah dengan taksiran 85-90% *loan to value* yang sesuai dengan harga pasar yang berlaku pada saat itu dengan jangka waktu selama 4 bulan dan juga bisa di gadaikan ulang dan juga terdapat beberapa biaya tambahan berupa biaya administrasi sejumlah 500rb < 20juta dgn biaya 25ribu Sampai di atas 100juta dengan biaya administrasi senilai 125ribu ada juga biaya pemeliharaan sejumlah 1,8% dari jumlah taksiran biaya di atas di bayarkan oleh nasabah dan bisa di bilang dari biaya inilah bank syariah mendapatkan laba nya dan tidak dari bunga seperti pegadaian pada umumnya.

---

<sup>7</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Munzir “Strategi Pemasaran Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19 Yang Dilakukan BSI Kantor Cabang Megamas Manado” Tanggal 15/09/2022.

## **B. Strategi Pemasaran yang Dilakukan BSI Kc Megamas Manado Pada Masa Pandemi Covid-19**

Pegadaian adalah jaminan utang dengan barang jika utang itu dapat dibayar dengan barang atau dari hasil penjualan. Gadai juga bisa berarti bahwa salah satu aset peminjam berfungsi sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang disita bernilai uang. salah satu produk unggulan yang dimiliki Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Megamas adalah produk gadai emas. Untuk biaya sewa, *akad rahn* dan *ijarah* digunakan dalam produk gadai emas.

Kami menyadari perlunya memprioritaskan strategi pemasaran produk gadai emas di masa pandemi Covid-19 karena banyak pelanggan yang di mendapatkan hambatan jika ingin melakukan gadai emas secara langsung karena adanya Covid-19 yang terus berkembang dan bertambah jumlah kasusnya di Indonesia lebih khusus daerah Manado yang tidak lepas dari dampak Covid-19 seiring waktu banyak permintaan nasabah yang ingin melakukan gadai oleh karna itu BSI hadir untuk menjadi solusi di tengah pandemi dengan dengan melakukan beberapa strategi seperti peluncuran aplikasi gadai emas dan juga penjemputan langsung barang emas nasabah yang transaksinya bisa di lakukan di aplikasi.

BSI hadir untuk membantu masyarakat atau nasabah yang ingin memberikan pinjaman untuk membuka usaha atau melanjutkan usahanya di masa pandemi Covid-19 saat ini. Strategi pemasaran perlu lebih ditingkatkan lagi agar dapat menggelitik minat nasabah atau masyarakat umum dalam menggadaikan emas guna membantu perekonomian masyarakat apabila mengalami penurunan akibat Covid-19. Di tengah pandemi ini, pimpinan perusahaan juga berperan penting dalam memotivasi karyawan di perusahaan-perusahaan seperti Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Megamas untuk menjalankan dan menerapkan strategi pemasaran yang bermanfaat bagi perekonomian publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irwanto selaku *Branch Manager* pada Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas, menyatakan bahwa:<sup>8</sup>

“Di masa pandemi Covid-19 saat ini, saya selalu memberikan arahan kepada karyawan dan mendapatkan masukan dari mereka, terutama karyawan pemasaran, tentang tantangan yang sering dihadapi. melakukan transaksi gadai emas program di jalankan agar bisa membakar semangat dalam melakukan program yang akan di jalankan dan juga strategi yang telah di tetapkan. Misalnya dengan memberikan adanya *cash back* atau bonus ataupun melakukan penjemputan langsung terhadap barang gadai milik nasabah penjemputan langsung ini juga salah satu strategi pada masa Covid-19 agar menghindari kontak fisik dengan nasabah gadai emas selain itu BSI juga memberikan adanya potongan-potongan khusus. Dan juga mengadakan beberapa sosialisasi khusus gadai emas syariah secara online kepada para calon nasabah”.

Pada dasarnya di masa pandemi Covid-19 sekarang ini pihak dari Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas telah melakukan strategi pemasaran untuk meningkatkan lagi minat nasabah yaitu dengan cara membagi-bagikan brosur secara online lewat account resmi BSI Manado, WA dan *SMS Bombing* kepada para nasabah tetap ataupun baru dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan kepada para calon nasabahnya lewat *zoom meeting* dan sebagainya selain itu BSI juga menjaga Kenyamanan Bagi Para Nasabah Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Dengan Menjaga Ke Sterilan Rungan Transaksi melakukan pembatasan

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Aziz “Strategi Pemasaran Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19 Yang Dilakukan BSI Kantor Cabang Megamas Manado” Tanggal 15/09/2022.

jumlah nasabah mengurangi jam kerja karyawan hal ini dilakukan agar nasabah merasa aman melakukan transaksi secara langsung ke bank tentu saja dengan mentaati protocol Kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah supaya mengetahui lagi apa itu produk pegadaian syariah dan apa itu gadai emas. Dimana masih banyak golongan masyarakat yang tidak mengetahui bahwa ada gadai emas yang bisa dilakukan dengan prinsip syariah. Pihak dari Perbankan Syariah tersebut membagi-bagikan brosurnya elektronik dan juga promosi *media social* atau langsung ke lokasi nasabah atau instansi kalau diperbolehkan tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ichad selaku *Pawning Officer* Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas mengatakan bahwa:<sup>9</sup>

“Strategi yang pertama untuk meningkatkan minat masyarakat diantaranya adalah membagikan selebaran atau internet brosur lewat *social media* untuk membuat nasabah paham akan produk perbankan syariah dan terlebih khusus dalam melakukan gadai emas. Dan menjalankan beberapa penyuluhan tentang produk bank syariah di beberapa instansi pemerintahan sayang nya terkendala dan juga tertunda di karenakan adanya Covid-19 setiap bulannya itu berbeda-beda misalnya ada promo potongan angsuran jika nasabah melakukan transaksi lewat aplikasi lagi hal ini dilakukan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi bagi nasabah dan juga mencegah kontak fisik secara langsung dari karyawan dan juga nasabah yang ingin melakukan transaksi

---

<sup>9</sup> Hasil Wawancara Dengan Ichad “Strategi Pemasaran Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19 Yang Dilakukan BSI Kantor Cabang Megamas Manado” Tanggal 15/09/2022.

Yang kedua yaitu pergi melakukan penyuluhan ke instansi boleh melalui *via zoom* dan kalau ada persetujuan dari instansi, pihak Perbankan Syariah langsung praktek ke instansi tersebut.

Yang Ketiga melakukan penjemputan secara langsung barang emas yang ingin di gadaikan penjemputan di lakukan oleh petugas gadai hal ini dilakukan untuk mengurangi kontak fisik dan juga membuat nasabah merasa aman dan juga tetap melakukan transaksi walaupun terkendala situasi covid pada saat ini penjemputan langsung ini terhubung lewat aplikasi dan nasabah di berikan pilihan ingin datang ke bank secara langsung atau penjemputan barang oleh pihak gadai. Itulah strategi yang dilakukan oleh pihak Perbankan Syariah, BSI hadir dimana menjadi solusi di tengah masyarakat di kala pandemi Pihak dari Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas juga telah melakukan strategi pemasaran dengan cara mengaktifkan aplikasi hal ini bisa di bilang cukup efektif dan berjalan sesuai dengan rencana dengan adanya peningkatan jumlah transaksi yang masuk lewat aplikasi gadai emas yang di luncurkan oleh BSI aplikasi ini membantu masyarakat melakukan pegadaian langsung dari rumah tanpa datang ke bank langsung bisa juga dengan datang langsung tapi harus menaati protocol yang berlaku.

Strategi selanjutnya adalah *capturing oportunities* atau menjemput bola dan itu berarti pelanggan tidak harus meninggalkan rumah sebagai gantinya, bank mengurus rumah setiap pelanggan hal ini di jalalakan melalui telemarketing atau WA BLAST di mana jika ada nasabah yang ingin melakukan gadai maka petugas akan langsung datang. Dan melayani nasabah di tempat yang di inginkan tentu nya dengan tetap menjalankan protocol Kesehatan yang berlaku

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak **Irwanto Aziz** selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas juga menyatakan bahwa:<sup>10</sup>

“Strategi pemasaran di masa pandemi Covid-19 yaitu pihak Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas mengaktifkan aplikasi pegadaian agar nasabah dan juga petugas gadai secara tidak langsung tidak melakukan kontak fisik dan juga sesuai dengan anjuran pemerintah yang sesuai dengan prokes yang di keluarkan selain itu memberikan nasabah rasa aman agar tidak takut terjangkit virus tersebut, lalu pihak Perbankan juga tersebut menjemput bola maksudnya adalah nasabah itu tidak keluar rumah tetapi pihak Perbankan Syariah yang menjemput kerumah-rumah nasabah. BSI juga tetap menjalankan pelayanan secara langsung tentu saja dengan protocol yang ketat untuk memberikan rasa aman dan nyaman pada para calon nasabah mekanismenya masih sama seperti biasa yaitu nasabah datang menunggu antrian mengisi formulir dan lain sebagainya namun ada peraturan baru ketika Covid-19 pihak Perbankan tidak menerima uang cek lagi itu nanti harus di transfer melalui rekening-rekening nasabah tersebut”.

### **C. Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Jumlah Nasabah yang Melakukan Gadai Emas pada Masa Pandemi COVID-19**

Strategi pemasaran yang digunakan sangat penting untuk pertumbuhan bisnis. Meningkatkan volume penjualan, atau meningkatkan minat pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang menggunakan produk layanan perusahaan, dapat dicapai dengan strategi yang tepat.

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Aziz “Strategi Pemasaran Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19 Yang Dilakukan BSI Kantor Cabang Megamas Manado” Tanggal 15/09/2022.



Perusahaan berusaha untuk mengembangkan strategi pemasarannya. untuk bertahan hidup dalam terang perkembangan industri pemasaran.

Kantor Cabang Megamas Manado memberikan keringanan kepada nasabah di masa pandemi Bank Syariah Indonesia, khususnya diskon margin yang hanya ada di masa pandemi covid-19. untuk gadai emas pelanggan. Ketika saatnya tiba, bank juga terpukul karena nasabah tidak dapat menebus gadai emas. Harga barang gadai emas tidak dapat dinaikkan oleh bank. Oleh karena itu, program pengabaian hanya digunakan pada saat itu. Program lainnya, Bank Syariah Indonesia KC Manado, Megamas , membantu nasabah pelaku usaha membayar ujah dan mendapatkan keringanan.

Berdasarkan hasil wawancara Bpk **Ichad** selaku Pawning Officer pada Bank Syariah Indonesia KC Manado Megamas mengatakan bahwa:<sup>11</sup>

“Di masa pandemi, strategi pemasaran yang digunakan untuk membuat pelanggan datang kembali adalah dengan mengurangi layanan setiap kali layanan itu harus di lakukan secara tatap muka atau bertemu langsung, menawarkan diskon, atau memberikan souvenir. Langkah selanjutnya adalah mengadakan undian berhadiah seperti satu gram emas untuk pelanggan yang memenangkan salah satu randomisasi transaksi. Selain itu, pihak perbankan harus bermurah hati kepada nasabah dengan tetap menerapkan promosi agar nasabah tetap bertahan selama masa pandemi. Hal pertama yang membuat pelanggan tetap bertahan adalah layanan; pelayanan harus menjadi prioritas utama.”

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Ichad “Strategi Pemasaran Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19 Yang Dilakukan BSI Kantor Cabang Megamas Manado” Tanggal 15/09/2022.

Strategi pemasaran dalam mempertahankan jumlah nasabahnya yang melakukan gadai emas khususnya pada masa pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas haruslah lebih bisa membuat nasabah tersebut tetap bertahan dalam melakukan gadai emas, karena pada masa pandemi seperti ini rata-rata perekonomian masyarakat atau nasabah itu menurun, oleh karena itu pihak pegadaian cabang syariah dengan mempertahankan jumlah nasabahnya bisa membantu perekonomian masyarakat atau nasabah yang lagi kekuarangan atau menurun.

Berdasarkan hasil wawancara **Irwanto Aziz** selaku Branch Manager pada Bank Syariah KC Manado Kawasan Megamas mengatakan bahwa:<sup>12</sup>

“Karena harga emas saat ini memang sedang naik atau meninngkat, strategi pemasaran yang dilakukan kami adalah menaikkan estimasi atau biasa orng bilang taksiran. Ini dilakukan untuk menarik minat nasabah dikarenakan harga saing atau taksiran yang tinggi bisa bersaing dengan gadai gadai konvensional yang ada Langkah selanjutnya adalah mengurangi pelayanan, dan pegadaian bertemu langsung dengan nasabah di rumah masing-masing. Agar nasabah tetap bertahan, strategi pemasaran selanjutnya adalah membuat buku tabungan nasabah gratis. Selain itu, kami memperkenalkan produk di pegadaian karena kenyamanan inilah yang membuat kami tetap bertahan: membuat pelanggan merasa nyaman ketika ingin menggadaikan emas, memperlakukan mereka seperti tamu yang menunggu, dan membuat mereka tidak bosan saat mengantre.syariah bercabang ke klien dan ke komunitas.riset.

---

<sup>12</sup> Hasil Wawanca Dengan Bapak Aziz “Strategi Pemasaran Gadai Emas Pada Masa Pandemi Covid-19 Yang Dilakukan BSI Kantor Cabang Megamas Manado” Tanggal 15/09/2022.

Adapun pemilihan kenapa nasabah melakukan gadai emas pada Bank Syariah Indonesia pada saat pandemi Covid-19 terjadi yakni karena dapat memudahkan nasabah tersebut dalam memenuhi kebutuhannya secara cepat seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal, biaya rumah sakit, biaya kebutuhan rumah tangga serta biaya-biaya lainnya dengan hal ini di harapkan BSI dapat menyokong keberlangsungan perekonomian masyarakat di masa pandemi dan di harapkan bisa membantu dan menjadi solusi untuk masyarakat di masa pandemi.

#### **D. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Kawasan Megamas terhadap produk gadai emas pada masa pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut:

Cara utama yang dilakukan BSI adalah dengan lebih menekankan kearah *social media marketing* hal ini berkaitan dengan teori social media marketing yaitu Zaman sekarang Media sosial telah berkembang menjadi alat bisnis yang sangat efisien dan efektif daripada alat untuk bersosialisasi atau berinteraksi secara online. Pengusaha tidak perlu lagi berjuang untuk menyediakan produk *door-to-door*, pameran, dan penyewaan stand di mal. Secara alami, ada banyak pilihan untuk media sosial, termasuk, *Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, Line, Tiktok, Telegram*, dll. Media sosial tersebut sangat cocok karena dengan berjualan melalui media sosial tentu hanya membutuhkan kuota internet, istilahnya adalah *zero cost*.

Teori ini di kuatkan dengan hasil penelitian oleh Jumari dan Mashuri Toha, 2021 (Jurnal) Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah dalam Menarik Minat Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep Madura). Penelitian ini mempunyai persamaan membahas mengenai bagaimana Strategi Pemasaran Produk Gadai pada

Masa Pandemi Covid-19 dan penelitian ini di laksanakan dengan metode penelitian kualitatif, di temukan beberapa perbedaan mengenai obyek penelitian saat melakukan penelitian ini obyek penelitiannya adalah Pegadaian Syariah. Strategi Pemasaran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui media social

Berdasarkan pemaparan di atas bisa di lihat bahwa social media marketing bisa di bilang cara ini di nilai paling efektif dalam meraih atau menjangkau nasabah di kala pandemi di mana *social media marketing* ini merupakan salah satu cara pemasaran produk di masa pandemi.

Selain itu juga berdasarkan asumsi bank syariah lebih menargetkan kearah konsumen lewat promo-promo yang berlaku dan juga beberapa target market yang telah di rencanakan hal ini juga masuk ke dalam *marketing mix* hal ini berkaitan dengan materi oleh Kotler dan Amstrong mengatakan bahwa *Marketing mix* (bauran pemasaran) adalah *Marketing mix is good marketing tool is a set of products, pricing, promotion, distribution, combined to produce the desired response of the target market* – Bauran pemasaran adalah perangkat pemasaran yang baik yang meliputi produk, penentuan harga, promosi, distribusi, digabungkan untuk menghasilkan respon yang diinginkan pasar sasaran.

di dalam hal ini bank menargetkan dan menyesuaikan produk yang di pasarkan, harga, promosi, tempat, produk yang di asumsikan bisa menjadi patokan bank untuk mendapatkan dan melayani nasabah sesuai dengan strategi yang telah di atur.

Memasarkan produk gadai emas membagikan brosur secara online lewat account resmi hal ini dilakukan agar bisa menjangkau nasabah lewat social media marketing juga BSI bisa mendapatkan pasar atau calon nasabah baru yang tertarik atau ingin melakukan transaksi gadai emas dan lebih mengenalkan kepada masyarakat yang nantinya akan menjadi calon nasabah BSI bisa paham apa itu gadai emas syariah.

BSI Juga mematok harga taksiran yang lebih tinggi agar menarik minat konsumen hal ini di lakukan agar harga taksiran BSI bersaing dan tidak kalah dengan pegadaian konvensional yang lain.

Pihak Perbankan Syariah juga membagi-bagikan selebaran ke perusahaan dan masyarakat untuk melakukan penyuluhan mengenai produk bank terlebih khusus produk gadai emas kalau diperbolehkan oleh instansi ataupun masyarakat tetapi tetap dengan menjalankan anjuran pemerintah terhadap proses yang berlaku

Pihak Bank Syariah Indonesia KC Manado Megamas juga menerapkan strategi pemasaran dengan mengaktifkan aplikasi pegadaian untuk memberikan rasa aman kepada nasabah dan menghilangkan keharusan keluar rumah lagi.

Strategi berikutnya disebut "menangkap peluang" atau "menjemput bola", dan itu berarti pelanggan tidak harus meninggalkan rumah; sebagai gantinya, bank mengurus rumah setiap pelanggan.

BSI juga menerapkan beberapa promosi agar masyarakat atau nasabah lebih tertarik dan ingin melakukan gadai emas seperti potongan angsuran, cash back, undian emas, pembagian merchandise dan lain sebagainya hal ini dilakukan untuk menarik minat nasabah melakukan penggadaian emas.

BSI lebih mengurangi kontak langsung dengan nasabah agar memberikan rasa nyaman dan aman bagi para calon nasabah yang ingin melakukan gadai emas dan menjalankan anjuran pemerintah dengan menggunakan alat alat pencegahan covid 19 di BSI serta terus menjaga Kesehatan setiap karyawan yang sedang bertugas.

Adapun untuk mempertahankan nasabahnya, Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas melakukan tingkatan taksiran karena pada saat sekarang harga emas lagi tinggi, lalu melakukan penurunan jasa, dan strategi pemasaran supaya nasabah tersebut tidak capek keluar

rumah yaitu pihak dari pegadaian syariah tersebut menjemput barang gadaianya.

Setelah itu strategi pemasaran selanjutnya adalah membuat buku tabungan gratis kepada nasabah yang hendak membuka tabungan baru, dan selanjutnya yang membuat nasabah tersebut tetap bertahan adalah kenyamanannya saat melakukan gadai emas tersebut, maksud dari kenyamanan tersebut adalah jika ada nasabah yang datang langsung melakukan gadai emas, nasabah itu dibuat sebagai tamu, membuat nasabah tidak lama menunggu dan membuat nasabah itu tidak bosan dengan cara mengenalkan produk-produk perbankan syariah supaya membuat nasabah tersebut paham produk-produk pegadaian Bank Syariah terutama pada produk gadai emas

Berdasarkan pembahasan di atas bisa di simpulkan bahwa strategi pemasaran yang di jalankan oleh BSI KC Megamas Manado ada bermacam macam dan berbagai jenis untuk memasarkan produknya di masa pandemic covid-19 hal ini di lakukan bsi untuk bisa menyesuaikan kebutuhan pasar dan juga kebutuhan konsum

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan adalah sebagai berikut:

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas untuk meningkatkan minat masyarakat melakukan gadai emas khususnya di masa pandemi Covid-19 merupakan serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya. Pada masa pandemi Covid-19 strategi pemasaran memang harus menjadi patokan utama untuk memajukan dan membuat nasabah itu tertarik untuk melakukan gadai emas di Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas, strategi pemasaran yang dilakukan adalah membagikan brosur lewat social media, melakukan prospek-prospek, melalui aplikasi dari pegadaian syariah, melalui media sosial, dengan cara telemarketing, melalui group Whatshap dengan strategi WA BLAST, dan menjemput barang gadaianya di rumah-rumah terhadap nasabah tersebut. Serta memberikan beberapa promosi agar nasabah tetap bertahan.

Strategi pemasaran dalam mempertahankan jumlah nasabah yang melakukan gadai emas pada masa pandemi Covid-19, berdasarkan hasil wawancara dengan marketing Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas yaitu dengan Bapak Irwanto Aziz mengatakan bahwa cara strategi pemasaran untuk mempertahankan jumlah nasabah di masa pandemi adalah dengan cara meningkatkan nilai taksiran, menurunkan kontak langsung dengan nasabah, membuatkan buku tabungan secara gratis kepada nasabah yang hendak menggadai, selanjutnya

membuat nasabah itu selalu merasa aman Ketika melakukan transaksi atau kegiatan gadai emas rasa aman ini tentu saja menjadi salah satu pertimbangan nasabah melakukan transaksi di tengah pandemi BSI hadi menawarkan rasa aman kepada nasabah agar transaksi bisa berjalan dan tidak ada kekhawatiran dari nasabah atau keraguan dalam melakukan transaksi gadai emas di Bank Syariah Indonesia KC Manado Kawasan Megamas.

## **B. SARAN**

Peneliti memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KC Manado Megamas berdasarkan temuan penelitian ini. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

Dalam masa pandemi Covid-19, Bank Syariah Indonesia KC Manado Megamas diharapkan dapat lebih meningkatkan strategi pemasaran untuk mempertahankan jumlah nasabah. Ini dapat mencakup peningkatan perkiraan dan segala jenis pelayanan sekali lagi dan secara konsisten memberikan layanan terbaik untuk memastikan bahwa pelanggan ini akan selalu bertahan untuk menggadaikan emas.

Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Manado Megamas, untuk memperluas promosi untuk membangun dan mencapai seluruh basis nasabah.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan memberikan informasi tambahan untuk digunakan dalam pekerjaan mereka. Selain itu, disarankan agar peneliti yang melakukan penelitian sebanding menggunakan teori atau metode yang berbeda



# **LAMPIRAN**

**LAMPIRAN I.**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Umair Rahmat  
NIM : 16.4.2.056  
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 14 Oktober 1998  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Email : mairrahmat@gmail.com  
Alamat : Singkil 1 Lingkungan 7 Kompleks KUA Singkil  
Kec Singkil/Kota Manado, Provinsi Sulawesi utara  
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan:

SD : SD Negeri 4 Manado  
SMP : SMP Negeri 1 Manado  
SMA : SMK Negeri 1 Manado  
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Manado

Pengalaman Organisasi:

OSIS/MPK (2014-2015)  
Pengurus PMR Unit Smk Negeri 1 Manado (2015-2016)  
Pengurus KSR Unit Markas Kota Manado(2018-2020)

## LAMPIRAN II

### Surat Keterangan Selesai Penelitian



07 Maret 2022  
No. 02/133-3/083

Kepada  
Rektor IAN Manado  
JL. SH Sarundajang  
Ring Road Manado

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Kantor Cabang Manado Megamas  
Jl. Piere Tendean Komp Ruko Mega Mas  
Blok I D1 No. 28 Boulevard  
Manado Sulawesi Utara, 95111  
Indonesia  
T : +62 879444  
F : +62 879492  
www.bankbsi.co.id

**PERIHAL: PEMBERITAHUAN SELESAI PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran IAIN Manado selalu dalam keadaan sehat wal 'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Bersama Ini disampaikan bahwa nama tersebut di bawah ini :

Nama: Umair Rahmat  
NIM: 16.4.2.056  
Semester: XI (Sebelas)  
Fakultas: Ekonomi dan Bismis Islam  
Prodi: Perbankan Syariah

Sudah melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri Tbk, KC Manado Megamas sampai dengan selesai

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

Wassalaammu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk  
KC MANADO MEGAMAS

Rendra Suryansyah Pakaya  
Branch Operation & Service Manager