

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian

	UNIVERSITAS QUALITY FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003 web : www.universitasquality.ac.id e-mail : info@universitasquality.ac.id								
Medan, 26 October 2025									
NOMOR : 5758/SPM/SOSHUM/UQ/X/2025 LAMP : - HAL : <u>Izin Pengumpulan Data.</u>									
Kepada Yth : Bapak/Ibu Pengelola Pegadaian UPC. Simalingkar II di- Jalan Tembakau Raya No.36B, Mangga, Kec.Medan Tuntungan, Kota Medan, Sumatera									
Dengan hormat, dalam rangka pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan ini kami : kirirkan/perkenalkan kepada Bapak/Ibu seorang Mahasiswa/i : <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">Nama</td> <td>: Setiawan Jaya Ginting</td> </tr> <tr> <td>NPM</td> <td>: 2202020007</td> </tr> <tr> <td>Fakultas / Jurusan</td> <td>: SOSHUM / Manajemen</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: S1 (Strata-1)</td> </tr> </table>		Nama	: Setiawan Jaya Ginting	NPM	: 2202020007	Fakultas / Jurusan	: SOSHUM / Manajemen	Program Studi	: S1 (Strata-1)
Nama	: Setiawan Jaya Ginting								
NPM	: 2202020007								
Fakultas / Jurusan	: SOSHUM / Manajemen								
Program Studi	: S1 (Strata-1)								
Saudara tersebut di atas sedang mengakhiri Perkuliahannya pada Tingkat Sarjana Sosial dan Hukum Prodi Manajemen dan untuk itu telah kami tugaskan untuk menyusun Skripsi, dengan Judul "Analisis Faktor - Faktor Pemasaran Pegadaian dalam Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi". Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan Data yang diperlukan berhubungan dengan Judul Skripsi di atas. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.									
Tembusan : Ka. Prodi MANAJEMEN;	Dekan,  <u>Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP</u> NIDN. 0107038901								

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian

 Pegadaian		SURAT KETERANGAN	
Yang bertanda tangan dibawah ini :			
Nama	:	M YUSUF EFENDY	
Jabatan	:	PENGELOLA UNIT	
Perusahaan	:	PT PEGADAIAN	
Alamat	:	JL TEMBAKAU RAYA NO 38 MEDAN TUNTUNGAN	
Dengan ini menyatakan bahwa			
Nama	:	SETIAWAN JAYA GINTING	
NIM	:	220202007	
Program Studi	:	SOSHUM / MANAJEMEN	
Universitas	:	UNIVERSITAS QUALITY	
Benar bahwa telah menyelesaikan Penelitian di PT Pegadaian Unit UPC Simalingkar II pada tanggal 25 Oktober 2025 s/d 25 November 2025 dengan judul penelitian sebagai berikut			
"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PEMASARAN PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH BERINVESTASI"			
Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.			
		Medan, 24 November 2025 Pengelola Unit  Pegadaian M YUSUF EFENDY P 87681	

Lampiran 3. Instrumen Penelitian

Judul : Analisis Faktor-faktor Pemasaran Pegadaian dalam Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Pendekatan : Metode Kualitatif Studi Kasus di Pegadaian UPC Simalingkar II Medan.

Tujuan : Untuk menganalisis dan memahami secara mendalam tentang analisis faktor-faktor pemasaran yang memengaruhi minat nasabah untuk berinvestasi di Pegadaian.

Kerangka Penelitian:

1. Fokus Penelitian: Faktor-faktor pemasaran (Layanan, Teknologi, Pengetahuan) yang memengaruhi minat nasabah untuk berinvestasi di Pegadaian UPC Simalingkar II Medan.
2. Variabel Penelitian:
 - Variabel Independen : Layanan, Teknologi, Pengetahuan
 - Variabel Dependen : Minat Nasabah Berinvestasi
 - a. Informan:
 - Informan Kunci: Nasabah Pegadaian UPC Simalingkar II Medan (yang berinvestasi dan tidak berinvestasi).
 - Informan Tambahan: Pegawai Pegadaian UPC Simalingkar II Medan (bagian pemasaran/customer service).
 - b. Teknik Pengumpulan Data: Wawancara Mendalam, Observasi Partisipatif, Studi Dokumentasi
 - c. Analisis Data: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Miles dan Huberman)
 - d. Instrumen Penelitian: Pedoman Wawancara (Semi-Terstruktur)

I. Pedoman Wawancara untuk Informan Kunci: Nasabah Berinvestasi dan Nasabah Tidak Berinvestasi

Tema: Pengalaman dan Persepsi tentang Faktor-faktor Pemasaran (Layanan, Teknologi, Pengetahuan)

Pengantar: "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu. Terima kasih atas kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Tujuan wawancara ini adalah untuk memahami lebih dalam mengenai pengalaman Anda sebagai nasabah Pegadaian yang berinvestasi/bagi yangh belum berinvestasi, serta persepsi Anda terhadap faktor-faktor pemasaran yang ada di Pegadaian. Informasi yang Anda berikan akan sangat berharga untuk pengembangan Pegadaian ke depannya. Semua informasi akan dijaga kerahasiaannya."

Pertanyaan Nasabah Berinvestasi:

1. Sejak kapan Anda menjadi nasabah Pegadaian?
2. Apa tujuan anda berinvestasi? (Nabung,/Jual)
3. Produk pelayanan apa saja yang Anda gunakan di Pegadaian? (Tabungan Emas, Cicil Emas, Deposito Emas, Gadai)
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian? (Kecepatan, keramahan, ketanggapan, kemudahan akses, jam operasional)
5. Bagaimana penilaian Anda terhadap Hardware, Software, Jaringan dan Komunikasi, Database, dan Personalia Teknologi Informasi yang digunakan Pegadaian dalam mendukung layanan investasi?
6. Bagaimana pendapat Anda tentang upaya Pegadaian dalam melakukan Identifikasi Pengetahuan, Penciptaan Pengetahuan, Berbagi Pengetahuan, dan Penggunaan Pengetahuan terkait investasi kepada nasabah?
7. Apakah ada harapan atau saran lain yang ingin Anda sampaikan untuk meningkatkan minat nasabah berinvestasi di Pegadaian?

Pertanyaan Nasabah Tidak Berinvestasi:

1. Sejak kapan Anda menjadi nasabah Pegadaian?
2. Produk pelayanan apa saja yang Anda gunakan di Pegadaian? (Tabungan Emas, Cicil Emas, Deposito Emas, Gadai)
3. Mengapa Anda belum tertarik untuk berinvestasi di Pegadaian? (Tidak tahu, tidak tertarik, tidak punya dana, takut risiko, dll.)
4. Apakah ada faktor yang membuat Anda ragu atau khawatir? (Kurang informasi, risiko yang dirasakan, kurangnya kepercayaan, preferensi investasi lain)
5. Apa yang bisa dilakukan Pegadaian untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk investasinya?
6. Apakah ada saran untuk Pegadaian agar lebih menarik bagi nasabah yang belum berinvestasi?

II. Pedoman Wawancara untuk Informan Tambahan: Pegawai Pegadaian

Tema: Strategi Pemasaran dan Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Nasabah

Pengantar: "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu. Terima kasih atas kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Tujuan wawancara ini adalah untuk memahami strategi pemasaran Pegadaian, tantangan yang dihadapi, dan peluang untuk meningkatkan minat nasabah berinvestasi. Informasi yang Anda berikan akan sangat berharga untuk pengembangan Pegadaian ke depannya. Semua informasi akan dijaga kerahasiaannya."

Pertanyaan :

1. Apa peran dan tanggung jawab Anda di Pegadaian?
2. Sudah berapa lama Anda bekerja di bidang pemasaran Pegadaian?
3. Saluran pemasaran apa saja yang digunakan? (Media sosial, iklan cetak, event, kerjasama, website, brosur)
4. Apakah ada upaya inovasi layanan yang dilakukan untuk meningkatkan minat nasabah berinvestasi?
5. Apakah ada program pelatihan atau pengembangan pengetahuan untuk pegawai terkait investasi?
6. Tantangan apa yang dihadapi dalam memasarkan produk investasi Pegadaian? (Persaingan, kurangnya pengetahuan nasabah, citra Pegadaian, dll.)
7. Peluang apa yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan minat nasabah berinvestasi di Pegadaian? (Kerjasama dengan pihak lain, pengembangan produk baru, peningkatan layanan)
8. Bagaimana Anda mengamati minat nasabah terhadap produk investasi Pegadaian? (Pertanyaan yang diajukan, respons terhadap promosi, tingkat partisipasi dalam program)
9. Bagaimana cara Anda mendefinisikan konsep "Layanan", "Teknologi", dan "Pengetahuan" dalam konteks pemasaran Pegadaian?
10. Apa yang ingin Anda tambahkan atau sampaikan terkait dengan topik ini?

Lampiran 4. Hasil Wawancara Nasabah Berinvestasi

I. Riwayat Nasabah

Nama : Rosmaida Manurung

Umur : 56 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Status Nasabah : Investasi Cicilan Emas dan Gadai

Lama menggunakan jasa Pegadaian : 5 – 10 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Rosmaeda:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Cepat
Kemudahan akses	Bagus
Jangkauan operasional	Baik
Keramahan petugas	Ramah

III. Tujuan Investasi

Tujuan berinvestasi adalah untuk tabungan sekaligus berjaga-jaga, Pembiayaan investasi berasal dari hasil menggadai barang dan solusi finansial karena prosesnya cepat dan mudah

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Ibu Rosmaeda menyampaikan beberapa saran agar masyarakat semakin tertarik berinvestasi di Pegadaian:

“Proses pelayanan sebaiknya semakin dipercepat dan Pelayanan dari petugas tetap dijaga agar ramah kepada nasabah”

V. Kesimpulan

Ibu Rosmaeda mengungkapkan bahwa ia merasa puas dengan layanan Pegadaian, terutama dari segi kecepatan proses dan keramahan petugas. Ia menilai investasi emas di Pegadaian menguntungkan dan membantu kebutuhan keuangan, sehingga menjadi salah satu solusi finansial yang dapat diandalkan masyarakat.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Antin Tarigan

Umur : 41 Tahun

Pekerjaan : Kontruksi

Status Nasabah : Nasabah berinvestasi / pengguna Tabungan Emas

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 10 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Antin:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Bagus dan memuaskan
Kecepatan pelayanan	Cepat dan responsif
Kemudahan akses	Mudah, dapat melalui komunikasi <i>WhatsApp</i> jika ada kendala
Jangkauan operasional	Lokasi mudah diakses dan pelayanan nyaman
Keramahan petugas	Petugas ramah, aktif, dan melayani dengan baik

III. Tujuan Investasi

Tujuan nasabah mengikuti program Tabungan Emas adalah untuk menabung dan investasi jangka panjang melalui emas, karena dianggap lebih menguntungkan dan aman sebagai asset

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Nasabah menilai pelayanan saat ini sudah bagus. Namun, ke depannya diharapkan Pegadaian terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin banyak masyarakat tertarik berinvestasi

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, nasabah memiliki pengalaman *positif* selama $\pm$ 10 tahun berinvestasi di Pegadaian melalui produk Tabungan Emas. Pelayanan dinilai sangat baik, cepat, ramah, dan terpercaya. Nasabah tidak pernah mengalami kendala dan merasa aman karena Pegadaian memiliki reputasi baik serta diawasi oleh lembaga resmi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas nasabah dalam berinvestasi.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Yolanda Purba

Umur : 56 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Status Nasabah : Investasi Cicilan Emas dan Gadai

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 10–11 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Yolanda:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Cepat
Kemudahan akses	Mudah melalui aplikasi Pegadaian
Jangkauan operasional	Pelayanan maksimal dan menjangkau kebutuhan nasabah
Keramahan petugas	Ramah dan tanggap terhadap kendala nasabah

III. Tujuan Investasi

Tujuan Ibu Yolanda melakukan investasi di Pegadaian adalah untuk menabung jangka panjang sehingga dapat memberikan manfaat finansial di masa mendatang. Investasi emas dianggap aman dan menguntungkan, serta dapat digunakan saat membutuhkan dana cepat.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Ibu Yolanda menyarankan agar Pegadaian:

Meningkatkan kebijakan manajerial ke depannya, Memperkuat kenyamanan dan pelayanan nasabah Agar nasabah tidak kewalahan dan semakin yakin untuk terus berinvestasi.

V. Kesimpulan

Berdasarkan wawancara, Ibu Yolanda Purba merupakan nasabah Pegadaian yang sudah cukup lama dan memiliki pengalaman *positif* dalam berinvestasi. Beliau menilai pelayanan Pegadaian sangat baik dari sisi kecepatan, keramahan, dan responsivitas. Teknologi aplikasi Pegadaian juga membantu memberikan informasi yang jelas dan transparan. Investasi emas memberikan manfaat nyata bagi ibu, baik untuk tabungan jangka panjang maupun keperluan dana cepat. Ibu memiliki minat untuk menambah investasi di Pegadaian, namun masih terkendala dana. Secara keseluruhan, Pegadaian dinilai aman, terpercaya, dan layak untuk sarana investasi.

1. Riwayat Nasabah

Nama : Agustiani Br Surbakti

Umur : 49 Tahun

Pekerjaan : Guru PJOK

Status Nasabah : Investasi Gadai dan Tabungan Emas

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 3–4 Tahun

2. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Agustiani:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Proses cepat dan tidak rumit
Kemudahan akses	Mudah digunakan saat membutuhkan dana mendesak
Jangkauan operasional	Tidak ada hambatan signifikan, hanya kadang gangguan jaringan
Keramahan petugas	Petugas ramah dan baik

3. Tujuan Investasi

Nasabah memilih untuk berinvestasi terutama melalui:

- Tabungan emas
- Cicil emas
- Pernah juga melakukan gadai barang untuk kebutuhan dana, kemudian menebusnya kembali.

Motivasi investasi:

- Ingin menyimpan aset dalam bentuk emas.
- Merasa investasi emas di Pegadaian lebih aman dan terpercaya.

4. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Ibu Nabusti Andi menyarankan agar Pegadaian:

Tidak menetapkan bunga yang terlalu besar dan Diperbanyak promosi terkait investasi agar menarik lebih banyak nasabah

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Agustini merupakan nasabah Pegadaian selama kurang lebih 3–4 tahun dan telah menggunakan beberapa layanan Pegadaian, seperti gadai dan tabungan emas. Narasumber menilai layanan Pegadaian sangat baik, proses cepat, aman, mudah, serta didukung keramahan petugas. Ia merasa nyaman berinvestasi karena tingkat keamanannya tinggi dan pencairan dana mudah saat dibutuhkan. Hambatan tidak signifikan, hanya sesekali gangguan jaringan. Narasumber mengusulkan agar bunga tidak terlalu besar dan promosi investasi diperbanyak untuk meningkatkan minat masyarakat dalam berinvestasi di Pegadaian.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Intan

Umur : 50 Tahun

Pekerjaan : Pedagang catering & ibu rumah tangga

Status Nasabah : Investasi Gadai dan Tabungan Emas

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 10-15 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik, pelayanan tepat dan akurat, tidak pernah mengecewakan
Kecepatan pelayanan	Cepat, sesuai slogan “5 menit cair”
Kemudahan akses	Cukup mudah, tetapi informasi cicilan dan promosi terkadang kurang tersampaikan
Jangkauan operasional	Sudah luas, namun informasi promosi hanya diketahui jika datang langsung atau lewat media sosial
Keramahan petugas	Ramah dan responsif dalam melayani nasabah

III. Tujuan Investasi

Ibu Intan berinvestasi di Pegadaian karena merasa aman, terpercaya, dan membantu dalam mengatur keuangan keluarga. Produk investasi emas dipilih karena nilainya stabil dan dapat dicicil.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

1. Memberikan pemberitahuan (notifikasi) sebelum jatuh tempo agar barang tidak langsung dilelang.
2. Meningkatkan sistem teknologi informasi terutama pada aplikasi dan pengingat cicilan.
3. Melakukan promosi dan informasi lebih aktif melalui media sosial.
4. Jika memungkinkan, menurunkan bunga atau biaya agar lebih meringankan nasabah.

V. Kesimpulan

Ibu Intan merupakan nasabah Pegadaian yang telah menggunakan layanan selama lebih dari 10 tahun. Ia menilai Pegadaian memiliki pelayanan yang cepat, ramah, dan terpercaya sehingga meningkatkan kepercayaannya sebagai nasabah. Namun, menurutnya, informasi promosi dan pengingat jatuh tempo masih perlu ditingkatkan agar nasabah lebih nyaman dalam bertransaksi dan berinvestasi. Secara keseluruhan, Ibu Intan sangat puas dan merekomendasikan Pegadaian sebagai tempat investasi yang aman.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Cici Ramadhani

Umur : 33 Tahun

Pekerjaan : Jualan Kue

Status Nasabah : Investasi Tabungan Emas

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 5 – 10 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Sangat baik
Kecepatan pelayanan	Cepat, tidak perlu menunggu lama
Kemudahan akses	Mudah dan nyaman
Jangkauan operasional	Sudah baik
Keramahan petugas	Sangat ramah dan komunikatif

III. Tujuan Investasi

1. Untuk menabung emas sebagai bentuk simpanan yang aman.
2. Untuk kebutuhan finansial jangka panjang.
3. Karena investasi emas di Pegadaian mudah, aman, dan dapat dicairkan bila membutuhkan dana.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

1. Pegadaian perlu lebih banyak melakukan promosi mengenai investasi emas.
2. Promosi akan membuat masyarakat terutama ibu-ibu semakin tertarik beli emas dan menabung emas di Pegadaian.

V. Kesimpulan

Berdasarkan wawancara, Cici Ramadhani merasa sangat puas dengan layanan Pegadaian. Pelayanan cepat, ramah, dan informatif membuat nasabah merasa nyaman berinvestasi Tabungan Emas. Teknologi seperti aplikasi TRIM/PDS juga sangat membantu dalam akses informasi. Nasabah percaya bahwa Pegadaian aman dan terpercaya, serta tertarik untuk menambah investasi di masa depan. Harapan nasabah agar Pegadaian memperbanyak promosi investasi agar minat masyarakat semakin meningkat.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Bapak Ridwan Damanik

Umur : 62 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Status Nasabah : Investasi Cicilan Emas

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 10-15 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Bapak Ridwan:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Cepat
Kemudahan akses	Bagus
Keamanan	Aman
Jangkauan operasional	Baik
Keramahan petugas	Ramah

III. Tujuan Investasi

Tujuan berinvestasi adalah untuk kebutuhan dimasa yang akan datang, untuk keperluan anak - anak modal usaha, dan untuk investasi jangka panjang”

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

1. Peningkatan promosi pegadaian tidak hanya ke ibu-ibu saja melainkan promosi ke bapak-bapak juga harus ditingkatkan
2. Jaringan ketika bertransaksi melalui aplikasi perlu ditingkatkan
3. Bunganya jangan terlalu besar

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ridwan Damanik, dapat disimpulkan bahwa layanan Pegadaian, khususnya pada produk Investasi Cicilan Emas, memberikan pengalaman yang cukup memuaskan bagi nasabah. Selama kurang lebih 10 - 15 tahun menjadi pengguna layanan, beliau menilai bahwa kualitas pelayanan, kecepatan proses, kemudahan akses, keamanan, serta keramahan petugas sudah berada pada kategori baik. Tujuan utama Bapak Ridwan dalam berinvestasi adalah untuk memenuhi kebutuhan di masa mendatang, khususnya terkait pendidikan anak dan persiapan modal usaha, sekaligus sebagai bentuk investasi jangka panjang yang dinilai lebih stabil. Meskipun demikian, terdapat beberapa saran yang menurut beliau perlu diperhatikan oleh Pegadaian, antara lain perlunya peningkatan intensitas promosi kepada kelompok bapak-bapak, perbaikan kualitas jaringan aplikasi agar transaksi berjalan lebih lancar, serta harapan agar bunga atau biaya layanan tidak terlalu tinggi sehingga tidak membebani nasabah

I. Riwayat Nasabah

Nama : Bapak Indra

Umur : 48 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Status Nasabah : Investasi Tabungan Emas dan Gadaai

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 1 – 2 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Bapak Indra:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Cepat dan Sangat Baik
Kecepatan pelayanan	Cukup Cepat
Informasi yang didapatkan	Transparan dan Cepat
Kemudahan akses	Bagus
Aplikasi TRING	Bagus sangat membantu
Jangkauan operasional	Baik
Keramahan petugas	Bagus dan Ramah

III. Tujuan Investasi

Tujuan berinvestasi adalah Tabungan jangka Panjang, Tabungan tersebut bisa dilakukan transaksi dari dana kecil hingga besar dan dapat dilakukan kapan saja” “Saya biasanya nabung melalui aplikasi TRING”

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Gedungnya diperluas agar nyaman bagi para nasabah

V. Kesimpulan

Ibu Rosmaeda mengungkapkan bahwa ia merasa puas dengan layanan Pegadaian, terutama dari segi kecepatan proses dan keramahan petugas. Ia menilai investasi emas di Pegadaian menguntungkan dan membantu kebutuhan keuangan, sehingga menjadi salah satu solusi finansial yang dapat diandalkan masyarakat.

Lampiran 5. Hasil Wawancara Nasabah Tidak Berinvestasi

I. Riwayat Nasabah

Nama : Sri Ulinda

Umur : 30 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Status Nasabah : Nasabah Gadai (belum pernah berinvestasi)

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 2–3 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Sri:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Baik dan cukup membantu saat butuh dana
Kemudahan akses	Mudah, banyak cabang/unit Pegadaian
Jangkauan operasional	Unit Pegadaian cukup banyak sehingga memudahkan masyarakat
Keramahan petugas	Ramah dan pelayanannya memuaskan

III. Alasan Belum Investasi

Menggunakan penggadaian untuk peminjaman dana ketika diperlukan, baik untuk kebutuhan sendiri maupun membantu keluarga/saudara. Pegadaian dianggap lebih aman daripada meminjam dari pihak luar atau sesama keluarga.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Nasabah memberikan beberapa saran:

Menambah unit Pegadaian agar semakin banyak dan mudah dijangkau, Meningkatkan promosi sehingga masyarakat lebih mengetahui manfaat program investasi dan Menyesuaikan layanan dengan kondisi ekonomi masyarakat yang kini semakin sulit

V. Kesimpulan

Ibu Sri Ulinda menyatakan bahwa ia merupakan nasabah gadai yang telah menggunakan layanan Pegadaian selama 2–3 tahun dan belum tertarik berinvestasi, meskipun sudah mengetahui adanya produk investasi seperti tabungan emas. nasabah merasa Pegadaian lebih aman dibanding meminjam dari pihak lain dan sangat membantu ketika membutuhkan dana cepat. Nasabah juga menilai Pegadaian baik, ramah, dan responsif, serta jaringan cabang cukup luas. Keinginan untuk berinvestasi di Pegadaian ada, namun belum dapat dilakukan karena kondisi ekonomi.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Chengli

Umur : 34 Tahun

Pekerjaan : Penjahit

Status Nasabah : Nasabah Gadai (belum pernah berinvestasi)

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 10–15 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Chengli:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik dan tidak merugikan
Kecepatan pelayanan	Cepat, proses pencairan dana mudah
Kemudahan akses	Mudah diakses ketika membutuhkan dana mendesak
Jangkauan operasional	Lokasi Pegadaian terjangkau oleh masyarakat
Keramahan petugas	Petugas ramah dalam memberikan layanan

III. Alasan Belum Investasi

Nasabah belum tertarik untuk berinvestasi karena kurang memahami dan kurang yakin terhadap produk investasi Pegadaian, Nasabah lebih fokus menggunakan Pegadaian untuk keperluan dana mendesak melalui proses gadai.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Nasabah menyarankan agar Pegadaian:

Lebih sering melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, Menjelaskan produk dan manfaat investasi dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami dan Melakukan sosialisasi melalui kelompok ibu-ibu / kegiatan masyarakat.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, nasabah mengungkapkan telah menjadi nasabah Pegadaian selama lebih dari 10 tahun dan menilai layanan Pegadaian cukup baik, cepat, mudah diakses, serta didukung oleh petugas yang ramah. Namun, nasabah belum tertarik untuk melakukan investasi karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai produk investasi Pegadaian. Upaya yang dinilai efektif untuk meningkatkan minat investasi adalah peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat, risiko, dan cara kerja investasi di Pegadaian secara jelas dan sederhana.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Marry

Umur : 41 Tahun

Pekerjaan : Konten Kreator

Status Nasabah : Nasabah Gadai (belum pernah berinvestasi)

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 1 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Marry:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Cepat, proses tidak berbelit
Kemudahan akses	Mudah ketika membutuhkan dana
Jangkauan operasional	Lokasi Pegadaian dekat dan mudah dijangkau
Keramahan petugas	Petugas ramah dan santun

III. Alasan Belum Investasi

Nasabah belum pernah berinvestasi di Pegadaian.

Alasan:

- Bukan karena ragu atau takut investasi tetapi belum ada modal/kondisi keuangan untuk melakukan investasi. Sementara ini nasabah hanya menggunakan Pegadaian untuk kebutuhan gadai ketika membutuhkan dana.
- Nasabah juga menyatakan ada keinginan berinvestasi di masa depan, tetapi menunggu kesiapan finansial. “Tujuan berinvestasi adalah untuk tabungan sekaligus berjaga-jaga, Pembiayaan investasi berasal dari hasil menggadai barang dan solusi finansial karena prosesnya cepat dan mudah

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Narasumber tidak memberikan saran khusus, karena menurutnya:

Pelayanan Pegadaian sudah baik. Promosi produk investasi juga sudah bagus.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Mary merupakan nasabah Pegadaian selama kurang lebih satu tahun dan menilai layanan Pegadaian sangat baik, cepat, mudah, serta didukung keramahan petugas. Meskipun mengetahui adanya produk investasi seperti tabungan emas dan investasi emas, narasumber belum melakukan investasi bukan karena kekhawatiran atau kurangnya informasi, melainkan karena kondisi finansial yang belum memungkinkan. Namun, narasumber memiliki keinginan untuk berinvestasi di Pegadaian di masa depan apabila secara ekonomi sudah mampu.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Welni Hutagalung

Umur : 57 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Status Nasabah : Nasabah Gadai (belum pernah berinvestasi)

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 2 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Welni:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Cepat
Kemudahan akses	Bagus
Jangkauan operasional	Baik
Keramahan petugas	Ramah

III. Alasan Belum Investasi

Nasabah belum melakukan investasi di Pegadaian karena memiliki tujuan finansial utama lain, yaitu:

- Lebih memilih membeli rumah secara langsung daripada investasi tabungan atau layanan Pegadaian.
- Merasa lebih aman dan yakin ketika membeli rumah secara fisik karena bisa langsung melihat kondisi dan hasilnya.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Nasabah memberikan masukan berikut:

- Komunikasi dari Pegadaian harus lebih aktif dan intensif.
- Peningat pembayaran atau informasi terkait investasi harus diberikan secara rutin agar nasabah tidak merasa "tiba-tiba" ada kewajiban finansial.
- Peningkatan komunikasi dapat membuat nasabah merasa lebih aman, terbimbing, dan terkontrol dalam proses investasi.

V. Kesimpulan

Nasabah belum tertarik berinvestasi di Pegadaian bukan karena kualitas pelayanan yang buruk, melainkan karena preferensi pribadi untuk fokus pada pembelian rumah secara langsung. Narasumber merasa lebih nyaman berinvestasi pada aset fisik yang dapat dilihat dan dinikmati secara langsung. Walaupun pelayanan Pegadaian dinilai baik di semua aspek, narasumber menilai bahwa komunikasi Pegadaian perlu lebih aktif dan konsisten, terutama dalam memberikan informasi dan pengingat agar minat investasi nasabah dapat meningkat.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Yeci Vadel

Umur : 26 Tahun

Pekerjaan : Dagang

Status Nasabah : Nasabah Gadai (belum pernah berinvestasi)

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 3 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Yeci:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik; petugas menjelaskan prosedur dengan cukup jelas
Kecepatan pelayanan	Cepat, proses layanan lancar ketika datang langsung
Kemudahan akses	Mudah diakses ketika membutuhkan dana mendesak
Jangkauan operasional	Sudah memadai; kantor Pegadaian mudah dijangkau
Keramahan petugas	Petugas ramah dalam memberikan layanan

III. Alasan Belum Investasi

Nasabah belum menggunakan produk investasi Pegadaian karena:

- Masih ragu dan belum memahami mekanisme investasi.
- Khawatir mengenai risiko dan keamanan
- Lebih nyaman bertransaksi langsung dibanding melalui aplikasi.
- Informasi tentang investasi belum sepenuhnya dipahami.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Nasabah menyarankan agar Pegadaian:

- Memberikan penjelasan yang lebih sederhana dan lengkap tentang produk investasi.
- Meningkatkan sosialisasi tentang manfaat dan cara kerja aplikasi Pegadaian *Digital*.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, nasabah mengungkapkan telah menjadi nasabah Pegadaian selama tiga tahun dan menilai pelayanan secara umum baik, ramah, dan cukup cepat. Namun, karena kurangnya pemahaman mengenai produk investasi serta minimnya pengalaman menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital* membuat beliau masih ragu untuk berinvestasi. Dengan peningkatan edukasi, sosialisasi teknologi, dan pendampingan penggunaan aplikasi, minat dan keyakinan nasabah seperti beliau terhadap layanan investasi di Pegadaian dapat meningkat.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Hanny Novasari

Umur : 25 Tahun

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Status Nasabah : Nasabah Gadai (belum pernah berinvestasi)

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 1-2 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Hanny:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Bagus
Kecepatan pelayanan	Cepat
Kemudahan akses	Mudah diakses
Jangkauan operasional	Lokasi Pegadaian terjangkau
Keramahan petugas	Petugas ramah dan sopan

III. Alasan Belum Investasi

Nasabah belum memiliki tujuan investasi di Pegadaian karena masih belum memahami dan belum mengerti tentang investasi.

Narasumber menyatakan bahwa minat berinvestasi bisa muncul jika informasi jelas dan mudah dipahami.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Nasabah menyarankan agar Pegadaian:

- Promosi melalui aplikasi dan media sosial perlu ditingkatkan.
- Program promo atau diskon dinilai menarik untuk mengajak masyarakat berinvestasi.
- Aplikasi Pegadaian diharapkan diperbarui dengan fitur yang lebih lengkap.

V. Kesimpulan

Nasabah belum tertarik berinvestasi bukan karena kualitas pelayanan Pegadaian kurang baik, tetapi karena keterbatasan pemahaman mengenai investasi. Pelayanan Pegadaian secara keseluruhan dinilai baik, termasuk teknologi aplikasi yang ringan dan membantu dalam pelayanan. Minat untuk berinvestasi dapat meningkat apabila informasi investasi lebih jelas, komunikasi pemasaran diperkuat, dan program promo ditawarkan kepada nasabah.

I. Riwayat Nasabah

Nama : Kamtini

Umur : 34 Tahun

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Status Nasabah : Nasabah Gadai (belum pernah berinvestasi)

Lama menggunakan jasa Pegadaian : ± 4 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Ibu Kamtini:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Baik
Kecepatan pelayanan	Cepat
Kemudahan akses	Mudah diakses ketika membutuhkan dana mendesak
Jangkauan operasional	Lokasi Pegadaian bisa ditemui dimana saja
Keramahan petugas	Petugas ramah

III. Alasan Belum Investasi

- Nasabah belum memiliki tujuan investasi di Pegadaian
- Penggunaan layanan Pegadaian dilakukan bukan karena minat investasi, tetapi karena kebutuhan ekonomi.
- Nasabah juga menyatakan tidak ada faktor yang membuat ragu atau khawatir dalam menggunakan Pegadaian.

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestas

Nasabah tidak memberikan saran khusus dan menyatakan bahwa pelayanan Pegadaian sudah baik. Menurut nasabah, tidak ada peningkatan layanan yang diperlukan di masa mendatang.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, Nasabah menggunakan layanan Pegadaian karena kebutuhan, bukan karena ketertarikan terhadap investasi. Pelayanan Pegadaian dinilai baik pada semua aspek, dan nasabah tidak memiliki kekhawatiran maupun keluhan. Tidak ada saran peningkatan layanan karena nasabah merasa sudah puas dengan pelayanan Pegadaian. Dengan demikian, minat nasabah untuk berinvestasi belum muncul, bukan karena kualitas pelayanan, tetapi karena investasi belum menjadi prioritas utama.

I. Riwayat Nasabah

Nama : James Simanjuntak

Umur : 39 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Status Nasabah : Nasabah Gadai (belum pernah berinvestasi)

Lama menggunakan jasa Pegadaian : $\pm$ 2-3 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Bapak James:

Aspek Pelayanan	Penilaian
Kualitas pelayanan	Cukup Bagus
Kecepatan pelayanan	Bagus
Kemudahan akses	Sangat Bagus
Jangkauan operasional	Bisa di jangkau dimana saja
Keramahan petugas	Petugas ramah

III. Alasan Belum Investasi

Nasabah menyampaikan bahwa belum tertarik untuk berinvestasi di Pegadaian karena:

- Tidak mengetahui tentang produk-produk yang ada di Pegadaian
- Tidak memiliki pemahaman mengenai investasi di Pegadaian
- Menganggap Pegadaian hanya sebagai tempat gadai, bukan sebagai tempat investasi
- Belum pernah melihat atau mengetahui informasi mengenai investasi Pegadaian

IV. Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Nasabah tidak memberikan saran khusus, namun dari penyampaian dapat disimpulkan bahwa:

- Pegadaian sebaiknya meningkatkan komunikasi dan penyebaran informasi mengenai produk investasi
- Edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan agar nasabah memahami layanan investasi

V. Kesimpulan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah belum berminat untuk melakukan investasi di Pegadaian. Hal ini terjadi karena kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai produk investasi. Nasabah hanya mengetahui Pegadaian sebagai tempat gadai, sehingga minat untuk berinvestasi belum terbentuk. Pelayanan dinilai cukup baik, namun belum mampu mendorong nasabah untuk mulai berinvestasi karena kurangnya edukasi, komunikasi, dan promosi mengenai produk investasi yang tersedia.

Lampiran 6. Hasil Wawancara Pegawai UPC Simalingkar II

I. Riwayat Pegawai

Nama : Muhammad Yusuf

Umur : 41 Tahun

Pekerjaan : Pengelola Kantor UPC Simalingkar II

Lama bekerja di Pegadaian : 12 Tahun

II. Pelayanan yang di berikan Pegadaian untuk Masyarakat/ Nasabah

Menurut Bapak Yusuf:

Aspek Pelayanan	Uraian / Penjelasan Pegawai
Kualitas pelayanan	Menjaga pelayanan cepat dan memastikan transaksi aman
Kecepatan pelayanan	Menjadi strategi utama untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat
Kemudahan akses	Didukung aplikasi <i>digital</i> (memudahkan menabung & investasi)
Jangkauan operasional	Promosi langsung dan melalui media sosial untuk menjangkau lebih banyak masyarakat
Keramahan petugas	Selalu mengedukasi dan memberikan informasi terkait pentingnya investasi

III. Tujuan Investasi (Menurut Pegadaian / Perspektif Layanan)

- Mengajak masyarakat memahami pentingnya menabung dan investasi jangka Panjang
- Membiasakan masyarakat untuk mulai berinvestasi sejak sekarang
- Membangun kesadaran bahwa Pegadaian bukan hanya tempat menggadaikan barang, namun juga tempat investasi terpercaya.

IV. Upaya dan Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Berdasarkan pernyataan Pegawai, Upaya yang telah dilakukan Pegadaian, seperti:

- Edukasi langsung kepada nasabah saat datang ke outlet
- Pemasaran melalui media sosial
- Pelatihan berkala untuk pegawai terkait produk investasi
- Memanfaatkan momen saat nasabah menebus barang untuk menawarkan investasi
- Menggunakan aplikasi *digital* untuk memudahkan transaksi investasi

V. Tantangan dan Peluang

Tantangan yang dihadapi:

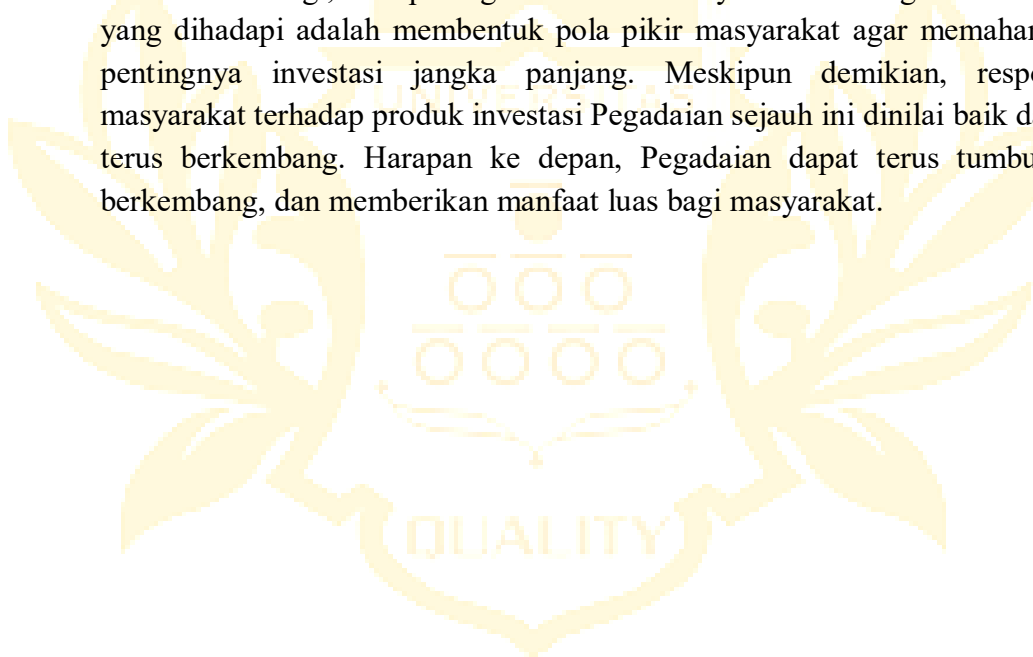
- Menyamakan persepsi masyarakat bahwa investasi adalah kebutuhan jangka Panjang
- Sebagian masyarakat masih berpikir jangka pendek dan kurang memahami manfaat investasi

Peluang

- Nasabah yang datang dan sedang memiliki dana merupakan momen terbaik untuk menawarkan investasi
- Minat masyarakat terhadap investasi menunjukkan tren *positif*

VI. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, Pegadaian telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan minat nasabah dalam berinvestasi melalui edukasi, inovasi teknologi, dan peningkatan kualitas layanan. Tantangan terbesar yang dihadapi adalah membentuk pola pikir masyarakat agar memahami pentingnya investasi jangka panjang. Meskipun demikian, respon masyarakat terhadap produk investasi Pegadaian sejauh ini dinilai baik dan terus berkembang. Harapan ke depan, Pegadaian dapat terus tumbuh, berkembang, dan memberikan manfaat luas bagi masyarakat.



I. Riwayat Pegawai

Nama : Ade Septya Devi

Umur : 33 Tahun

Pekerjaan : Kasir Pegadaian UPC Simalingkar II

Tanggung jawab utama : Mengelola uang kas untuk pembayaran kepada nasabah

Lama bekerja di Pegadaian : 2 Tahun

II. Pelayanan yang di berikan Pegadaian untuk Masyarakat/ Nasabah

Menurut Ibu Ade:

Aspek Pelayanan	Uraian / Penjelasan Pegawai
Kualitas pelayanan	Baik, dibantu penggunaan aplikasi agar nasabah semakin mudah
Kecepatan pelayanan	Cepat, ditunjang proses transaksi dari aplikasi
Kemudahan akses	Aplikasi Pegadaian <i>Digital/Tring</i> memudahkan pembayaran, tabungan emas, cicilan, dan penambahan pinjaman
Jangkauan operasional	Promosi melalui media sosial, event, dan kerja sama
Keramahan petugas	Selalu mengedukasi dan memberikan informasi kepada nasabah

III. Tujuan Investasi (Menurut Pegadaian / Perspektif Layanan)

- Mengedukasi masyarakat agar mengetahui manfaat investasi
- Membantu nasabah menyimpan uang dalam bentuk emas yang lebih menguntungkan
- Menjadi pilihan investasi yang aman dan mudah

IV. Upaya dan Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Upaya yang telah dilakukan

- Edukasi langsung kepada nasabah saat datang ke outlet
- Promosi di media sosial dan *event* tertentu
- Pengenalan dan pembelajaran aplikasi *Tring* Pegadaian untuk mempermudah transaksi investasi
- Pelatihan bagi pegawai ketika ada produk atau layanan baru

Harapan / Saran dari Pegawai

- Pegadaian terus mengembangkan layanannya
- Edukasi masyarakat mengenai pentingnya investasi semakin ditingkatkan
- Semakin banyak masyarakat memilih Pegadaian sebagai tempat investasi

V. Tantangan dan Peluang

Tantangan utama

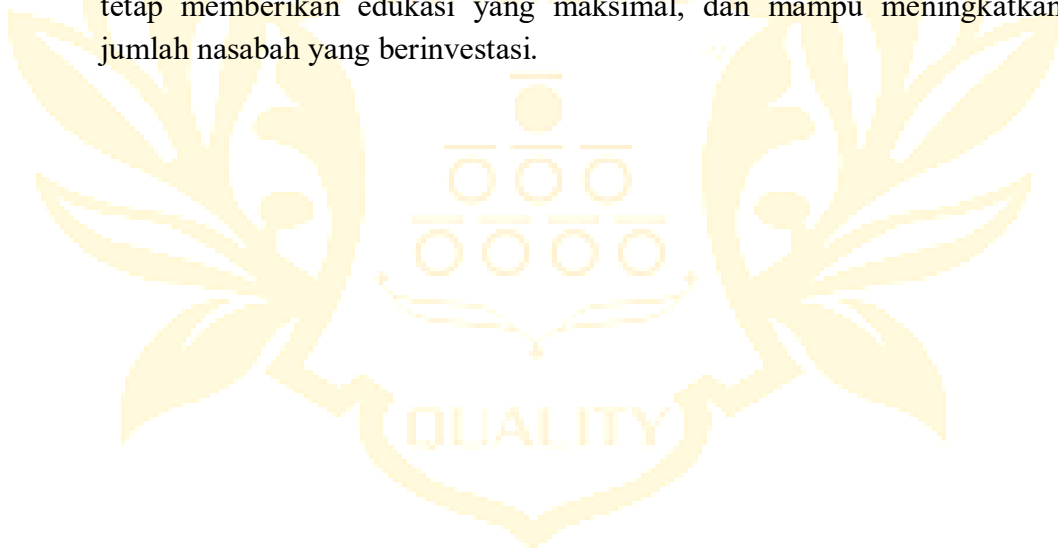
- Banyak masyarakat yang masih bingung dan bimbang mengenai investasi
- Harga emas meningkat sehingga daya beli masyarakat berkurang

Peluang

- Program diskon, cicilan emas, cashback pinjaman
- Minat masyarakat terhadap investasi dapat meningkat melalui edukasi yang rutin

VI. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai menilai Pegadaian telah menyediakan layanan investasi yang baik, mudah diakses, dan terus berinovasi khususnya melalui aplikasi Tring Pegadaian. Edukasi kepada nasabah menjadi kunci untuk meningkatkan minat investasi karena sebagian masyarakat masih belum memahami manfaat investasi dan terpengaruh oleh perubahan harga emas. Pegawai berharap Pegadaian semakin berkembang, tetap memberikan edukasi yang maksimal, dan mampu meningkatkan jumlah nasabah yang berinvestasi.



I. Riwayat Pegawai

Nama : Zul Asfi

Umur : 35 Tahun

Pekerjaan : Pemasaran / Marketing

Tanggung jawab utama : Menjalankan visi misi perusahaan, memberdayakan masyarakat terutama UMKM, serta memfasilitasi kebutuhan pendanaan melalui layanan gadai dan investasi

Lama bekerja di Pegadaian : 15 Tahun

II. Penilaian terhadap Layanan Pegadaian

Menurut Bapak Zul:

Aspek Pelayanan	Uraian / Penjelasan Pegawai
Kualitas pemasaran	Sudah baik, didukung peran karyawan, agen Pegadaian, serta kolaborasi dengan BRI
Kecepatan pelayanan	Cepat, menjadi ciri khas Pegadaian
Kemudahan akses	Aplikasi Pegadaian <i>Digital/TRING</i> dan integrasi BRImo memudahkan transaksi investasi
Jangkauan operasional	Luas, pemasaran dilakukan secara <i>offline</i> dan <i>online</i>
Inovasi teknologi	Aplikasi Streng & layanan investasi emas melalui BRImo dinilai sebagai inovasi terbesar saat ini

III. Bentuk Pemasaran Pegadaian

1. Pemasaran *Offline*

- Tenaga *marketing* langsung / *frontliner*
- Agen Pegadaian (internal & kerja sama dengan BRI)
- Edukasi langsung kepada masyarakat
- Pemberdayaan pegawai semua tingkatan ikut berperan dalam pemasaran

2. Pemasaran *Online*

- Instagram
- TikTok (termasuk live streaming oleh pegawai)
- Podcast Pegadaian
- Iklan di televisi & radio

IV. Upaya dan Saran untuk Meningkatkan Minat Nasabah Berinvestasi

Bentuk Upaya	Penjelasan
Inovasi layanan	Aplikasi Streng Pegadaian & fitur investasi emas di BRIImo
Pelatihan pegawai	Seminar emas, pelatihan marketing, e-learning internal
Edukasi nasabah	Penyampaian informasi pentingnya investasi untuk masa depan
Kolaborasi	Kerja sama Pegadaian dengan BRI untuk perluasan akses investasi

V. Tantangan dan Peluang

Tantangan

- Kompetitor investasi emas semakin banyak (lembaga swasta & lembaga keuangan lainnya)
- Persaingan pemasaran di sektor investasi semakin ketat

Peluang

- Harga emas cenderung terus meningkat setiap bulan dan setiap tahun
- Masyarakat mulai memahami bahwa investasi emas lebih stabil dibanding inflasi rupiah
- Investasi emas lebih cepat dan sederhana menjadi daya tarik masyarakat

VI. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, upaya pemasaran Pegadaian telah berjalan baik, mencakup strategi *offline* dan *online*, edukasi, peningkatan teknologi, serta pelatihan SDM. Aplikasi Streng dan integrasi layanan investasi melalui BRIImo menjadi inovasi unggulan dalam menarik minat nasabah. Tantangan utama berasal dari kompetitor investasi emas, namun peluang besar tetap terbuka karena kesadaran masyarakat terhadap pentingnya investasi semakin meningkat dan harga emas terus naik. Narasumber berharap pemasaran Pegadaian ke depan semakin profesional, *customer-focus*, dan mempertahankan layanan cepat sebagai keunggulan Pegadaian.

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara Nasabah Berinvestasi



Rosmaida Manurung (56 Tahun)



Antin Tarigan (41 Tahun)



Yolanda Purba (56 Tahun)



Agustiani Br Surbakti (49 Tahun)



Intan (50 Tahun)



Cici Ramadhani (33 Tahun)

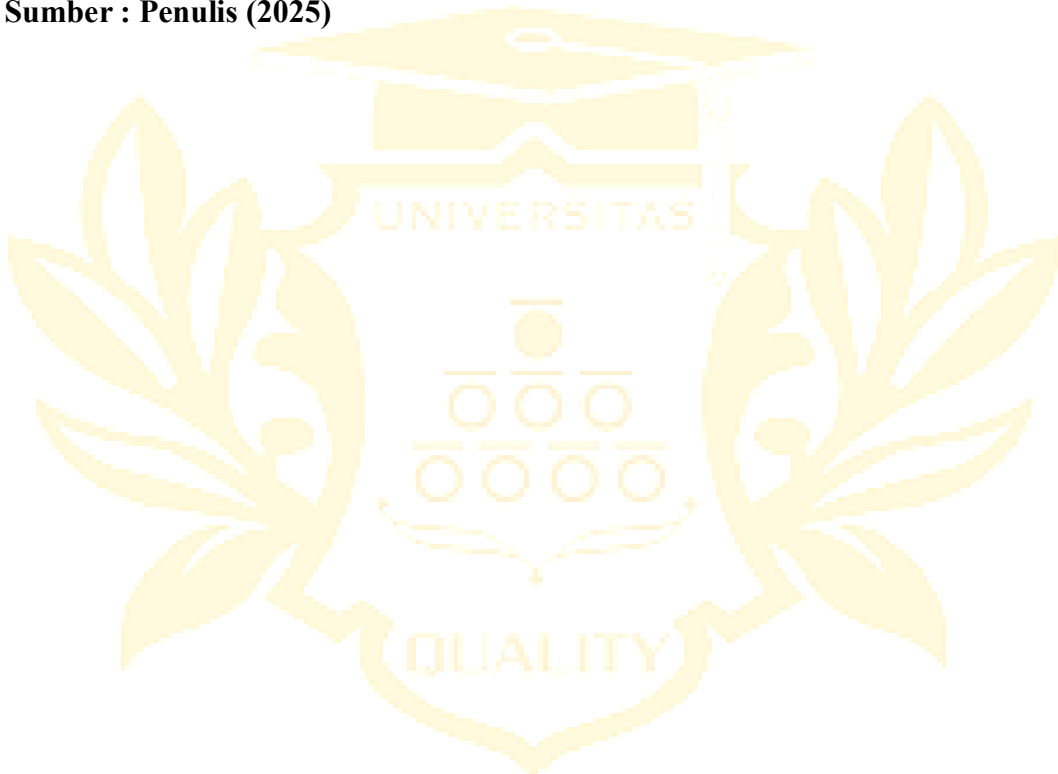


Ridwan Damanik (62 Tahun)



Indra (48 Tahun)

Sumber : Penulis (2025)



Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara Nasabah Tidak Berinvestasi

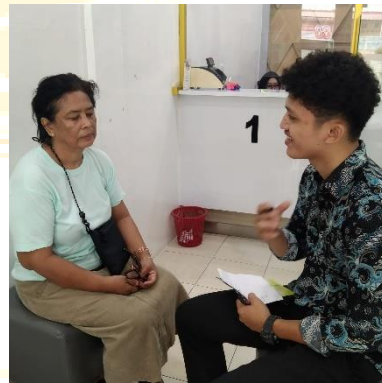
Sri Ulinda (30Tahun)



Chengli (34 Tahun)



Marry (41 Tahun)



Welni Hutagalung (57 Tahun)



Yeci Vadel (26 Tahun)



Hanny Novasari (26 Tahun)



Kamtini (34 Tahun)



James Simanjuntak (39 Tahun)

Sumber : Penulis (2025)



Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara Pegawai UPC Simalingkar II



Pengelola Pegadaian UPC Simalingkar II
Muhammad Yusuf (41 Tahun)



Kasir - Ade Septya Devi (33 Tahun)
Sumber : Penulis (2025)

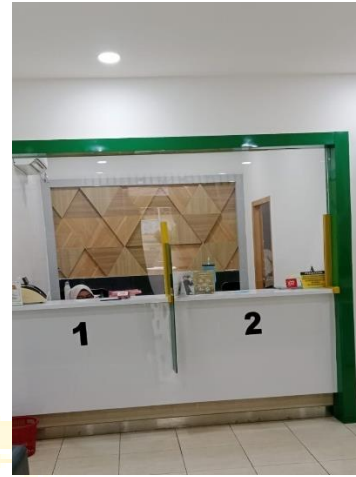


Marketing - Zul Asfi (35 Tahun)

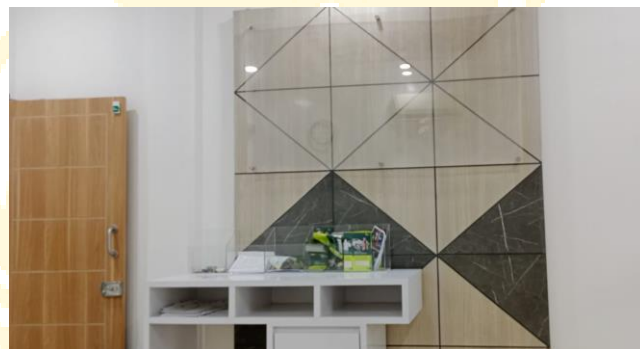
Lampiran 10. Dokumentasi Lainnya



Depan Kantor



Depan Kasir



Tempat Pendaftaran Serta Brosur



Foto Bersama Pegawai

Sumber : Penulis (2025)