

LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Identitas atau Informasi Umum Nasabah

1. Jenis Kelamin:

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

2. Usia:

- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-35 tahun
- ☐ 36-45 tahun
- ☐ >45 tahun

3. Pendidikan:

- ☐ SMP Sederajat
- ☐ SMA Sederajat
- ☐ Sarjana/ D4/D3
- ☐ S2/S3

4. Pekerjaan:

- ☐ Pelajar/ Mahasiswa
- ☐ PNS
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Wirausaha
- ☐ Karyawan Swasta

5. Pendapatan

- ☐ < Rp 5.000.000
- ☐ Rp 5.000.000 – 10.000.000
- ☐ Rp 10.000.000- 15.000.000
- ☐ Rp 15.000.000- 20.000.000
- ☐ > Rp 20.000.000

A. Pertanyaan untuk Nasabah Gadai Emas Pegadaian UPC Pancing.

Untuk menggali persepsi dan pengalaman nasabah terhadap faktor yang menjadi pertimbangan ketika memutuskan membeli produk gadai emas Pegadaian.

1. Berapa lama waktu yang Anda butuhkan dari mulai transaksi hingga selesai?

- ☐ Kurang dari 15 menit
- ☐ 15-30 menit
- ☐ 30-45 menit
- ☐ 45 menit- 60 menit

2. Bagaimana pendapat Anda mengenai waktu transaksi tersebut?

- ☐ Sangat cepat dan memuaskan
- ☐ Cukup cepat, sesuai dengan yang saya harapkan
- ☐ Kurang cepat, saya berharap prosesnya lebih singkat
- ☐ Lama dan kurang memuaskan

3. Bagaimana penilaian Anda terhadap prosedur pengajuan gadai?

- ☐ Sangat mudah, cukup membawa KTP dan barang jaminan
- ☐ Sulit, terlalu banyak persyaratan yang harus dilengkapi

4. Menurut Anda apakah nilai pinjaman yang Anda terima mendekati nilai penuh emas yang Anda gadai?

- ☐ Hampir sama dengan nilai emas ($> 90\%$)
- ☐ Cukup jauh dari nilai emas ($70\% - 89\%$)
- ☐ Jauh lebih rendah dari nilai emas ($< 70\%$)

5. Bagaimana Anda menentukan nilai pinjaman yang di ajukan?

- ☐ Sesuai kebutuhan dana
- ☐ Mengambil nilai pinjaman maksimal yang ditawarkan
- ☐ Sesuai dengan kemampuan membayar kembali

6. Apakah nilai taksiran yang diberikan oleh Pegadaian UPC Pancing lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas di lembaga keuangan lainnya?

- ☐ Lebih tinggi
- ☐ Setara
- ☐ Lebih rendah

7. Berapa persen sewa modal yang ideal dikenakan per 15 hari untuk pinjaman Anda?
- ☐ 1%
 - ☐ 1,1%
 - ☐ 1,2%
8. Bagaimana Anda menyikapi besaran sewa modal pada saat itu?
- ☐ Murah
 - ☐ Sedang
 - ☐ Mahal
9. Apakah biaya sewa modal yang dikenakan kompetitif dengan lembaga sejenis?
- ☐ Lebih murah
 - ☐ Kompetitif dengan lembaga sejenis
 - ☐ Lebih mahal

B. Pertanyaan untuk Nasabah Tabungan Emas Pegadaian UPC Pancing

Tujuan wawancara: Untuk menggali persepsi dan pengalaman nasabah ketika memutuskan menabung emas di Pegadaian

1. Berapa jumlah nominal yang biasanya Anda gunakan setiap kali melakukan pembelian emas melalui Tabungan Emas?
- ☐ < Rp100.000
 - ☐ Rp100.000-500.000
 - ☐ Rp501.000-1.000.000
 - ☐ > Rp1.000.000
2. Menurut Anda, apakah nominal minimal untuk membeli atau menambah saldo tabungan emas terjangkau?
- ☐ Sangat Terjangkau
 - ☐ Terjangkau
 - ☐ Tidak Terjangkau, menurut saya nominalnya masih terasa berat
3. Apa pertimbangan Anda menilai nominal Top-Up sangat terjangkau?
- ☐ Dapat disesuaikan dengan kemampuan

- ☐ Dapat dimulai dengan nominal kecil
 - ☐ Tidak membutuhkan dana besar sekaligus saat top-up
4. Bagaimana menurut Anda fleksibilitas tabungan emas dalam menentukan jumlah tabungan?
- ☐ Sangat fleksibel
 - ☐ Cukup Fleksibel
 - ☐ Kurang Fleksibel
 - ☐ Tidak Fleksibel
5. Berapa kali Anda melakukan top-up dalam sebulan?
- ☐ 1 kali
 - ☐ 2-3 kali
 - ☐ 4-5 kali
 - ☐ Tidak memiliki jadwal tetap
6. Apakah kebebasan menentukan waktu dan jumlah top-up menjadi pertimbangan Anda dalam menabung emas?
- ☐ Sangat menjadi pertimbangan
 - ☐ Cukup Menjadi pertimbangan
 - ☐ Kurang menjadi pertimbangan
 - ☐ Tidak menjadi pertimbangan
7. Bagaimana menurut Anda kemudahan top-up atau menabung emas di Pegadaian?
- ☐ Sangat mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Tidak mudah
8. Apa alasan utama Anda memilih menabung/top up melalui cabang Pegadaian atau aplikasi digital?
- ☐ Lebih dekat dengan lokasi saya,jadi saya terbiasa langsung datang ke outlet

- ☐ Saya terbiasa top-up melalui aplikasi digital karna lebih praktis, tidak menghabiskan waktu

9. Apakah kenaikan harga emas menjadi alasan Anda untuk investasi melalui tabungan emas?

- ☐ Ya, menjadi alasan
- ☐ Tidak menjadi alasan

10. Apakah Anda memperhatikan risiko penurunan nilai investasi saat harga emas turun?

- ☐ Sangat memperhatikan
- ☐ Kurang memperhatikan
- ☐ Tidak memperhatikan

11. Apakah perubahan harga emas menjadi pertimbangan Anda membeli tabungan emas?

- ☐ Sangat menjadi pertimbangan
- ☐ Menjadi pertimbangan
- ☐ Kurang menjadi pertimbangan
- ☐ Tidak menjadi pertimbangan

C. Pertanyaan untuk Nasabah Cicil Emas Pegadaian UPC Pancing

Tujuan wawancara: Untuk menggali persepsi dan pengalaman nasabah ketika memutuskan cicil emas di Pegadaian

1. Berapa jumlah emas yang Anda pilih dalam transaksi Cicil Emas?

- ☐ 1 gram
- ☐ 5 gram
- ☐ 10 gram
- ☐ 25 gram
- ☐ 50 gram
- ☐ 100 gram

2. Bagaimana Anda menentukan jumlah emas yang akan dicicil pada produk Cicil Emas?

- ☐ Menyesuaikan dengan kemampuan membayar cicilan
- ☐ Mengikuti rekomendasi atau informasi dari pegawai Pegadaian.

- ☐ Menyesuaikan dengan tujuan investasi yang ingin dicapai
- 3. Apakah harga emas menjadi pertimbangan Anda dalam memutuskan cicil emas?
 - ☐ Ya, karna saya akan mencicil saat harga emas sedang murah
 - ☐ Tidak
- 4. Berapa lama jangka waktu cicilan yang Anda pilih?
 - ☐ 3 bulan
 - ☐ 6 bulan
 - ☐ 12 bulan
 - ☐ 18 bulan
 - ☐ 24 bulan
 - ☐ 36 bulan
- 5. Bagaimana pertimbangan Anda dalam memilih jangka waktu cicilan emas?
 - ☐ Memilih jangka waktu pendek agar cepat lunas
 - ☐ Memilih jangka waktu panjang agar angsuran lebih ringan
 - ☐ Tidak terlalu mempertimbangkan jangka waktu
- 6. Apakah besaran uang muka (DP) yang ditetapkan oleh Pegadaian yaitu 15% sudah sesuai dengan kemampuan keuangan Anda saat mengajukan Cicil Emas?
 - ☐ Sangat sesuai, tidak memberatkan sama sekali
 - ☐ Sesuai, meskipun terasa sedikit membebani
 - ☐ Tidak sesuai, sangat memberatkan bagi saya
- 7. Menurut Anda, berapa besaran sewa modal Cicil Emas yang ideal per 15 hari?
 - ☐ 0,5% – 1%
 - ☐ 1,1%– 1,2%
 - ☐ Lebih dari 1,2%
- 8. Apa alasan Anda memilih besaran sewa modal tersebut sebagai nilai yang ideal?
 - ☐ Agar angsuran tiap bulan lebih terjangkau.
 - ☐ Biaya tersebut sesuai dengan layanan yang diberikan.
 - ☐ Karena saya lebih nyaman dengan biaya yang transparan dan sudah diketahui sejak awal.

D. Pertanyaan untuk Pegawai Pegadaian UPC Pancing

Tujuan wawancara: Menggali informasi mengenai penerapan *personal selling* oleh Pegadaian UPC Pancing dalam mengedukasi masyarakat pada produk gadai emas, tabungan emas, dan cicil emas.

1. Kegiatan *personal selling* apa saja yang Anda lakukan dalam mengedukasi masyarakat mengenai produk gadai emas, tabungan emas dan cicil emas?
 - ☐ Berinteraksi secara langsung dengan masyarakat, baik di outlet maupun melalui kegiatan di luar kantor, untuk memperkenalkan produk emas.
 - ☐ Mengadakan sosialisasi produk kepada kelompok masyarakat, instansi, komunitas, atau acara tertentu.
 - ☐ Melakukan komunikasi untuk memberikan informasi produk, mengingatkan kembali penawaran, atau membantu proses pengajuan melalui whatsapp.
2. Bagaimana proses *personal selling* (penjualan secara langsung/tatap muka) yang Anda lakukan kepada masyarakat?
 - ☐ Menjelaskan produk secara langsung (tatap muka)
 - ☐ Melakukan kunjungan ke instansi atau komunitas
 - ☐ Menghubungi calon nasabah melalui telepon atau WhatsApp
 - ☐ Kombinasi dari beberapa cara tersebut
3. Bagaimana cara Anda mengenali kebutuhan informasi calon nasabah sebelum memberikan edukasi mengenai produk emas Pegadaian?
 - ☐ Mengajukan pertanyaan mengenai kebutuhan nasabah
 - ☐ Melakukan konsultasi secara langsung
 - ☐ Menyesuaikan dengan tujuan penggunaan dana atau investasi
 - ☐ Berdasarkan pengalaman menghadapi nasabah
 - ☐ Kombinasi dari beberapa pendekatan
4. Bagaimana Anda meyakinkan keraguan nasabah, misalnya terkait biaya atau fluktuasi harga emas, selama proses penjualan langsung?
 - ☐ Memberikan penjelasan lebih rinci
 - ☐ Menunjukkan simulasi biaya atau angsuran
 - ☐ Menjelaskan manfaat produk dibandingkan produk lain
 - ☐ Memberikan contoh pengalaman nasabah lain

- ☐ Kombinasi beberapa pendekatan
- 5. Setelah memberikan edukasi mengenai produk, bagaimana cara Anda memastikan nasabah memahami informasi yang telah disampaikan?
 - ☐ Memastikan kembali pemahaman nasabah melalui tanya jawab.
 - ☐ Memberikan simulasi atau contoh agar nasabah lebih memahami produk.
 - ☐ Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan pertanyaan.
 - ☐ Menjaga komunikasi dengan nasabah
 - ☐ Kombinasi beberapa pendekatan
- 6. Apa kendala atau tantangan yang biasanya Anda hadapi saat melakukan *personal selling* untuk masing-masing produk (Gadai Emas, Tabungan Emas, Cicil Emas)?
 - ☐ Nasabah kurang memahami perbedaan karakteristik antar produk (Gadai Emas, Tabungan Emas, Cicil Emas)
 - ☐ Keterbatasan waktu untuk menjelaskan produk secara detail saat nasabah ramai/antre
 - ☐ Nasabah ragu atau khawatir terhadap fluktuasi harga emas

Lampiran 2: Transkrip Wawancara Pegawai Pegadaian UPC Pancing

Identitas Pegawai 1	Nama: Ariestalini Rukmana Pane Jenis Kelamin: Perempuan Jabatan: Pengelola/ Penaksir UPC Pancing
Pertanyaan 1	Bagaimana proses <i>personal selling</i> (penjualan secara langsung/tatap muka) yang Anda lakukan kepada calon nasabah?
Jawaban	Biasanya kami kombinasikan beberapa cara. Kalau nasabah datang langsung ke outlet, kami jelaskan produk secara tatap muka. Tapi kami juga sering melakukan kunjungan ke instansi atau komunitas sekitar sini, dan kalau ada calon nasabah yang sudah pernah kontak sebelumnya, kami follow up lewat whatsapp
Pertanyaan 2	Bagaimana cara Anda mengenali kebutuhan informasi calon nasabah sebelum memberikan edukasi mengenai produk emas Pegadaian?
Jawaban	Kami tanya dulu kebutuhannya apa, misalnya butuh dana cepat atau mau investasi jangka panjang. Dari situ baru kami sesuaikan penjelasan produknya. Ini juga berdasarkan pengalaman kami menghadapi berbagai macam nasabah selama bertugas di sini.
Pertanyaan 3	Bagaimana Anda meyakinkan keraguan nasabah, misalnya terkait biaya atau fluktuasi harga emas, selama proses penjualan langsung?
Jawaban	Jadi kami jelaskan lebih rinci, kami tunjukkan simulasi biaya atau angsurannya langsung, dan kami jelaskan juga manfaat produk ini dibanding produk pembiayaan lain.
Pertanyaan 4	Bagaimana Anda menyesuaikan penjelasan untuk produk gadai emas, tabungan emas dan cicil emas?
Jawaban	Untuk gadai emas kami langsung fokus ke kecepatan, karena biasanya nasabah butuh dana cepat. Kami jelaskan taksiran emasnya, besaran pinjaman yang bisa didapat, dan biaya sewa modalnya, biar nasabah cepat ambil keputusan. Kalau tabungan emas, kami kenalkan dulu produknya, kami jelaskan manfaat dan keuntungannya sebagai investasi masa depan. Kami sampaikan juga biaya pembukaan rekening Rp10.000 dengan saldo awal 0,01

	gram, dan biaya titipan/administrasi Rp30.000 per 12 bulan. Kami juga kasih tahu kalau tabungan emas bisa diakses di seluruh cabang Pegadaian. Jadi nasabah bisa menabung di kantor pegadaian yang paling dekat. Untuk cicil emas kami jelaskan skema kepemilikan emas secara bertahap, mulai dari uang muka, tenor cicilan, sampai simulasi angsuran per bulan. Kami bantu nasabah pilih tenor yang sesuai kemampuan mereka.
Pertanyaan 5	Setelah memberikan edukasi mengenai produk, bagaimana cara Anda memastikan nasabah memahami informasi yang telah disampaikan?
Jawaban	Kami biasanya tanya jawab dulu untuk memastikan nasabah paham, lalu kami kasih contoh atau simulasi supaya lebih jelas, dan kami tetap jaga komunikasi setelahnya, misalnya lewat WhatsApp.
Pertanyaan 6	Apa kendala atau tantangan yang biasanya Anda hadapi saat melakukan <i>personal selling</i> untuk masing-masing produk (Gadai Emas, Tabungan Emas, Cicil Emas)?
Jawaban	Kendala yang sering kami hadapi itu nasabah kadang belum paham perbedaan antara Gadai Emas, Tabungan Emas, dan Cicil Emas. Terus kalau lagi ramai, waktu kami terbatas untuk jelasin detail ke tiap nasabah. Ada juga nasabah yang masih ragu karena harga emas kan naik turun.

Identitas Pegawai 2	Nama: Cut Ratih Jenis Kelamin: Perempuan Jabatan: Kasir UPC Pancing
Pertanyaan 1	Bagaimana proses <i>personal selling</i> (penjualan secara langsung/tatap muka) yang Anda lakukan kepada calon nasabah?
Jawaban	Kalau saya lebih ke kombinasi juga. Jadi tidak hanya menunggu nasabah datang, tapi kami proaktif, misalnya ke instansi-instansi atau komunitas untuk sosialisasi produk. Selain itu komunikasi lewat WhatsApp juga sering dipakai untuk follow up calon nasabah

Pertanyaan 2	Bagaimana cara Anda mengenali kebutuhan informasi calon nasabah sebelum memberikan edukasi mengenai produk emas Pegadaian?
Jawaban	Sama, biasanya saya tanya dulu tujuannya untuk apa, apakah untuk kebutuhan mendesak atau untuk investasi. Setelah itu baru saya sesuaikan penjelasan sesuai kebutuhan dana atau tujuan investasinya.
Pertanyaan 3	Bagaimana Anda meyakinkan keraguan nasabah, misalnya terkait biaya atau fluktuasi harga emas, selama proses penjualan langsung?
Jawaban	biasanya saya jelaskan detail biayanya, saya tunjukkan simulasi perhitungan langsung di depan nasabah, supaya mereka bisa lihat sendiri dan tidak ragu lagi, terus saya yakinkan juga kalau produk Pegadaian ini sudah aman karena diawasi oleh OJK
Pertanyaan 4	Bagaimana Anda menyesuaikan penjelasan untuk produk gadai emas, tabungan emas dan cicil emas?
Jawaban	saya jelaskan berdasarkan perbedaan fungsinya. Gadai Emas itu saya sampaikan sebagai solusi dana cepat, emas nasabah jadi jaminan sementara dan bisa ditebus lagi, setelah dibayar. Tabungan Emas saya jelaskan sebagai cara investasi, nasabah menabung dalam bentuk emas sedikit demi sedikit, jadi bukan meminjam tapi menambah kepemilikan emas. Cicil Emas saya jelaskan sebagai cara memiliki emas batangan dengan cara mengangsur, jadi beda dengan gadai karena di cicil emas nasabah memang mau memiliki emasnya, bukan menjaminkan emas yang sudah dimiliki. Biasanya saya kasih perumpamaan sederhana supaya nasabah gampang membedakan ketiganya
Pertanyaan 5	Setelah memberikan edukasi mengenai produk, bagaimana cara Anda memastikan nasabah memahami informasi yang telah disampaikan?
Jawaban	Setelah jelasin saya tanya balik apakah sudah paham, saya kasih kesempatan untuk bertanya, dan biasanya saya kasih simulasi juga biar lebih kebayang. Komunikasi lewat WhatsApp juga tetap kami jaga.

Pertanyaan 6	Apa kendala atau tantangan yang biasanya Anda hadapi saat melakukan <i>personal selling</i> untuk masing-masing produk (Gadai Emas, Tabungan Emas, Cicil Emas)?
Jawaban	Nasabah sering bingung bedanya tiga produk ini apa. Apalagi kalau lagi antre banyak, kami jadi terbatas waktu untuk jelasin panjang lebar. Kekhawatiran soal fluktuasi harga emas juga sering muncul, jadi kami harus jelaskan pelan-pelan biar mereka yakin.

Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian

