

**TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PRODUK GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

**EDI SISWANTO**  
NIM. 1416142289

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
BENGKULU 2019 M/1440 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul **“Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Layanan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu”**. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 16 Oktober 2018 M  
7 Safar 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan



  
**E. di Siswanto**

NIM 1416142289



## SURAT PERNYATAAN

NAMA : Edi Siswanto  
NIM : 1416142289  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas layanan Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu Syariah

Dengan ini dinyatakan bahwa, telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui [Http://smallsoetools.com/plagiarism-checker/](http://smallsoetools.com/plagiarism-checker/) skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

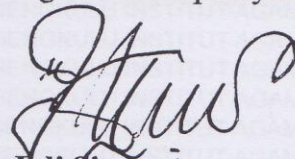
Bengkulu, November 2018  
Rabiul Awal 1440

Mengetahui tim verifikasi



**Andang Sunarto, P.hD**  
NIP: 197611242006041002

Yang membuat pernyataan



**Edi Siswanto**  
NIM:1416142289





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pager Dewa Telp. (0736) 51171 Fax 51771 Bengkulu

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul **“Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Layanan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, oleh Edi Siswanto, NIM. 1416142289, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:**

**Hari : Kamis**

**Tanggal : 13 Desember 2018 M/ 5 Rabiul Akhir 1440 H**

**Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).**

**Bengkulu, 20 Desember 2018 M**

**12 Rabiul Akhir 1440 H**

**Tim Sidang Munaqsyah**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Drs. M. Syakroni, M. Ag**  
**NIP. 195707061987031003**

**Penguji I**

**H. Ahmad Mathori, MA**  
**NIP. 195602071985031005**

**Penguji II**

**Dra. Fatimah Yunus, MA**  
**NIP. 196303192000032003**

**Herlina Yustati, MA, EK**  
**NIDN. 2022058501**

**Mengetahui**

**Dekan**

**Dr. Asnaini MA**  
**NIP. 197304121998032003**



*MOTTO*

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Artinya*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Al-Insyirah 94:6)*

مَنْ خَرَجَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ حَتَّى يَرْجِعَ

*Artinya*

*Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang (H.R. Tirmidzi)*

## PERSEMBAHAN

*Cinta yang tak pernah hilang, kasih yang tak pernah pudar, permohonan serta pertolongan yang tak henti mengalir dan ampunan yang selalu melimpah pada hambamu yang dhaif ini, suka, duka, canda, tawa, dan tangis yang menghiasi disetiap langkah sehingga berangsur-angsur dapat terlewati, pengorbanan, kesabaran, semangat dan doa yang tak henti akan cinta, cita dan masa depan dari orang-orang yang tersayang, Dengan rasa syukur skripsi ini kupersembahkan kepada:*

- ✚ ALLAH SWT yang memberikan kemudahan, kesehatan, kesempatan dan nikmatnya serta rahmatnya kepadaku.*
- ✚ Kedua orang tuaku, Umak (NELLY SRAWATI) dan ubak (SAINUDIN) tercinta, sekaligus motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarkanku sampai saat ini. Tak pernah cukup ku membalas cinta umak ubakku.*
- ✚ Adik-adikku tersayang (DIAN SUGANDA) dan (NITA NURAZIZAH), terimakasih atas keceriaan dan suasana yang berbeda serta kesempatannya untuk saling berbagi ilmu.*
- ✚ Sahabat-sahabatku, (M. IQBAL MUNTAZAR S.E, AHMAD MUZAKKY S.E, YUDI HERNANDA S.Pd, FAJAR HARWADI,*

*S.E, FIKRI ALDIASYA, S.E, REZKI TERNANDO, S.E), dan seluruh angkatan 2014 yang tak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk waktu saling bercerita, memotivasi, dan berbagi untuk melepas kepenatan setelah beraktifitas.*

- + Yang kubanggakan lingkungan sosialku wabil khusus kepengurusan masjid nurul haq beserta jajarannya, yang juga turut memberikan motivasi untukku, selalu peduli dan perhatian, hingga ucapan terimakasih tak terhingga atas apa yang kalian berikan sangatlah bermanfaat bagiku.*
- + Untuk mereka sebagai orang tua keduaku (ZET AFNISON dan JURIAH) terimakasih atas dukungan dan do'anya dan telah siap menganggapku sebagai bagian dari keluarga.*
- + Juga kepada BANK INDONESIA (BI) KPW Bengkulu, terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menerima beasiswa bank indonesia.*
- + Teruntuk kampus IAIN bengkulu dan almamater yang kubanggakan*

## **ABSTRAK**

### **Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Layanan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu** oleh Edi Siswanto, NIM 1416142289

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pertama, bagaimana kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Kedua, bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian disimpulkan bahwa pertama, kualitas layanan produk gadai emas dapat dikategorikan efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari prosedur gadai emas yang diterapkan yaitu dari emas yang dibawa nasabah kemudian petugas akan menaksir nilainya, menguji keaslian emas dan dilaksanakn pencairan. Kedua, kualitas layanan produk gadai emas ditinjau melalui etika bisnis Islam dapat disimpulkan sesuai dengan etika bisnis Islam. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang transparansi dalam pengetahuan sistem dan mekanisme penentuan harga, keadilan dan keseimbangan serta proses transaksi gadai emas dimulai dengan mengucapkan salam, berpenampilan sopan dan menutup aurat, menjaga kebersihan, mempunyai pengetahuan mumpuni terkait jasa gadai emas, dan ditutup dengan salam.

*Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Gadai Emas*



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT. atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Layanan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu”**.

Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Sirajuddin, M. M.Ag. MH Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu beserta stafnya, yang selalu mendorong keberhasilan penulis.
3. Bapak Drs. M. Syakroni, M. Ag. selaku pembimbing I yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak H. Ahmad Mathori, MA , selaku Pembimbing II, yang senantiasa sabar dan tabah dalam mengarahkan dan memberikan petunjuk serta motivasinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan mengajar selama kuliah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis banyak menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan, maka kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bengkulu, 16 Oktober 2018 M  
7 Safar 1440 H

Penulis

**Edi Siswanto**  
NIM 1416142289



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	5
E. Penelitian Terdahulu .....	5
F. Metode Penelitian .....	7
G. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kualitas Layanan .....	12
B. Pengertian Gadai Emas .....	14
C. Dasar Hukum Gadai Emas .....	16
D. Manfaat dan Skema Gadai Emas .....	19
E. Rukun dan Syarat Gadai Emas .....	22
F. Etika Bisnis Islam .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Bank Mandiri Syariah .....	27

B. Profil Bank Syariah Mandiri.....	29
C. Visi Misi Bank Mandiri Syariah .....	30
D. Produk-Produk yang Dihasilkan PT Bank Syariah Mandiri .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	43
B. Pembahasan .....	56
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar hadir seminar proposal skripsi
- Lampiran 2 : Blangko pengajuan judul
- Lampiran 3 : Bukti menghadiri seminar
- Lampiran 4 : Pengesahan proposal
- Lampiran 5 : Surat penunjuk pembimbing skripsi
- Lampiran 6 : Pedoman wawancara
- Lampiran 7 : Halaman persetujuan proposal
- Lampiran 8 : Surat izin penelitian
- Lampiran 9 : Surat rekomendasi izin penelitian dari KESBANGPOL
- Lampiran 10 : Surat keterangan selesai penelitian dari BSM bengkulu
- Lampiran 11 : Lembar bimbingan skripsi pembimbing I
- Lampiran 12 : Lembar bimbingan skripsi pembimbing II
- Lampiran 13 : Foto kegiatan penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Lembaga keuangan syariah adalah badan usaha yang kegiatannya di bidang keuangan syariah dan asetnya berupa aset-aset keuangan maupun non-keuangan. Dapat juga diartikan lembaga keuangan syariah adalah badan usaha yang kekayaan utamanya berbentuk aset keuangan, memberikan kredit dan menanamkan dananya dalam surat berharga. Serta menawarkan jasa keuangan lain seperti: simpanan, asuransi, investasi, pembiayaan, pegadaian dan lainnya. Berdasarkan prinsip syariah dan tidak menyalahi dewan syariah nasional pada pelaksanaannya sistem keuangan syariah tidak jauh berbeda pada sistem keuangan pada umumnya. Hanya saja perbedaan terletak pada prinsip dimana prinsip sistem keuangan syariah menggunakan prinsip syariah.

Emas dalam sejarah perkembangan sistem ekonomi dunia, sudah dikenal sejak 40 ribu tahun sebelum masehi. Emas seringkali diidentikan dengan sesuatu yang nomor satu, berharga dan elegan. Hal ini dikarenakan emas adalah Logam Mulia. Disebut logam mulia karena dalam keadaan murni dalam udara biasa emas tidak dapat teroksidasi atau dengan kata lain akan tahan karat. Emas banyak digunakan sebagai standard keuangan di banyak negara dan juga sebagai perhiasan, cadangan devisa dan sampai saat ini emas merupakan alat pembayaran yang paling utama di dunia.



Emas juga mempunyai manfaat emosional untuk dinikmati keindahannya. Nilai keindahannya berpadu dengan harganya yang menarik sehingga emas menjadi sarana untuk mengekspresikan diri, dan emas telah menjadi simbol status di berbagai sub kultur masyarakat Indonesia. Dengan melihat kebutuhan masyarakat Indonesia dan ketertarikannya terhadap nilai emas yang fluktuatif, selain hanya digunakan untuk menghiasi penampilan agar terlihat sempurna termasuk kaum hawa, ternyata emas juga bisa digunakan sebagai investasi.

Gadai Emas bisa digunakan sebagai investasi karena sifat harga emas dalam jangka panjang yang dapat menyesuaikan nilai inflasi, maka kegiatan menyimpan emas atau menggadaikan emas untuk ditebus dan dijual pada saat nilai emas lebih tinggi dapat digolongkan sebagai kegiatan investasi. Mengenai jasa gadai ini Kasmir mengemukakan bahwa:

Jasa gadai emas sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat menggadaikan suatu barang karena terdesak kebutuhan dana, sementara barang yang digadaikan tersebut masih sayang untuk dijual, secara umum pengertian gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang akan di jaminkanakan di tebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dan lembaga gadai. ketika seseorang membutuhkan dana sebenarnya dapat diajukan ke berbagai sumber dana, seperti meminjam uang ke bank atau lembaga keuangan lainnya. Akan tetapi prosedurnya yang rumit dan memakan waktu relatif lama. Kemudian persyaratan yang lebih sulit untuk dipenuhi seperti dokumen yang harus lengkap. Begitu pula dengan jaminan yang diberikan harus barang-barang tertentu, karena tidak semua barang dapat dijadikan jaminan di bank, maka jasa gadai menjadi alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan dana.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h. 262

Gadai emas merupakan salah produk bank syariah sebagaimana dikemukakan oleh Ikatan Bankir Indonesia bahwa:

Bank syariah memiliki banyak produk yang ada di dalam bank tersebut, salah satu produk bank syariah adalah produk gadai emas (*Qard*), produk gadai emas memberikan pendapatan yang tinggi untuk bank syariah, pembiayaan gadai emas dan pembiayaan investasi emas pada perbankan syariah memiliki *financial risk* yang cukup tinggi juga. Akhir-akhir ini pembiayaan gadai emas dan investasi emas yang dikembangkan perbankan syariah menjadi topik yang ramai diperbincangkan karena pertumbuhan yang pesat. Perkembangan bisnis baru dalam perbankan syariah ini relevan dengan sifat emas yang *likuid* dan makin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan uang tunai mendesak. Hal itu makin mendorong pertumbuhan aset dan *market share* perbankan syariah.<sup>2</sup>

Bank Syariah Mandiri KC. Bengkulu adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang meluncurkan produk gadai emas. Kecenderungan nasabah akan menggadaikan emasnya pada harga emas sedang naik, karena dengan harga emas yang sedang naik nasabah akan mendapatkan pinjaman yang lumayan cukup besar. Sebaliknya saat harga turun masyarakat akan cenderung untuk menahan atau membeli emas.

Hasil wawancara dengan Jhoni, mengatakan:

Layanan gadai emas di Bank Syariah Mandiri (BSM) Bengkulu mendapat animo yang cukup besar dari masyarakat membuat melakukan diversifikasi produk gadai emasnya. Hingga April 2018 ini omset gadai emas di Bank Syariah Mandiri (BSM) Bengkulu mencapai 9,2 Milyar (pinjam) dan 2,5 Milyar (cicil emas) dari target yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) Bengkulu yaitu sebesar 12, 8 Milyar/tahun. Adapun jumlah nasabah aktif untuk produk gadai emas ini yaitu 510 orang. Data ini menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap produk gadai emas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) Bengkulu.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia, 2017), h. 6

<sup>3</sup>Joni, Staff Divisi Pelayanan Produk Gadai BSM Bengkulu, *Wawancara*, Selasa Tanggal 24 April 2018 pukul 16.00 WIB

Namun demikian hasil observasi diketahui bahwa karyawan divisi gadai Bank Syariah Mandiri (BSM) Bengkulu yang bertugas pada bagian ini hanya berjumlah 2 orang yaitu bagian Customer Service (CS) dan penaksir gadai. Dengan minimnya jumlah petugas gadai dan jumlah nasabah yang tinggi penulis berasumsi bahwa pelayanan gadai yang diberikan Bank Syariah Mandiri (BSM) Bengkulu tidak akan berjalan maksimal.

Berdasarkan latar belakang masalah ini maka penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai kualitas layanan produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri (BSM) Bengkulu dengan mengangkat judul penelitian “**Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Layanan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu?
2. Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.



2. Mendeskripsikan tinjauan etika bisnis islam terhadap kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Terkait dengan perumusan masalah di atas maka penelitian ini tentunya berguna bagi semua pihak diantaranya:

1. Teoritis

Sebagai upaya menambah khasanah ilmu-ilmu tentang teori ekonomi syariah pada umumnya dan khususnya untuk prospek gadai emas diperbankan syariah.

2. Praktis

- a. Menjadi referensi dalam pengembangan produk gadai emas untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanan produk gadai emas yang berjalan sesuai syariah.
- b. Menjadi pegangan masyarakat dalam bertindak untuk menjadi nasabah produk gadai emas syariah di Bank Syariah. Serta memperluas pengetahuan masyarakat terhadap produk gadai emas syariah.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

1. Ahmad Mutamimul Ula, Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan pertama, bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Pegadaian Syariah tinggi. Faktanya hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan nasabah rata-rata berada pada nilai indeks 77,26 yang berarti tinggi dari rentang nilai indeks 10-100. Kedua, kepuasan nasabah terhadap

produk pembiayaan Pegadaian Syariah sangat tinggi. Faktanya hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan nasabah rata-rata berada pada nilai indeks 83,25 yang berarti sangat tinggi dari rentang nilai indeks 10-100. Ketiga, terdapat peningkatan penghasilan nasabah sesudah menerima pembiayaan mikro dari Pegadaian Syariah. Faktanya penghasilan nasabah mengalami peningkatan sebesar Rp 409.800, - per bulan.<sup>4</sup> Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan produk perbankan sedangkan perbedaannya yaitu pada produk perbankan yaitu produk pembiayaan mikro sedangkan pada penelitian ini adalah gadai emas.

2. Nadhoifatul Kholifah, Jurnal Nasional berjudul “Analisis Sistem Dan Prosedur Gadai Emas Syariah”. Kesimpulan terdapat lima sistem dan prosedur yang dilakukan di PT. Bank Mega Syariah dan PT. Bank BNI Syariah, yaitu prosedur pemberian pembiayaan, prosedur pelunasan seluruh pembiayaan, prosedur pelunasan sebagian pembiayaan, perpanjangan pembiayaan, dan prosedur pelelangan atau penjualan barang jaminan. Terdapat perbedaan tugas dan wewenang dalam melayani gadai di PT. Bank Mega Syariah dan PT. Bank BNI Syariah kantor cabang Malang. Pelaksanaan transaksi gadai emas syariah di PT. Bank Mega Syariah dan PT. Bank BNI Syariah kantor cabang Malang mengacu pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/7/DPbS tanggal 29 Februari 2012 perihal produk

---

<sup>4</sup>Ahmad Mutamimul Ula. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah*. (Surakarta: IAIN Surakarta, 2016), h. vii.

qardh beragun emas.<sup>5</sup> Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji tentang gadai emas sedangkan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan pokok permasalahan yaitu pada kulaitas layanan produk gadai emas.

3. Lanny N.A. Lengkey, Jurnal internasional “Kualitas pelayanan dan bauran pemasaran pengaruhnya terhadap keputusan pembelian logam mulia pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur”. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bauran pemasaran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Sedangkan secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sementara bauran pemasaran tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Manado Timur sebaiknya memperhatikan dan merancang kembali strategi bauran pemasaran yang baru agar dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian untuk meningkatkan volume penjualan.<sup>6</sup> Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada objek penelitian yaitu mengenai produk gadai emas sedangkan perbedaannya yaitu pada metodologi penelitiannya.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang

---

<sup>5</sup>Nadhoifatul Kholifah. *Jurnal Nasional berjudul “Analisis Sistem Dan Prosedur Gadai Emas Syariah*. (Malang: UIN Malang, 2017), h. viii.

<sup>6</sup>Lanny N.A. Lengkey, *Jurnal internasional “Kualitas pelayanan dan bauran pemasaran pengaruhnya terhadap keputusan pembelian logam mulia pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur*.(Manado: Skripsi, 2016), h. 67.

menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan atau ungkapan yang di peroleh langsung dari lapangan atau wilayah penelitian.<sup>7</sup> Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>8</sup>

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada bulan 15 Agustus hingga 30 Agustus tahun 2018. Dalam penelitian ini penulis menjadikan layanan produk gadai emas sebagai objek penelitian. Alasan peneliti ini adalah karena produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu cukup diminati oleh masyarakat.

## 3. Subjek/Informan Penelitian

Adapun informan penelitian ini yaitu divisi pegadaian Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yang berjumlah 2 orang dan nasabah gadai yang berjumlah 5 orang. Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>9</sup> Adapun pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keterbatasan peneliti dari segi waktu dan biaya sehingga seluruh nasabah gadai tidak diwawancarai.

---

<sup>7</sup>Lexi J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung PT Remaja Rosda Karya, 2007), h. 3

<sup>8</sup>Lexi J. Maleong. *Metodelogi...*, h. 3

<sup>9</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 67



#### 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

##### a. Sumber Data

###### 1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dengan menggunakan alat atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber informan yang di cari.<sup>10</sup> Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara. Wawancara ini diajukan kepada karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu divisi gadai dan nasabah gadai.

###### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak diperoleh oleh peneliti dari objek penelitiannya. Data sekunder ini data berupa arsip, dokumen dan brosur mengenai pelayanan produk gadai di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

##### b. Teknik Pengumpulan Data

###### 1) Observasi

Observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>11</sup> Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi secara langsung dengan mengamati, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena sosial (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan, benda dan simbol-simbol tertentu),

---

<sup>10</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rosda, 2010), h. 91

<sup>11</sup>Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008),

selama beberapa waktu dengan mencatat dan merekam fenomena tersebut guna penemuan data analisis.

## 2) Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi.<sup>12</sup> Teknik pengumpulan yang digunakan penyusun untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan bertatap muka langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada penyusun.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, buku, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 155

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta. 2012), h. 244

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisa kualitatif dengan metode deskriptif, metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran tentang suatu keadaan yang secara langsung.

Klasifikasi data maksudnya setelah data terkumpul yang didapat penulis dari hasil terjun kelapangan, data tersebut dikelompokkan. Setelah data dikumpulkan dan diolah lalu yang terakhir dianalisis kemudian diambil kesimpulan.

### **G. Sistematika Penulisan**

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Kajian Teori mengenai tinjauan umum tentang kualitas layanan, pengertian gadai emas, dasar hukum gadai emas, manfaat dan skema gadai emas, rukun dan syarat gadai emas, tinjauan tentang etika bisnis Islam.

BAB III Gambaran umum wilayah penelitian yang meliputi sejarah berdirinya, visi misi, struktur organisasi, produk dan operasional di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu .

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan Layanan produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang. Bengkulu, kualitas layanan produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan tinjauan etika bisnis Islam terhadap kualitas layanan produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

BAB V Penutup meliputi kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kualitas Layanan**

Pelayanan secara umum ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada nasabah.

Kualitas sendiri menurut Kotler adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan pelanggan pada pra pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas *output* yang diterima.<sup>1</sup>

Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program layanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas layanan. Untuk memecahkan masalah ini, Utami menyatakan bahwa peneliti perlu menelaah tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan yaitu:

---

<sup>1</sup>Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 28-29



1. Kualitas Interaksi (*intraaction quality*) adalah kontak yang terjadi proses jasa disampaikan dalam pertemuan antara penyedia jasa dan pelanggan, yang merupakan kunci penentu evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan.
2. Kualitas Hasil (*outcome quality*) sebagai evaluasi pelanggan terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa, termasuk ketepatan waktu dalam layanan jasa.
3. Kualitas lingkungan (*environment quality*) terkait dengan seberapa jauh fitur berwujud (*tangible feature*).<sup>2</sup>

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung berbagai hal. Khasmir menjelaskan ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh perusahaan dan dijalankan oleh *costumer service* yaitu sebagai berikut:

- a. Tersedia karyawan yang baik
- b. Tersedia saran dan prasarana
- c. Bertanggung jawab
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi memberikan jaminan keberhasilan.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan.
- g. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- h. Mampu memberikan kepercayaan.<sup>3</sup>

Secara umum menurut Ikatan Bankir Indonesia standar layanan perbankan syariah meliputi:

- a. Standar penampilan petugas.
- b. Standar kebersihan dan kerapain ruang kerja.
- c. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan.
- d. Standar komunikasi dengan nasabah.
- e. Standar penanganan keluhan nasabah.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan merupakan penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang diberikan seseorang kepada orang lain yang

---

<sup>2</sup>Christina Utami dan Whidya, *Manajemen Ritel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 252

<sup>3</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 308-310

<sup>4</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta; Gramedia, 2018), h.

bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang melalui survei penilaian pelanggan.

Perbankan syariah merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional. Layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah dengan niat untuk mendapatkan ridha Allah SWT. Islam juga menuntun agar layanan yang diberikan memiliki parameter yang terukur. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Isra (17) : 7 berikut ini:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ<sup>ط</sup> وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا<sup>ج</sup> فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ  
الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْا<sup>ط</sup> وَجُوهَكُمْ<sup>ط</sup> وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ  
مَرَّةٍ<sup>ط</sup> وَلِيُتَبَّرُوا<sup>ط</sup> مَا عَلَوْا تَتَبِيرًا<sup>ط</sup>

Artinya: *Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan mukamuka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.*<sup>5</sup>

## B. Pengertian Gadai Emas

Ada beberapa definisi gadai yang dikemukakan oleh ahli. Menurut

Muhammad Syafi'i Antonio:

Gadai dalam bahasa arab disebut dengan *rahn*. *Ar-Rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki

<sup>5</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Percetakan Diponegoro, 2005), h. 215

nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.<sup>6</sup>

Menurut Serfianto D. Purnomo:

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, gadai diartikan sebagai suatu hak yang di peroleh kreditor (si berpiutang) atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh debitur (si berhutang), atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan pada kreditor itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada kreditor-kreditor lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan dan biaya-biaya yang harus didahulukan. Dalam hukum adat gadai di artikan sebagai menyerahkan tanah untuk menerima sejumlah uang secara tunai, dengan ketentuan si penjual (penggadai) tetap berhak atas pengembalian tanahnya dengan jalan menebusnya kembali.<sup>7</sup>

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa terdapat 3 tarif kesamaan pendapat yaitu:

- a. Untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berhutang menggadaikan barangnya (*ain maliyah*) sebagai jaminan terhadap utangnya itu, yang disebut dalam *ta'rif* dengan kata *watsiqatin*.
- b. Barang jaminan itu dapat dijual untuk membayar utang orang yang berhutang, Baik sebagian maupun seluruhnya. Dan bila terdapat kelebihan dari penjualan benda itu, sedangkan orang yang menerima jaminan (yang berpiutang) ia mengambil sebagiannya yaitu sebesar uang yang dipinjamkannya.
- c. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berpiutang), tetapi di kuasai oleh penggadai (orang yang berhutang).

---

<sup>6</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Tazkia Cendikia, 2001), h. 128

<sup>7</sup>Serfianto D. Purnomo, dkk. *Investasi dan Gadai Emas*, (Jakarta: Grmaedia, 2017), h. 27

- d. Gadai menurut syari'at Islam berarti penahanan atau pengekangan, sehingga dengan akad gadai menggadai kedua belah pihak mempunyai tanggung jawab bersama, yang punya utang bertanggung jawab melunasi utangnya dan orang yang berpiutang bertanggung jawab menjamin keutuhan barang jaminannya. Dan bila utang telah dibayar maka penahanan atau pengekangan oleh sebab akad itu menjadi lepas, sehingga pertanggung jawaban orang yang menggadai dan yang menerima gadai hilang untuk menjalankan kewajiban dan bebas dari tanggung jawab masing-masing.
- e. Di dalam ketiga *ta'rif* tersebut ada kata *yajalu* dan *ja'ala* yang berarti menjadikan dan dijadikan, yang mempunyai makna bahwa pelaksanaan adalah orang yang memiliki harta benda itu, karena harta benda yang bukan miliknya tidak dapat di gadaikan.

### C. Dasar Hukum Gadai Emas

Mengenai dasar hukum gadai emas para ulama fiqh sepakat menyatakan bahwa *ar-rahn* boleh dilakukan sebagaimana dikutip oleh Nasrun Harun bahwa:

*Ar-rahn* boleh dilakukan dalam perjalanan dan dalam keadaan hadir di tempat, asal barang jaminan itu bisa langsung dipegang/dikuasai (*al-qabdh*) secara hukum oleh pemberi piutang secara langsung, maka paling tidak ada semacam pegangan yang dapat menjamin bahwa barang dalam status *marhun* (menjadi agunan utang). Misalnya, apabila barang jaminan itu berbentuk sebidang tanah, maka yang dikuasai (*al-qabdh*) adalah surat jaminan tanah itu.<sup>8</sup>

Selanjutnya mengenai gadai ini Adrian Sutedi menjelaskan :

Jaminan itu tidak sah kecuali dengan ijab dan qabul. Dan tidak harus dengan serah terima jika keduanya sepakat bahwa barang jaminan itu

---

<sup>8</sup>Nasrun Haroen, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), h. 253

berada di tangan yang berpiutang (pemegang surat hipotik) maka hukumnya boleh. Dan jika keduanya sepakat barang jaminan itu berada di tangan seorang adil, maka hukumnya juga boleh. Dan jika keduanya masing-masing menguasai sendiri maka hakim menyerahkannya kepada orang yang adil. Semua barang (benda) yang boleh dijual boleh pula dijamin.

Mengenai prinsip-prinsip syari'ah yang dibuat acuan dalam operasi

Pegadaian Syari'ah Muhamad Sholikul Hadi menjelaskan bahwa:

Jika ditinjau dari kedudukan barang gadai, pemanfaatan barang gadai, risiko atas kerusakan barang gadai, pemeliharaan barang gadai, kategori barang gadai, akad gadai, hak gadai atas harta peninggalan, pembayaran atau pelunasan utang gadai serta prosedur pelepasan barang gadai.<sup>9</sup>

Ketika melakukan transaksi gadai, diserahkan barang untuk mendapatkan pinjaman dana. Atas pinjaman dana tersebut, kita dibebankan beberapa macam biaya hingga waktu kita dapat melunasi pinjaman tersebut.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah (2) : 283:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَهُۥٓ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُۥٓ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُۥٓ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُٓ ءِثْمُ قَلْبِهِۦٓ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝٢٨٣﴾

Artinya: *Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah*

<sup>9</sup>Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), h. 54-59

*kamu (para saksi) Menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*<sup>10</sup>

Berdasarkan ayat di atas dapat dijelaskan bahwa bank pihak yang diberi kuasa oleh pihak nasabah untuk menjaga barangnya sebagai jaminan atas nasabah melakukan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah harus menjaga amanat yang sudah diamanatkan kepada pihak Bank Syariah.

Dasar hukum yang ini untuk dijadikan rujukan dalam membuat rumusan gadai syariah adalah hadis Nabi Muhammad SAW dalam masalah gadai, yang antara lain diungkapkan sebagai berikut:

1. Hadist Aisyah ra, yang diriwayatkan oleh Imam Muslim, berbunyi: Rasulullah Shalallahu alaihi wasalam pernah membeli makanan dari orang Yahudi dengan tempo (kredit) dan beliau menggunakan baju besinya.” (HR Bukhari dan Muslim).
2. Hadist dari Anas bin Malik ra, yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah yang berbunyi: Sesungguhnya Nabi Shalallahu alaihi wasalam pernah mengagunkan baju besinya di Madinah kepada orang Yahudi, sementara beliau mengambil gandum dari orang tersebut untuk memenuhi kebutuhan keluarga Beliau. (HR al-Bukhari).
3. Hadist dari Abu Hurairah yang diriwayatkan oleh Imam Al-Bukhari, yang berbunyi: Nabi Muhammad SAW bersabda: kendaraan dapat digunakan dan hewan ternak dapat pula diambil manfaatnya apabila digadaikan. Penggadai

---

<sup>10</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Percetakan Diponegoro, 2005), h. 5



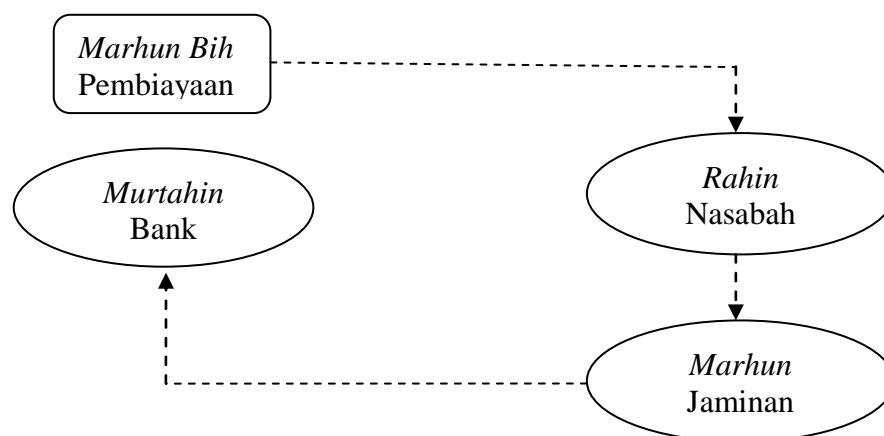
wajib memberikan nafkah dan penerima gadai boleh mendapatkan manfaatnya.

4. Hadist riwayat Abu Hurairah ra, yang berbunyi: Barang agunan tidak boleh disembunyikan dari pemilik yang mengagunkan, baginya risiko dan hasilnya.

#### D. Manfaat dan Skema Gadai Emas

Manfaat yang dapat diambil oleh bank dari prinsip *ar-rahn* adalah sebagai berikut:

1. Menjaga kemungkinan nasabah untuk lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank.
2. Memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposito bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada sesuatu aset atau barang (*marhun*) yang dipegang oleh bank.
3. Jika *rahn* diterapkan dalam mekanisme pegadaian, sudah barang tentu akan membantu saudara kita yang kesulitan dana, terutama di daerah-daerah.



**Gambar 2.1**  
**Skema ar-Rahn**

Berjalannya perjanjian gadai sangat ditentukan oleh banyak hal. Antara lain adalah subyek dan obyek perjanjian gadai. Subyek perjanjian gadai adalah *rahin* (yang menggadaikan barang) dan *murtahin* (yang menahan barang gadai). Obyeknya ialah *marhun* (barang gadai) dan utang yang diterima *rahin*.

Menurut beberapa ulama, mengenai prinsip-prinsip syari'ah yang dibuat acuan dalam operasi Pegadaian Syari'ah, yaitu ditinjau dari: kedudukan barang gadai, pemanfaatan barang gadai, risiko atas kerusakan barang gadai, pemeliharaan barang gadai, kategori barang gadai, akad gadai, hak gadai atas harta peninggalan, pembayaran atau pelunasan utang gadai serta prosedur pelelangan barang gadai.

Kedudukan barang gadai merupakan suatu amanah yang dipercayakan kepadanya oleh pihak penggadaian. *Murtahin* hanya berhak menahan barang gadai, tetapi tidak berhak menggunakan atau memanfaatkan hasilnya. Jika barang gadai rusak atau hilang disebabkan oleh kelalaian *murtahin*, maka *murtahin* menanggung resiko, memperbaiki kerusakan atau mengganti yang hilang, (kesepakatan ulama).

Biaya pemeliharaan barang gadai menjadi tanggungan penggadai dengan alasan bahwa barang tersebut berasal dari penggadai dan tetap merupakan miliknya. Besarnya ongkos didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.

Jenis barang yang dapat digadaikan sebagai jaminan adalah semua jenis barang bergerak dan tak bergerak yang memenuhi syarat, yaitu: benda bernilai

menurut hukum syara', benda berwujud pada waktu perjanjian terjadi, benda diserahkan seketika kepada *murtahin*.

Begitu juga mazhab Maliki dalam kitab Bidayatul Mujtahid, berpendapat bahwa diperbolehkan mengambil gadai pada *salam*, utang, *ghasab*, harga-harga barang konsumsi denda tindak kriminal pada harta benda, serta pada tindak penganiayaan secara sengaja yang tidak ada *qishashnya*, seperti *al-ma'mumah* (pelaku yang mengenai otak) dan *al-jaiifah* (pelaku yang mengenai perut).<sup>11</sup>

Para ulama sepakat, bahwa hak *murtahin* untuk menerima pembayaran utang, lebih didahulukan dari pada hak para kreditur atas utang lepas. Apabila pada waktu yang telah ditentukan, *rahin* belum juga membayar kembali utangnya, maka *rahin* dapat dipaksa oleh *murtahin* untuk menjual barang gadaianya dan kemudian digunakan untuk melunasi utangnya. Jika setelah diperintah hakim, *rahin* tidak mau membayar utangnya dan tidak mau menjual barang gadaianya, maka hakim dapat memutuskan untuk menjual barang tersebut guna melunasi utang-utangnya.

Jika terdapat persyaratan, menjual barang gadai pada saat jatuh tempo, maka menurut Basyir, hal ini dibolehkan dengan ketentuan: (1) *Murtahin* harus terlebih dahulu mencari tahu keadaan *rahin* (mencari penyebab belum melunasi utang), (2) dapat perpanjang tenggang waktu pembayaran, (3) Kalau *murtahin* benar-benar butuh uang dan *rahin* belum melunasi hutangnya, maka *murtahin* boleh memindahkan barang gadai kepada *murtahin* lain dengan seizin

---

<sup>11</sup>Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), h.

*rahin*. (4) Apabila ketentuan diatas tidak terpenuhi, maka *murtahin* boleh menjual barang gadai dan kelebihan uangnya dikembalikan kepada *rahin*.

Berdasarkan penjelasan di atas, mengenai bolehnya untuk beroperasi pegadaian syari'ah dan beberapa penjelasan para ulama mengenai prinsip-prinsip syari'ah dalam mekanisme operasi pegadaian syari'ah, maka DSN (Dewan Syari'ah Nasional) memandang perlu menetapkan fatwa untuk dijadikan pedoman untuk *rahn* (menahan barang sebagai jaminan atas hutang) sesuai prinsip-prinsip syari'ah, dengan tujuan untuk dijadikan pedoman bagi umat Islam pada umumnya dan bagi kalangan praktisi ekonomi syari'ah pada khususnya *murtahin*.

#### **E. Rukun dan Syarat Gadai Emas**

Heri Sudarsono menjelaskan bahwa dalam menjalankan pegadaian syariah, pegadaian harus memenuhi rukun gadai. Adapun rukun gadai emas antara lain:

1. *Aqid*, adalah pihak-pihak yang melakukan perjanjian (*shigat*). *Aqid* terdiri dari dua pihak yaitu: pertama, *rahin* (yang menggadaikan) yaitu orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang akan digadaikan. Kedua, *murtahin* (yang menerima gadai), yaitu orang, bank, atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).
2. *Marhun* (barang yang digadaikan) yaitu barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan uang.
3. *Marhun bih* (utang) yaitu sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.
4. Dalam hal ini *Sighat* (*ijab* dan *Qabul*) disepakati oleh *rahin* dan *murtahin* dalam melakukan kesepakatan gadai emas.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 27

Menurut ulama Fiqih mengemukakan syarat-syarat *ar-rahn* sesuai dengan rukun *ar-rahn* itu sendiri. Dengan demikian, syarat-syarat *ar-rahn* meliputi:

1. Syarat yang terkait dengan orang yang berakad adalah cakap bertindak hukum, kecakapan bertindak hukum menurut jumahur
2. Ulama' adalah orang yang baligh dan berakal. Sedangkan menurut Hanafiyah kedua belah pihak yang berakal tidak disyaratkan baligh tetapi cukup berakal saja. Oleh sebab itu menurut mereka anak kecil yang *mumayyiz* boleh melakukan akad *rahn*, dengan syarat akad *rahn* yang di lakukan anak kecil yang sudah *mumayyiz* ini mendapat persetujuan walinya.
3. Syarat *marhun bih* (utang) syarat dalam hal ini adalah wajib dikembalikan oleh debitor kepada kreditor, utang itu dapat dilunasi dengan agunan tersebut, dan utang itu harus jelas dan tertentu (spesifik).
4. Syarat *marhun* (agunan) syarat agunan menurut ahli fiqih adalah harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan besarnya utang, agunan harus bernilai dan dapat dimanfaatkan menurut ketentuan hukum islam, agunan harus jelas dan dapat ditunjukkan, agunan milik sah debitor, agunan tidak terkait dengan pihak lain, agunan harus merupakan harta yang utuh dan agunan dapat diserahkan kepada pihak lain, baik materi maupun manfaatnya.<sup>13</sup>

Ulama Hanafiyah berpendapat bahwa pemegang gadai tidak boleh memanfaatkan barang gadai, sebab dia hanya berhak menguasainya dan tidak boleh memanfaatkannya, meskipun memperoleh izin dari orang yang menggadaikan barang, bahkan mengategorikannya sebagai riba.<sup>14</sup>

Menurut sebagian ulama Hanafiyah, barang gadai boleh untuk diambil manfaatnya oleh pemegang gadai apabila telah mendapat izin dari orang yang menggadaikan barang.<sup>15</sup> Adapun alasan mereka membolehkan pemegang gadai

---

<sup>13</sup>Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 28

<sup>14</sup>Rachmat Syafe'i, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), h. 174

<sup>15</sup>Syaikh Mahmoud Syaltout. *Perbandingan Mazhab dalam Masalah Fiqih*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1973), h. 310

mengambil manfaat barang gadai berdasar Hadis Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Bukhari:

Dari Abu Hurairah, sesungguhnya Rasulullah SAW telah bersabda: barang jaminan utang dapat ditunggangi dan diperah susunya.” (HR. Bukhari). Dalam hal ini ulama Hanafiyah berpendapat, apabila barang gadai dibiarkan tidak dimanfaatkan oleh pemegang gadai, maka berarti menghilangkan manfaat dari barang tersebut. Kemudian jika setiap saat orang yang menggadaikan barang harus datang kepada pemegang gadai untuk mengambil manfaat dari barang gadai, maka akan mendatangkan *mudharat* bagi kedua belah pihak. Begitu juga sebaliknya, apabila setiap waktu pemegang gadai harus memelihara dan menyerahkan manfaat barang gadai kepada orang yang menggadaikan barang.<sup>16</sup> Jadi, pemegang gadai boleh memanfaatkan barang gadaian itu atas seizin pemiliknya. Sebab pemilik barang itu boleh mengizinkan kepada siapa saja yang dikehendakinya, termasuk pegadai dapat mengambil manfaat dan tidak termasuk riba.<sup>17</sup>

#### **F. Etika Bisnis Islam**

Dalam Islam etika bisnis ini sudah banyak dibahas dalam berbagai literatur dan sumber utamanya adalah Al-Quran dan sunnaterrasul. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis di kemudian hari. Bisnis dipengaruhi bukan hanya oleh situasi dan kondisi ekonomi, melainkan juga oleh perubahan-perubahan sosial,

---

<sup>16</sup>Serfianto D. Purnomo, dkk, *Investasi dan Gadai Emas*, (Jakarta: Grmaedia , 2017), h. 19

<sup>17</sup>M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), h. 258

politik, ekonomi dan teknologi serta pergeseran-pergeseran sikap dan cara pandang para *stake holders*. Bisnis tidak dipandang secara sempit dengan tujuan memaksimalkan nilai (ekonomi) bagi pemiliknya, tetapi bisnis harus tetap mempertimbangkan segala sesuatu yang mempengaruhi pencapaian tujuan tersebut. Tujuan bisnis untuk memaksimumkan keuntungan bagi pemilik perusahaan dapat dicapai secara lebih baik yaitu dengan memperhatikan manusia, memanusiakan manusia dan melakukan langkah-langkah yang harmonis dengan seluruh *stake holders*, seluruh partisipan dan lingkungan tempat perusahaan berada.

Sebagaimana dijelaskan oleh Ali Hasan bahwa:

Etika bisnis merupakan prinsip-prinsip moral atau aturan tingkah laku atau kaidah-kaidah etik yang dianut dalam berbisnis. Etika bisnis adalah aturan main prinsip dalam organisasi yang menjadi pedoman membuat keputusan dan tingkah laku. Etika bisnis dalam Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis (*akhlaq al Islamiyah*) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram. Jadi perilaku yang etis itu ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangannya.<sup>18</sup>

Islam memberikan kebebasan kepada pemeluknya untuk melakukan usaha (bisnis), namun dalam Islam ada beberapa prinsip dasar yang menjadi etika normatif yang harus ditaati ketika seorang muslim akan dan sedang menjalankan usaha, diantaranya:

1. Proses mencari rezeki bagi seorang muslim merupakan suatu tugas wajib.
2. Rezeki yang dicari haruslah rizki yang halal.
3. Bersikap jujur dalam menjalankan usaha.
4. Semua proses yang dilakukan dalam rangka mencari rezeki haruslah dijadikan sebagai sarana untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.

---

<sup>18</sup>Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqih Muamalat)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), h.13



5. Bisnis yang akan dan sedang dijalankan jangan sampai menimbulkan kerusakan lingkungan hidup.
6. Persaingan dalam bisnis dijadikan sebagai sarana untuk berprestasi secara fair dan sehat (*fastabikul al-khayrat*).
7. Tidak boleh berpuas diri dengan apa yang sudah didapatkan.
8. Menyerahkan setiap amanah kepada ahlinya, bukan kepada sembarang orang, sekalipun keluarga sendiri.<sup>19</sup>

Dalam etika bisnis Islam, tentunya setiap pelaku usaha harus memegang prinsip-prinsip bisnis Islami. Menurut Imam Ghazali yang dikutip dalam Ali Hasan, ada beberapa prinsip bisnis Islami:

1. Jika seseorang memerlukan sesuatu, kita harus memberikan dengan laba yang minimal. Jika perlu tanpa keuntungan.
2. Jika seseorang membeli barang dari orang miskin, harga sewajarnya ditingkatkan.
3. Jika ada orang yang berhutang dan tidak mampu membayar, maka diperpanjang, tidak memberatkan dan sebaiknya dibebaskan.
4. Bagi mereka yang sudah membeli, tidak puas dan ingin mengembalikannya, maka harus diterima kembali.
5. Pengutang dianjurkan untuk membayar hutangnya lebih cepat.
6. Jika penjualan dilakukan dengan kredit, maka sebaiknya jangan memaksa pembayaran jika pembeli belum mampu.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Ali Hasan, *Berbagai...*, h.16

<sup>20</sup>Ali Hasan, *Berbagai...*, h.18

## BAB III

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi.<sup>1</sup>

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.<sup>2</sup>

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara

---

<sup>1</sup>Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.

<sup>2</sup>Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.

dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.<sup>3</sup>

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.<sup>4</sup>

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).<sup>5</sup>

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB

---

<sup>3</sup>Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.

<sup>4</sup>Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.

<sup>5</sup>Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.

berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.<sup>6</sup>

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>7</sup>

## **B. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu**

PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yang beralamat di jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu. Pertama kali berdiri pada tahun 2005. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu tercatat telah enam kali berganti pimpinan hingga sekarang Bank Syariah Mandiri Kantor

---

<sup>6</sup>Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.

<sup>7</sup>Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.

Cabang Bengkulu berada di bawah pimpinan Bapak Bambang. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu terus melakukan inovasi produk dan pengembangan pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan profesionalisme perusahaan.

Adapun profil PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu adalah:

Nama : PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu

Alamat : Jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu.

Telepon : (0736) 342007

Faksimile : (0736) 346707

Website : [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

Jenis Usaha: Perbankan Syariah<sup>8</sup>

### **C. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri**

#### **1. Visi Bank Syariah Mandiri**

- a) Visi umum Bank Syariah mandiri adalah: Bank Syariah Terdepan dan Modern
- b) Untuk Nasabah adalah BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.
- c) Untuk Pegawai adalah BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.
- d) Untuk Investor adalah Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

---

<sup>8</sup>Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.

## 2. Misi Bank Syariah Mandiri

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>9</sup>

### **D. Produk-Produk yang Dihasilkan PT Bank Syariah Mandiri**

Produk-produk yang dihasilkan BSM dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu pendanaan, pembiayaan dan jasa.

#### 1. Tabungan

- a. Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.<sup>10</sup>
- b. BSM Tabungan Berencana adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Bank Syariah Mandiri, *Visi dan Misi BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.10 WIB.

<sup>10</sup>Bank Syariah Mandiri, *Tabungan BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-bsm>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.15 WIB.

- c. BSM Tabungan Simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.<sup>12</sup>
- d. BSM Tabungan Investa Cendekia adalah Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.<sup>13</sup>
- e. BSM Tabungan Dollar adalah Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.<sup>14</sup>
- f. BSM Tabungan Pensiun adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.<sup>15</sup>
- g. BSM Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di

---

<sup>11</sup>Bank Syariah Mandiri, *Tabungan BSM Berencana*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-bsm-berencana>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.18 WIB.

<sup>12</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabungan Simpatik*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-simpatik>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.20 WIB.

<sup>13</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabungan Investa Cendekia*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-investa-cendekia>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.24 WIB.

<sup>14</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabungan Dollar*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-dollar>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.30 WIB.

<sup>15</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabungan Pensiun*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-pensiun>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.35 WIB.



Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>16</sup>

- h. Tabungan Mabror adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.<sup>17</sup>
- i. Tabungan Mabror Junior adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.<sup>18</sup>
- j. Tabungan Saham Syariah adalah rekening dana nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi Efek (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan Efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI.<sup>19</sup>

## 2. Giro

- a. BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabunganku*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabunganku>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.38 WIB.

<sup>17</sup>Bank Syariah Mandiri, *Tabungan Mabror*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-mabror>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.44 WIB.

<sup>18</sup>Bank Syariah Mandiri, *Tabungan Mabror Junior*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-mabror-junior>, pada hari Jumat, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.48 WIB.

<sup>19</sup>Bank Syariah Mandiri, *Tabungan Saham Syariah*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-saham-syariah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.51 WIB.

<sup>20</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Giro*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/ giro/bsm-giro>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.55 WIB.

- b. BSM Giro Valas adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.<sup>21</sup>
- c. BSM Giro Singapore adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.<sup>22</sup>
- d. BSM Giro Euro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.<sup>23</sup>

### 3. Deposito

- a. BSM Deposito adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.<sup>24</sup>
- b. BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Giro Valas*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/ giro/ bsm-giro-valas>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.59 WIB.

<sup>22</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Giro Singapore*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/ giro/ bsm-giro-singapore>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 11.05 WIB.

<sup>23</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Giro Euro*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/ giro/ bsm-giro-euro>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 11.10 WIB.

<sup>24</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Deposito*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/ deposito/ bsm-deposito#>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 11.16 WIB.

#### 4. Pembiayaan

##### a. Pembiayaan Konsumen

###### 1) BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

Pembiayaan ini digunakan:

- a) Untuk pembelian barang konsumen (halal);
- b) Untuk pembelian/memperoleh manfaat atas jasa (contoh: untuk biaya dana pendidikan).

Adapun manfaat dari pembiayaan Implan adalah sebagai berikut:

- a) Bagi perusahaan: Salah satu bentuk penghargaan kepada karyawan dan juga *Outsourcing* sumber dana dan administrasi pinjaman;
- b) Bagi Karyawan: Kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan

---

<sup>25</sup>Bank Syariah Mandiri, *BSM Deposito Valas*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/deposito/bsm-deposito-valas>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 11.20 WIB.

Akad Pembiayaan Implan: untuk pembelian barang digunakan akad *wakalah wal murabahah* dan Untuk memperoleh manfaat atas jasa digunakan akad *wakalah wal ijarah*.

Adapun Fitur dari pembiayaan Implan adalah sebagai berikut:

- a) Pemberian fasilitas pembiayaan konsumen dengan pola *channeling* kepada sejumlah karyawan (kolektif) dengan rekomendasi Perusahaan;
- b) Limit pembiayaan minimum sebesar Rp. 5 juta dan maksimum sebesar Rp.250 juta per calon nasabah;
  - 1) Limit pembiayaan konsumen tanpa agunan per nasabah adalah maksimal Rp.50 juta;
  - 2) Khusus untuk Pegawai Negeri Sipil/BUMN/TNI POLRI, limit pembiayaan konsumen tanpa agunan per nasabah adalah maksimal Rp.100 juta;
- c) Jangka waktu pembiayaan bervariasi sbb:
  - 1) Untuk pembelian keperluan konsumen dengan limit pembiayaan hingga Rp.50 juta (tanpa agunan), jangka waktu pembiayaan maksimal 3 (tiga) tahun;
  - 2) khusus untuk Pegawai Negeri Sipil/BUMN/TNI POLRI dengan limit pembiayaan hingga Rp.100 juta (tanpa agunan), jangka waktu pembiayaan maksimal 5 (lima) tahun;
  - 3) Untuk pembelian keperluan konsumen dengan agunan (selain untuk pembelian rumah/mobil) dengan limit di atas Rp.50 juta

s.d. Rp.100 juta, jangka waktu pembiayaan maksimal 5 (lima) tahun;

- 4) Untuk pembelian kendaraan mobil pribadi dengan limit di atas Rp.50 juta hingga Rp.200 juta, jangka waktu pembiayaan maksimal 5 (lima) tahun dan usia kendaraan pada saat jatuh tempo pembiayaan maksimal 10 tahun;
- 5) Untuk pembelian tanah berikut bangunan rumah di atasnya dengan limit di atas Rp.50 juta s.d. Rp.250 juta mengacu pada ketentuan Pembiayaan Griya BSM.

Pengajuan Pembiayaan Implan adalah sebagai berikut:

- a) Pengajuan pembiayaan BSM Implan dilakukan melalui Perusahaan tempat calon nasabah bekerja secara kolektif;
- b) Jumlah minimum pengajuan pembiayaan dalam satu kelompok permohonan adalah 10 (sepuluh) orang calon nasabah atau sebesar Rp.100 juta;
- c) Pengelompokan calon nasabah disesuaikan dengan jenis pembiayaannya, yaitu pembelian/pembiayaan keperluan konsumtif tanpa agunan, dengan agunan, Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR), dan Pembiayaan Pemilikan kendaraan mobil.

## 2) Pembiayaan kepada Pensiun

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna)

kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

Jenis Penggunaan Pembiayaan kepada Pensiun antara Lain:

- a) Biaya sekolah (akad *ijarah*);
- b) Renovasi Rumah (akad *murabahah*);
- c) Pembelian peralatan kebutuhan rumah tangga (akad *murabahah*);
- d) Pembelian kendaraan bermotor (akad *murabahah*);
- e) Pembelian barang untuk usaha (akad *murabahah*).

Adapun Jumlah dan Jangka Waktu Pembiayaan:

- a) Jumlah pembiayaan maksimal Rp.100.000.000,00;
- b) Jangka waktu pembiayaan 1 (satu) sampai dengan 3 (tiga) tahun.

### 3) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*. Adapun Akad yang digunakan :

- a) Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*;
- b) Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

Adapun manfaat dari pembiayaan Griya BSM adalah sebagai berikut:

- a) Membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas;
- b) Nasabah dapat mengangsur pembayarannya dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.

#### 4) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*. Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah kendaraan dengan jenis mobil dengan kondisi baru. dengan jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun.

#### b. Emas

##### 1) BSM Gadai Emas

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Peruntukkan untuk perorangan:

- a) *Pricing* yang murah;
- b) Nyaman layanannya;
- c) Jaringan yang luas tersebar di seluruh kota-kota di Indonesia;
- d) Aman dan terjamin;
- e) Proses mudah dan cepat;
- f) Biaya Pemeliharaan yang murah;

g) Dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dll.

## 2) BSM Cicil Emas

BSM Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan. Jenis emas yang digunakan adalah emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram. Dengan menggunakan sistem jaminan, Jaminan adalah barang yang menjadi objek pembiayaan (emas) yang disimpan selama pengikatan jaminan dilakukan yang tidak dapat ditukar dengan agunan lain

Adapun kelebihan dari cicil emas adalah sebagai berikut:

- a) Emas dikenal sebagai salah satu investasi yang mampu memproteksi kekayaan anda, khususnya jangka panjang;
- b) Dengan mencicil emas, anda dapat mewujudkan rencana dan impian anda di masa dating;
- c) Cicil Emas BSM mewujudkan impian Anda untuk memiliki emas dengan lebih mudah. Dengan cukup menyisihkan dana sebesar Rp.4.000,- per hari, Anda terasa lebih ringan untuk memiliki emas impian anda.

Adapun keunggulan dari cicil emas di Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:



- a) Aman: emas anda diasuransikan;
- b) Menguntungkan: tarif yang murah;
- c) Layanan Profesional: perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik;
- d) Mudah: pembelian emas dengan cara dicicil;
- e) Likuid: dapat diuangkan dengan cara digadaikan untuk kebutuhan mendesak.

Adapun biaya yang berlaku pada produk cicil emas diantaranya adalah biaya administrasi, materai dan asuransi. Untuk Pembayaran dilakukan dengan cara angsuran dalam jumlah yang sama setiap bulan. dengan angka waktu pembiayaan yang diinginkan paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama hingga 5 (lima) tahun. Pelunasan dipercepat diperbolehkan setelah pembiayaan minimal berjalan 1 (satu) tahun. Dengan uang muka Minimal 20% dari harga perolehan emas serta uang muka dibayar secara tunai (tidak dicicil) oleh nasabah kepada bank. Sumber dana uang muka harus berasal dari dana nasabah sendiri (*self financing*) dan bukan berasal dari pembiayaan yang diberikan oleh bank. Dengan plafond maksimum 80% dari harga perolehan untuk emas jenis lantakan (batangan). Pembiayaan menggunakan akad *murabahah* (di bawah tangan). Pengikatan agunan dengan menggunakan akad *rahn* (gadai). Dengan harga perolehan emas ditentukan pada saat akad. Yang menjadi *supplier*

emas dalam produk Cicil Emas BSM adalah PT Antam Persero, Toko emas atau perorangan yang telah memiliki kerja sama dengan Bank.

c. Pembiayaan Mikro Umroh

Pembiayaan Mikro Umrah BSM adalah pembiayaan yang diberikan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah anda. Adapun fitur pembiayaan mikro Umrah BSM adalah sebagai berikut:

- a) DP 0%;
- b) Jangka waktu hingga 5 tahun;
- c) Plafond: Maksimal Rp.40 juta per jamaah dan Maksimal Rp.200 juta per nasabah yang diperuntukkan untuk paket keluarga (suami/istri/orang tua/mertua/adik/kakak kandung maupun ipar dari pemohon);
- d) Untuk pegawai tetap dan wiraswasta.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Gadai Emas merupakan salah satu produk Bank Syariah Mandiri yang termasuk kategori pemberian pembiayaan berdasarkan *al-qardh* (pemberian) yang dananya wajib dikembalikan oleh nasabah kepada bank secara sekaligus atau mengangsur sampai dengan tanggal jatuh tempo dan dijalankan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudent banking principle*) serta prinsip mengenal nasabah (*know customer*). Urgensi dari adanya produk gadai emas Pada Bank Syariah Mandiri adalah guna menyediakan pinjaman untuk menjalankan usaha, kebutuhan mendesak dan keperluan lainnya yang jelas sesuai dengan syariah.

##### 1. Standar Pelayanan *Costumer Service* (CS)

Berbicara tentang pelayanan dalam bank, dari hasil wawancara peneliti yang dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Bengkulu dengan Penaksir Gadai yaitu Jhoni Irawan, mengatakan bahwa:

Menghadapi perkembangan zaman yang semakin maju seperti yang kita rasakan saat ini, dimana perekonomian semakin canggih maka lembaga-lembaga keuangan khususnya dunia perbankan harus mampu menyeimbangi perkembangan tersebut. Salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan atau nasabah, bahkan kepada calon nasabah yang ingin menggunakan produk-produk yang telah di tawarkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Bengkulu.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup>Jhoni Irawan, Penaksir Gadai Emas BSM Bengkulu, *Wawancara*, Rabu Tanggal 22 Agustus 2018 pukul 11.00 WIB

Dalam operasional perbankan pelayanan yang maksimal serta sesuai dengan *Standar Operating Procedures (SOP)*. Harus dimiliki oleh setiap bank baik dalam perkotaan maupun dalam pedesaan, hal ini dikarenakan persaingan bank di waktu yang akan datang akan semakin tinggi dan hal ini juga mengharuskan bank menyediakan pelayanan yang terbaik agar mampu bersaing pada bank umumnya. Pelayanan yang maksimal adalah pelayanan yang sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas kepada nasabah, sehingga para nasabah merasa bahwa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana layaknya seorang nasabah, jika hal ini dirasakan oleh nasabah maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk atau jasa yang digunakan tersebut.

Mengenai standar penampilan ketika melayani nasabah pada produk gadai emas Jhoni Irawan mengatakan “Penampilan ketika melayani nasabah produk gadai emas sama seperti pada pelayan produk lain kepada nasabah, yaitu rapi sopan dan bersahaja.”<sup>60</sup>

Medy selaku Satpam mengatakan “Sapa, senyum dan simpati kami berikan kepada seluruh nasabah di bank ini tanpa terkecuali.”<sup>61</sup>

Menurut Jhoni Irawan yang mengamati para pelanggannya terutama nasabah gadai emas yakni:

“Jika nasabah merasa puas dalam pelayanannya, nasabah cenderung akan membicarakan hal baik tentang pelayanan bank yang didapatnya tentang bank dan produknya kepada orang lain, tidak perlu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap

---

<sup>60</sup>Joni, Staff Divisi Pelayanan Produk Gadai BSM Bengkulu, *Wawancara*, Rabu Tanggal 22 Agustus 2018 pukul 11.00 WIB

<sup>61</sup>Medy, Security Bank Syariah Mandiri Bengkulu, *Wawancara*, Rabu 22 Agustus 2018 pukul 13.00 WIB

harga. Karna pelayanan yang baik sangatlah penting dan merupakan strategi untuk memenangkan persaingan.”<sup>62</sup>

Selanjutnya Jhoni Irawan juga mengatakan bahwa:

Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Artinya seseorang petugas yang melayani nasabahnya harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Seseorang yang akan melayani nasabah juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang yang tidak digulung, sehingga pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen, dan berpakaian seragam yang sudah ditetapkan. Dalam dunia bisnis dan manajemen penampilan diri yang baik menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari, mengenai standar penampilan di PT. Bank Syariah Mandiri Bengkulu dalam produk gadai emas Jhoni Irawan mengatakan “Pakaian dan penampilan ketika melayani nasabah produk gadai emas sama seperti pada pelayanan produk lainnya, yaitu: rapi, sopan, sesuai seragam yang sudah ditetapkan dan bersahaja.”<sup>63</sup>

Dengan seragam yang sudah ditetapkan di PT. Bank Syariah Mandiri Bengkulu juga menjadi ciri khas tersendiri bagi nasabahnya, dalam wawancara dengan salah satu nasabah produk gadai emas yang bernama ibu Inania mengatakan “Pakaian dan penampilan petugas penaksir gadai emas ketika melayani nasabah sudah rapi, bersih, harum dan dapat memberikan kenyamanan selama dalam berinteraksi”<sup>64</sup>

## 2. Penjelasan Mengenai Produk Gadai

Penjelasan mengenai produk gadai emas diberikan seperti biaya administrasi ini merupakan biaya yang dibebankan kepada nasabah sebagai biaya riil atau nyata untuk operasional transaksi pembiayaan gadai yang

---

<sup>62</sup>Jhoni Irawan, Penaksir Gadai Emas BSM Bengkulu, *Wawancara*, Rabu Tanggal 22 Agustus 2018 pukul 11.00 WIB

<sup>63</sup>Jhoni Irawan, Penaksir Gadai Emas BSM Bengkulu, *Wawancara*, Rabu Tanggal 22 Agustus 2018 pukul 11.00 WIB

<sup>64</sup>Isnania, Nasabah Gadai Emas, *Wawancara*, Rabu Tanggal 22 Agustus 2018 Pukul 16.00 WIB

dibayarkan di awal pada saat pencairan dana gadai. Sebagaimana hasil wawancara dengan Joni Irawan yang mengatakan:

Dalam prakteknya, mengenai biaya ini tidak dijelaskan secara rinci kepada Nasabah mengenai penggunaannya. Hal ini dikarenakan kebanyakan Nasabah ingin proses yang cepat, jadi Bank hanya menjelaskan berapa biaya yang harus di bayarkan oleh Nasabah kepada Bank. Tetapi jika Nasabah menanyakannya, maka Bank akan menjelaskan penggunaan biaya tersebut. Untuk besarnya biaya sewa tempat yang harus dibayarkan oleh Nasabah kepada Bank ini tergantung dari kadar karatnya/kualitas emasnya. Biaya sewa tempat ini besarnya mulai Rp.1.500,00/gram/10 hari sampai dengan Rp.1.900,00/gram/10 hari dengan karat minimal adalah 16 karat. Pembayaran biaya sewa tempat ini dibayarkan di akhir ketika dilakukan pelunasan.<sup>65</sup>

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah yaitu Isnania mengatakan:

Pihak Bank Syariah Mandiri ketika saya mengajukan gadai emas menjelaskan secara detail mengenai syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi dalam akan gadai emas ini. selain itu pegawai Bank Syariah Mandiri juga menjawab pertanyaan-pertanyaan saya mengenai produk gadai emas yang belum saya pahami.<sup>66</sup>

### 3. Prosedur Pelaksanaan Gadai Emas

Dari pelaksanaan gadai emas syariah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu ada beberapa rukun yang harus dipenuhi agar menjadi transaksi yang sah sesuai syariah, diantaranya adalah:

- a. *Rahin*, yaitu pihak yang berhutang dan menjaminkan barang (pemberi gadai).
- b. *Murtahin*, yaitu pihak yang memberikan pembiayaan (penerima gadai).
- c. *Marhun*, yaitu harta yang dijaminkan.
- d. *Marhun bih*, yaitu hutang.

---

<sup>65</sup>Joni, Staff Divisi Pelayanan Produk Gadai BSM Bengkulu, *Wawancara*, Rabu Tanggal 22 Agustus 2018 pukul 11.00 WIB

<sup>66</sup>Isnania, Nasabah Gadai Emas, *Wawancara*, Kamis 30 Agustus 2018 pukul 10.00 WIB

e. Sighat, yaitu pernyataan adanya perjanjian gadai (ijab qabul).<sup>67</sup>

Adapun prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam transaksi gadai syariah adalah sebagai berikut;

- a. Serah terima (*Shighat*), proses ini dapat dilakukan tertulis dan lisan, asalkan didalamnya terkandung maksud adanya perjanjian gadai antara para pihak. Namun pada Bank Syariah Mandiri, serah terima dituangkan dalam bentuk tertulis yaitu tercantum dalam Sertifikat Gadai Syariah.
- b. Pihak-pihak yang bertransaksi (*Aqid*), syarat-syarat yang harus dipenuhi bagi orang yang bertransaksi gadai yaitu *rahin* (pemberi gadai) dan *murtahin* (penerima gadai). Yang bertindak sebagai *murtahin* disini adalah Bank Syariah Mandiri sedangkan *rahin* adalah Nasabah Bank Syariah Mandiri.<sup>68</sup>

Adapun syarat seorang *rahin* yaitu sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia.
- b. Perorangan, usia minimal 21 tahun atau telah menikah.
- c. Tidak terdaftar dalam pembiayaan bermasalah Bank Indonesia dan Bank Syariah Mandiri.
- d. Objek yang digadaikan (*Marhun*), barang yang dijadikan barang gadai adalah perhiasan emas dan logam mulia emas dalam bentuk lantakan (*gold bar*). Selain barang tersebut, tidak dapat dijadikan sebagai barang jaminan pembiayaan gadai.<sup>69</sup>

Persyaratan objek yang digadaikan yaitu; (1) objek bukan termasuk barang yang diperjual belikan, (2) Bukan barang yang diperoleh melalui hutang yang belum lunas, (3) Bukan termasuk barang-barang yang bermasalah, misalnya barang curian, penggelapan, dan penipuan atau barang-barang yang diduga dapat menimbulkan masalah.

---

<sup>67</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018

<sup>68</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018

<sup>69</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018

Jumlah pinjaman kebajikan (*Qardh*) untuk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri yang dapat diberikan : a) Barang emas minimal sebesar 2 gram, 16 karat dan jumlah pinjaman yang dapat diberikan disesuaikan dengan ketentuan pemberian fasilitas Gadai Emas Bank Syariah Mandiri b) Maksimal pemberian pinjaman Rp.100.000.000,- Jumlah pinjaman yang disesuaikan dengan permohonan nasabah dari maksimal sebesar 90 % dari nilai teksiran barang yang digadaikan.<sup>70</sup>

Biaya-biaya yang harus dibayarkan Nasabah terdiri dari dua hal, yaitu biaya administrasi dan biaya sewa tempat (biaya pemeliharaan). Biaya administrasi besarnya bervariasi yaitu antara RP 20.000,00 sampai dengan RP 100.000,00 tergantung dari berat emas tersebut.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke konter layanan gadai emas, mengisi serta melengkapi formulir permohonan gadai lalu menyerahkan emas yang akan dijaminkan kepada petugas.
- b. Petugas gadai menaksir emas yang akan dijaminkan dan memberikan rincian pembiayaan kepada nasabah atas emas yang akan dijaminkan.
- c. Bila nasabah setuju petugas gadai akan menerbitkan surat bukti gadai emas untuk nasabah.
- d. Nasabah menerima surat bukti gadai emas, dan menerima dana hasil dari pencairan gadai emas yang bisa diambil dananya melalui teller atau ATM.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018

<sup>71</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018



Sedangkan prosedur pelunasan dan pengambilan barang gadai di Bank Syariah Mandiri yaitu nasabah datang ke Konter Layanan Gadai Membawa surat bukti gadai emas, petugas menghitung biaya yang menjadi kewajiban nasabah, setelah nasabah melunasi kewajibannya emas akan diberikan kepada nasabah.

Mekanisme penjualan barang jaminan dilakukan dengan cara:

- a. Bank memberi kesempatan (prioritas) kepada nasabah untuk memberikan rekomendasi pihak pembeli barang.
- b. Jika nasabah tidak memberikan rekomendasi, maka bank mencari pembeli dan langsung bertransaksi tanpa melibatkan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan/kewajiban nasabah.<sup>72</sup>

Adapun mekanisme pelaksanaan penjualan barang jaminan jika nasabah tidak mampu membayar yaitu sebagai berikut:

- a. Penjualan barang jaminan dilakukan terbuka untuk umum dan dilaksanakan sesuai ketentuan Bank
- b. Penjualan barang jaminan dilaksanakan segera setelah memasuki tanggal jual barang jaminan yaitu tiga hari setelah tanggal jatuh tempo dan/atau saat nasabah sudah tidak memiliki kemampuan untuk membayar (tanpa menunggu penerbitan surat peringatan) yang dibuktikan dengan surat pernyataan nasabah di atas materai.
- c. Proses penjualan dilakukan secara *dual control* dan disetujui oleh Kepala Unit dalam bentuk Berita Acara Penjualan.
- d. Apabila hasil penjualan lebih besar dari kewajiban nasabah, maka sisa kelebihan penjualan setelah dikurangi dengan biaya bank dikembalikan kepada nasabah (kredit rekening/tunai).<sup>73</sup>

Pelaksanaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri dilakukan sesuai dengan pedoman yang tertulis di standar operasional. Walaupun berpedoman pada standar operasional prosedur, tapi Bank Syariah Mandiri memiliki khas tersendiri dalam melayani para nasabahnya. Hal Ini

---

<sup>72</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018

<sup>73</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018

dilakukan untuk memberi kenyamanan bagi para nasabahnya. Ini adalah salah satu perbedaan yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri dengan pegadaian dalam melakukan transaksi.

Hak dan kewajiban para pihak yang bermuamalah dalam gadai emas di Bank Syariah Mandiri Bengkulu akan peneliti sajikan menurut akad yang digunakan, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Dalam Akad *Qardh*

Bank berdasarkan permohonan nasabah ini setuju untuk memberikan pembiayaan berdasarkan akad *qardh* kepada nasabah dan nasabah menerima pemberian fasilitas pembiayaan berdasarkan akad *qard* tersebut dengan jaminan berupa gadai (*Rahn*) emas. Pemberian pembiayaan tersebut tunduk kepada syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Guna menjalin pelunasan yang diberikan bank, maka nasabah dengan ini menyerahkan barang berupa emas dengan prinsip *Rahn* (gadai) sebagaimana dirinci pada lembar Surat Bukti Gadai Emas ini.
- 2) Nasabah dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa apa yang dijamin kepada bank adalah benar hak dan milik pribadi nasabah, belum dijual/dialihkan kepemilikannya dan/atau memberi kuasa pada pihak lain dalam bentuk apapun untuk menjadi dan/atau mengalihkan kepemilikannya, tidak dalam sengketa, bebas dari sitaan, tidak sedang digadaikan/dibebani/dijamin atau diagunkan dengan ikatan apapun kepada pihak manapun, dan diperoleh secara sah dan tidak melawan hukum.

- 3) Nasabah dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa apa yang dijaminkan kepada bank adalah benar emas asli. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang dijaminkan kepada bank. Nasabah dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa apa yang dijaminkan kepada bank tidak asli/palsu atau bukan milik pribadi nasabah, maka nasabah wajib menanggung segala resiko dan menanggung segala kerugian yang timbul karenanya.
- 4) Nasabah wajib melunasi kembali jumlah seluruh hutangnya kepada bank dalam jangka waktu maksimal empat bulan terhitung sejak tanggal Surat Bukti Gadai Emas ini ditandatangani dan akan berakhir pada tanggal yang tertera dalam Surat Bukti Gadai Emas ini dengan cara membayar sekaligus pada saat pembayaran jatuh tempo.
- 5) Dalam hal jatuh tempo pembayaran kembali pembiayaan bertepatan dengan bukan hari kerja bank, maka nasabah melakukan pembayaran pada satu hari kerja sebelum bank tidak beroperasi.
- 6) Dalam hal nasabah belum membayar sekaligus pada saat pembiayaan jatuh tempo, maka nasabah dapat melakukan maksimal dua kali perpanjangan, dengan cara:
  - a) Nasabah dapat mengajukan permohonan perpanjangan kepada bank.
  - b) Bank akan melakukan perpanjangan secara otomatis, mengikuti ketentuan yang berlaku pada bank.

- 7) Dalam hal pembayaran dilakukan melalui rekening nasabah pada bank, maka dengan ini nasabah memberi kuasa kepada bank untuk tiap-tiap waktu mendebet sejumlah uang yang terhutang oleh nasabah kepada bank dari rekening nasabah baik sebagian atau keseluruhannya. Kuasa ini tidak dapat ditarik kembali dan/atau berakhir karena sebab-sebab apapun yang ditentukan dalam Undang-Undang.
- 8) Pengambilan barang jaminan dilakukan oleh nasabah atau kuasa nasabah bersamaan dengan pelunasan pembiayaan. Apabila nasabah tidak mengambil barang jaminan bersamaan dengan pelunasan pembiayaan, maka nasabah dikenakan biaya penyimpanan sesuai tarif pro rata harian save deposit box.
- 9) Apabila nasabah tidak melaksanakan pembayaran seketika dan sekaligus, maka nasabah dengan ini memberi kuasa kepada bank, kuasa mana tidak dapat ditarik kembali dan tidak berakhir karena sebab apapun yang ditentukan dalam Undang-Undang, termasuk tetapi tidak terbatas pada ketentuan yang tertuang dalam Pasal 1813 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sehingga:
  - a) Bank berhak menjual barang jaminan tersebut yang prosesnya mulai dilakukan sejak tanggal jual seperti yang tertera dalam Surat Bukti Gadai Emas ini, baik di hadapan umum maupun di bawah tangan serta dengan cara lain dengan harga yang pantas menurut bank, dan uang hasil penjualan barang jaminan tersebut digunakan

- bank untuk membayar/melunasi utang nasabah kepada bank setelah dikurangi biaya-biaya yang timbul atas penjualan barang jaminan.
- b) Jika penjualan barang jaminan tidak mencukupi untuk membayar hutang nasabah kepada bank maka nasabah tetap bertanggung jawab melunasi kekurangan hutangnya yang belum dibayar sampai dengan lunas, dan sebaliknya apabila hasil penjualan barang jaminan melebihi hutang nasabah kepada bank, maka bank berjanji akan mengkredit kelebihan penjualan rekening nasabah.
- c) Dalam hal nasabah tidak memiliki rekening di bank, maka nasabah diberikan waktu selama satu tahun untuk mengambil kelebihan penjualan, dihitung sejak tanggal penjualan barang jaminan. Apabila melewati batas yang ditentukan maka kelebihan penjualan tersebut akan diserahkan kepada Amil Zakat Nasional (LAZNAS) BSM Ummat.
- 10) Nasabah mengakui dan menerima ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang berlaku umum mengenai utang piutang dan penyerahan jaminan sebagaimana yang tertera dalam akad ini, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan ketentuan lain.
- 11) Dengan ini nasabah membebaskan dan melindungi bank dan pegawainya dari segala tuntutan dan/atau gugatan dari pihak ketiga sehubungan dengan jaminan yang tersebut dalam Surat Bukti Gadai Emas ini.

12) Jika terjadi selisih nilai yang disebabkan nilai barang jaminan tidak dapat menutupi nilai pembiayaan pada saat perpanjangan, maka nasabah wajib untuk membayar selisih nilai tersebut atau menambah barang jaminan.

b. Dalam Akad *Ijarah*

- 1) Bahwa bank dan nasabah telah mengadakan perjanjian pembiayaan akad *qardh* dengan jaminan berupa emas (*rahn*) sebagaimana tersebut diatas.
- 2) Bahwa atas penyimpanan barang jaminan berupa emas tersebut pada bank, nasabah setuju dikenakan biaya administrasi dan biaya sewa penyimpanan sesuai ketentuan bank.
- 3) Untuk maksud tersebut, para pihak setuju membuat dan menandatangani akad *ijarah* ini dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Dalam Akad Gadai

Bank dan nasabah secara bersama-sama disebut para pihak. Para pihak terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Bahwa oleh dan antara bank dan nasabah telah dibuat dan ditandatangani akad *qardh* dan akad *ijarah* sebagaimana disebutkan diatas selanjutnya disebut akad induk, serta aplikasi permohonan gadai emas.
- 2) Bahwa untuk menjamin pembayaran kembali dengan tertib sebagaimana mestinya seluruh hutang nasabah kepada bank berikut denda serta biaya-biaya lain yang mungkin timbul karena fasilitas

pembiayaan dengan jaminan gadai emas berdasarkan akad Induk nasabah menjaminkan kepada bank barang jaminan berupa emas sebagaimana akan disebut dalam Surat Bukti Gadai Emas.

#### 4. Tanggung Jawab Bank Syariah Mandiri Terhadap Barang Gadai

Tanggung jawab Bank Syariah Mandiri terhadap barang gadai sebagai berikut:

- a. Bank Syariah Mandiri berkewajiban menyimpan dengan baik barang jaminan gadai milik nasabah. Barang akan disimpan di brankas/ lemari besi. Bank Syariah Mandiri berkewajiban mengasuransikan semua barang jaminan gadai milik nasabah.
- b. Bank Syariah Mandiri berkewajiban memberikan barang jaminan gadai pada saat nasabah telah melakukan proses pelunasan gadai.<sup>74</sup>

Mengenai jaminan keamanan bagi setiap transaksi gadai ini Jhoni

Irawan mengatakan:

Ada biaya-biaya yang harus dibayarkan Nasabah terdiri dari dua hal, yaitu biaya administrasi dan biaya sewa tempat (biaya pemeliharaan). Biaya administrasi besarnya bervariasi yaitu antara RP. 20.000 sampai dengan RP.100.000 tergantung dari berat emas tersebut. Biaya sewa tempat merupakan ujuh dari sewa tempat untuk penyimpanan emas sebagai barang jaminan. Biaya sewa tempat ini meliputi biaya pengamanan, biaya proses penaksiran, biaya pengemasan, dan biaya asuransi. Biaya asuransi berguna ketika terjadi hal yang tidak diinginkan yang mengakibatkan hilang atau musnahnya emas. Jika hal tersebut terjadi maka Bank dapat mengganti emas tersebut karena telah diasuransikan Bank Syariah Mandiri. Dengan demikian maka pihak Bank Syariah Mandiri berusaha memberikan jaminan keamanan pada emas yang menjadi jaminan gadai.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018

<sup>75</sup>Joni, Staff Divisi Pelayanan Produk Gadai BSM Bengkulu, *Wawancara*, Rabu Tanggal 22 Agustus 2018 pukul 11.00 WIB

## 5. Standar Teknologi dalam Pelayanan Nasabah Gadai Emas

Mengenai standar teknologi dalam Pelayanan Nasabah Gadai Emas

Jhoni Irawan mengatakan:

“Standar teknologi dalam pelayanan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dapat dikatakan baik, hal ini terbukti dengan terpenuhinya peralatan dalam pelayanan gadai emas seperti alat cusi emas, alat timbang emas, brankas penyimpanan emas, perangkat komputer beserta jaringannya.<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dipahami bahwa standar teknologi yang dipergunakan dalam pelayanan gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sudah memadai dan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah gadai emas.

### **B. Pembahasan**

#### 1. Kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu

Bahwa pelaksanaan pembiayaan rahn emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu menggunakan tiga macam akad yaitu akad *rahn*, akad *ijarah*, dan akad *qardh*. Akad *qardh* digunakan pada pembiayaan *rahn* emas syariah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam memberikan pembiayaan *rahn* emas syariah kepada nasabah berdasarkan kesepakatan. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu melayani fasilitas kredit *rahn* berdasarkan prosedur yang praktis cepat dan tidak memberatkan. Praktis di sini dimaksud adalah persyaratan yang dibutuhkan sudah dimiliki oleh nasabah. Pelaksanaan rahn emas tidak memerlukan

---

<sup>76</sup>Hasil Dokumentasi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada 21 Agustus 2018



waktu yang lama sesuai dengan berat emas yang dibawa nasabah. Nasabah tidak dibebani biaya yang tinggi nasabah hanya dibebani biaya administrasi atau biaya pemeliharaan selama emas yang digadaikan ada di Bank Syariah Mandiri. Dalam pelaksanaan ketiga akad tersebut tidaklah dilakukan secara terpisah. Tetapi secara teknis pada saat petugas *rahn* emas melakukan transaksi dengan nasabah ketiga akad tersebut sudah tercakup dalam selembar surat gadai yang dikeluarkan oleh pihak *rahn* emas.

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah mengenai pelaksanaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri diketahui bahwa proses gadai emas di Bank Syariah Mandiri dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Hanya memenuhi beberapa tahapan untuk melaksanakan pembiayaan gadai emas, diantaranya:

- a. Calon nasabah datang ke Bank Syariah Mandiri dengan membawa emas yang mau digadaikan baik berupa perhiasan atau emas batangan. Dengan menunjukkan persyaratan yang dibutuhkan saat transaksi gadai emas. Apabila persyaratan yang diminta oleh pihak Bank Syariah Mandiri terpenuhi, nasabah bisa mengisi formulir gadai emas yang sudah disediakan oleh Bank Syariah Mandiri.
- b. Barang jaminan berupa emas yang dibawa oleh nasabah akan diteliti kualitasnya oleh petugas gadai. Guna dapat menentukan nilai pembiayaan yang akan diterima oleh nasabah.
- c. Petugas gadai akan menaksir harga emas yang akan digadaikan.

- d. Petugas gadai akan menguji keaslian dari emas yang akan dibawa oleh nasabah sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan.
  - e. Kemudian petugas gadai memberikan info kepada *officer* mengenai pembiayaan yang akan dilakukan oleh nasabah. Jika *officer* menerima pembiayaan, maka petugas gadai akan memberitahukan kepada nasabah.
2. Tinjauan etika bisnis Islam terhadap kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu

Kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu menurut tinjauan etika bisnis Islam sesuai dengan etika bisnis Islam, hal ini dapat dilihat dari transparansi dalam pengetahuan sistem dan mekanisme penentuan harga, keadilan dan keseimbangan. Dalam proses transaksi gadai petugas gadai memulai pelayanan dengan mengucapkan salam dan ditutup dengan salam, berpenampilan sopan dan rapi, menjaga kebersihan, mempunyai pengetahuan mumpuni terkait jasa gadai emas.

Kualitas pelayanan merupakan penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang diberikan seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang melalui survei penilaian pelanggan.

Sebagaimana dijelaskan bahwa tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program layanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas layanan.

Sebagaimana dijelaskan bahwa dimensi kualitas layanan yaitu:

- a. Kualitas Interaksi (*intraction quality*) adalah kontak yang terjadi proses jasa disampaikan dalam pertemuan antara penyedia jasa dan pelanggan, yang merupakan kunci penentu evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan.
- b. Kualitas Hasil (*outcome quality*) sebagai evaluasi pelanggan terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa, termasuk ketepatan waktu dalam layanan jasa.
- c. Kualitas lingkungan (*environment quality*) terkait dengan seberapa jauh fitur berwujud (*tangible feature*).<sup>77</sup>

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung berbagai hal. Khasmir menjelaskan ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh perusahaan dan dijalankan oleh *costumer service* yaitu sebagai berikut:

- a. Tersedia karyawan yang baik
- b. Tersedia saran dan prasarana
- c. Bertanggung jawab
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi memberikan jaminan keberhasilan.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan.
- g. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- h. Mampu memberikan kepercayaan.<sup>78</sup>

Selanjutnya secara umum menurut Ikatan Bankir Indonesia standar layanan perbankan syariah meliputi:

---

<sup>77</sup>Christina Utami dan Whidya, *Manajemen Ritel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 252

<sup>78</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 308-310

- a. Standar penampilan petugas.
- b. Standar kebersihan dan kerapain ruang kerja.
- c. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan.
- d. Standar komunikasi dengan nasabah.
- e. Standar penanganan keluhan nasabah.<sup>79</sup>

Dari beberapa standar pelayanan di atas secara keseluruhan sudah dapat diberikan oleh layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

Mengenai etika pelayanan ini dijelaskan dalam Al-Qur'an bahwa layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah dengan niat untuk mendapatkan ridha Allah SWT. Islam juga menuntun agar layanan yang diberikan memiliki parameter yang terukur. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Isra (17) : 7 berikut ini:

إِنَّ أَحْسَنَكُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ  
 الْأَخِرَةِ لِيُسْئَرُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ  
 أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya: *Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.<sup>80</sup>*

<sup>79</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta; Gramedia, 2018), h. 298

<sup>80</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Percetakan Diponegoro, 2005), h. 215

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dapat dikategorikan efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari prosedur gadai emas yang diterapkan yaitu calon nasabah datang ke Bank Syariah Mandiri dengan membawa emas yang mau digadaikan apabila persyaratan yang diminta oleh pihak Bank Syariah Mandiri terpenuhi, nasabah bisa mengisi formulir gadai emas yang sudah disediakan oleh Bank Syariah Mandiri. Barang jaminan berupa emas yang dibawa oleh nasabah akan diteliti kualitasnya oleh petugas gadai. Guna dapat menentukan nilai pembiayaan yang akan diterima oleh nasabah. Petugas gadai akan menaksir harga emas yang akan digadaikan. Petugas gadai akan menguji keaslian dari emas yang akan dibawa oleh nasabah sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan. Kemudian petugas gadai memberikan info kepada *officer* mengenai pembiayaan yang akan dilakukan oleh nasabah. Jika *officer* menerima pembiayaan, maka petugas gadai akan memberitahukan kepada nasabah
2. Kualitas layanan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu menurut tinjauan etika bisnis Islam dapat disimpulkan

sesuai dengan etika bisnis Islam, hal ini dapat dilihat dari transparansi dalam pengetahuan sistem dan mekanisme penentuan harga, keadilan dan keseimbangan. Dalam proses transaksi petugas gadai memulai pelayanan dengan mengucapkan salam, berpenampilan sopan dan rapi, menjaga kebersihan, mempunyai pengetahuan yang mumpuni terkait jasa gadai emas dan ditutup dengan salam.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk dapat mempertahankan kualitas layanan gadai emas yang sudah tercapai saat ini.
2. Kepada peneliti selanjutnya hendaknya lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian mengingat penelitian yang dilakukan ini belum sepenuhnya menggambarkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan gadai yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mutamimul Ula. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah*. Surakarta: IAIN Surakarta, 2016.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008.
- Amin, Ma'ruf. *Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah*. Jakarta: Renaisan. 2005.
- Antonio, Muhammad Syafi'I. "*Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*". Jakarta: Tazkia Cendikia. 2001.
- Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 09.45 WIB.
- Bank Syariah Mandiri, *Tabungan BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-bsm>, pada hari Jumat, tanggal 15 Juni 2018 Pukul 10.15 WIB.
- Firdaus, Muhammad. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: Bumi Aksara. 2004.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Percetakan Diponegoro. 2005.
- Hadi, Muhammad Sholikul. *Pegadaian syariah*. Jakarta: Salemba Diniyah. 2003.
- Haroen, Nasrun. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama. 2007.
- Hasan, Ali. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalah)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia. 2017.
- Kholifah, Nadhoifatul. *Jurnal Nasional berjudul "Analisis Sistem Dan Prosedur Gadai Emas Syariah"*. Malang: UIN Malang, 2017.
- Kasmir. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2008.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

- Lengkey, Lanny N.A. *Jurnal internasional "Kualitas pelayanan dan bauran pemasaran pengaruhnya terhadap keputusan pembelian logam mulia pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur*. Manado: Skripsi, 2016.
- Muhammad. *Tehnik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press. 2002.
- Munawir. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Ke-4, Liberty, Jakarta: Salemba Empat. 2004.
- Purnomo, Serfianto D. dkk. *Investasi dan Gadai Emas*. Jakarta: Gramedia. 2017.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2006.
- Salim, Joko. *Jangan Investasi Emas Sebelum Baca Buku Ini !*. Jakarta: Visi Media. 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Sutedi, Adrian. *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Syaltout, Syaikh Mahmoud. *Perbandingan Mazhab dalam Masalah Fiqih*, Jakarta: Bulan Bintang. 1973.
- TF, Suharto. *Harga Emas Naik Atau Turun Kita Tetap Untung*. Jakarta (ID): Elex Media Komputindo. 2013.
- Utami, Christina dan Whidya. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.
- Wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum. 2012.