

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BSI KCP Jepara

Bank Syariah Indonesia KCP Jepara berdiri pada tanggal 9 September 2011. Bank Syariah Indonesia adalah lembaga finansial yang bergerak dengan pijakan syariah dalam menjalankan operasionalnya. Bank BSI KCP Jepara merupakan cabang ke 550 dari total semua kantor cabang BSI yang ada di Indonesia. Sebelum adanya merger dari ketiga bank besar syariah yakni Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Bank BSI KCP Jepara dulunya merupakan Bank Syariah Mandiri. Setelah adanya merger/penggabungan dari ketiga bank syariah dan diremsikan oleh Bapak Presiden Joko Widodo pada tanggal 1 Februari 2021 maka yang dulunya Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah diganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia. Bank BSI juga melakukan kegiatan perbankan seperti halnya bank pada umumnya, seperti penghimpunan dana, penyaluran dana, dan menyediakan jasa keuangan lainnya, hanya yang membedakan dari bank lainnya adalah Bank Syariah Indonesia dalam operasionalnya menggunakan prinsip syariah.⁴⁰

Bank BSI KCP Jepara merupakan satu-satunya Bank Syariah yang menyediakan layanan gadai emas di Kabupaten Jepara. Jepara dikenal sebagai Kota Ukir, lantaran ada pusat kerajinan ukiran kayu. Kerajinan mebel dan ukir ini tersebar hampir menyeluruh di semua kecamatan beserta kemahiran masing-masing. Namun pusatnya terletak di wilayah Ngabul, Senenan, Tahunan, dan Pemuda. Adapun Potensi Kabupaten Jepara, yakni : Industri Mebel Ukir, Kerajinan Patung & Ukiran (Desa Mulyoharjo Jepara), Kerajinan Relief (Desa Senenan), Mebel & Kerajinan Rotan (Desa Teluk Sidi Jepara), Tenun Ikat (Troso, Pecangaan), dan Kerajinan Gerabah Mayong. Bisnis Mebel dan Kerajinan menjadi bisnis unggulan Kabupaten Jepara pada masanya.⁴¹

Oleh karena itu dengan adanya Bank Syariah Indonesia dan produk-produk yang ditawarkan diharapkan dapat membantu

⁴⁰ Anendra Sunarya, wawancara oleh penulis, 8 Februari 2022, wawancara 1, transkrip.

⁴¹ <https://yogyakarta.kompas.com/read/2022/01/26/205335478/jepara-sejarah-letak-dan-obyek-wisata?page=all> diakses pada 15 Juli 2022

perekonomian yang ada di wilayah tersebut. Dengan hadirnya produk gadai emas syariah dan produk emas lainnya yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia dapat membantu masyarakat yang membutuhkan dana melalui Produk Gadai BSI atau bisa juga membantu masyarakat yang mau berinvestasi emas untuk masa depan melalui Produk Cicil Emas dan Tabungan Emas.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

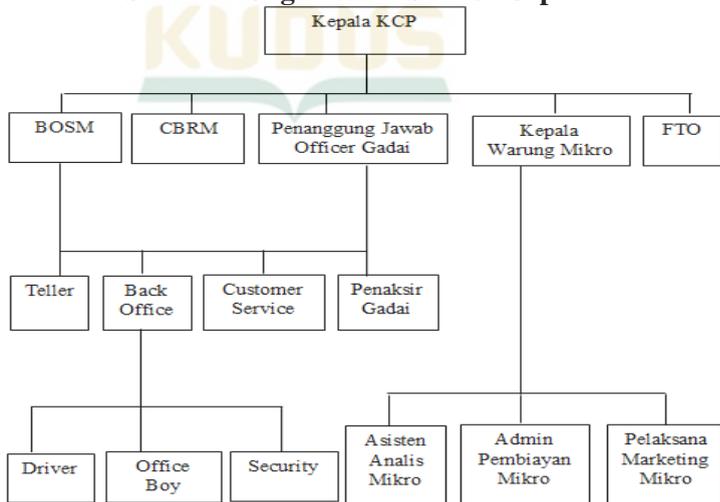
b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi dan Jabatan

a. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI KCP Jepara



- b. Nama dan Jabatan para pegawai Bank BSI KCP Jepara
1. Adipta Nur Pratama : Kepala Bank BSI KCP
Jepara
 2. Dedi Yulianto : CBRM
 3. Rifky Hermawan : BOSM
 4. Muhamad Idris Efendi : Kepala Warung Mikro
 5. Titan Ardhi Nugroho : Penanggung Jawab Officer
 6. Gadai
 7. Nurul Hidayah : Funding & Transaction Staff
 8. Masrukhan Naimustari : Teller
 9. Anendra Sunarya : Back Office
 10. Mohamad Apri Wildan : Customer Service
 11. Annas Rajasa : Penaksir Gadai
 12. Osep Muharrom : Asisten Analis Mikro
 13. Nihlatul Naqiyah : Admin Pembiayaan Mikro
 14. Wilda Asrofa : Pelaksana Marketing Mikro
 15. Farisa Rahmilatushifa : Pelaksana Marketing Mikro
 16. Laksa Defint Yona : Driver
 17. Muhamad Sadam Husen : Office Boy
 18. Burhanudin Ismanto : Security
 19. David Aprilia Dwi Prakasa : Security

4. Produk Bank Syariah Indonesia

- a. Produk Tabungan
- Tabungan Valas Tabungan Haji Indonesia
 - Tabungan Payroll Tabungan Pendidikan
 - Easy Wadiah Tabungan Mahasiswa
 - Easy Mudharabah Tabungan Simpanan Pelajar
 - Tabungan Prima Tabungan Junior
 - Tabungan Bisnis Tabungan Efek Syariah
 - Tabungan Pensiun Tabungan Rencana
 - Tabungan Smart Rekening Autosave & Qurban
 - BSI TabunganKu Tapennas Payroll
- b. Produk Pembiayaan
- BSI Griya BSI Mitraguna Berkah
 - BSI Multiguna Hasanah BSI OTO
 - BSI Pensiun Berkah MitragunanOnline
 - BSI Mitraguna Beragunan Emas BSI Distributor
Financing
 - BSI KPR Sejahtera BSI Cash Collateral
 - BSI Umrah BSI KUR Kecil
 - BSI KUR Mikro BSI KUR SuperMikro
 - Bilateral Financing

- c. Layanan lainnya
 - BSI Deposito Valas BSI Deposito Rupiah
 - BSI Reksadana Syariah Bancassurance
 - SBSN Ritel Sukuk Wakaf Ritel
 - Referral Retail Brokerage⁴²

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data Penelitian pelaksanaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara

Pembiayaan gadai emas merupakan salah satu cara untuk mendapatkan dana dengan gampang dan cepat yang hingga kini masih marak disemua lapisan masyarakat. Salah satu bank yang mengerjakan operasionalnya sesuai dengan hukum syariah di wilayah Jepara adalah Bank Syariah Indonesia KCP Jepara. Produk gadai emas merupakan produk unggulan yang ditawarkan oleh Bank BSI kepada nasabahnya. Nasabah bisa menerima modal dengan cepat dan mudah memakai pembiayaan gadai emas yaitu pembiayaan dengan jaminan emas. Produk gadai emas boleh juga digunakan demi memenuhi keperluan genting seperti biaya sekolah, biaya pengobatan dan bisa juga digunakan untuk pembiayaan produktif seperti modal usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti mendapatkan hasil, bahwa dalam pelaksanaan gadai emas di Bank BSI KCP Jepara relatif mudah dan prosesnya cepat. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Titan Ardhi Nugroho selaku Officer Gadai, mengatakan :

“Gadai emas di bank BSI relatif mudah yakni nasabah cukup datang ke kantor cabang bank BSI dengan membawa kartu identitas (KTP/SIM) dan barang jaminan emas yang akan digadaikan. Selain itu, proses pencairan dananya langsung dapat dilakukan pada saat itu juga. Karena di gadai emas di BSI tidak ada proses survei kepada nasabah melainkan memfokuskan pada barang jaminannya yang berupa emas.”⁴³

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah di BSI KCP Jepara, menurut bapak Khoirul Anwar

⁴² <https://www.bankbsi.co.id/> diakses pada 15 Juli 2022

⁴³ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2022, wawancara 2, transkrip.

selaku nasabah yang berprofesi sebagai pengusaha mebel, beliau mengatakan :

“Bahwasanya gadai emas di bank BSI KCP Jepara prosesnya mudah dan cepat. Hanya dengan membawa kartu identitas KTP/SIM serta membawa emas yang akan digadaikan, kita dapat memperoleh pinjaman uang. Karena proses gadai emas di bank BSI tanpa adanya survei rumah nasabah.”⁴⁴

Selain itu juga Bank BSI KCP Jepara menerima gadai emas baik lantakan maupun berwujud perhiasan dengan tingkatan 16-24 karat. Biasanya gadai emas dipilih karena syaratnya sederhana dan proses pembayarannya mudah. Karena itu, banyak usaha kecil dan menengah beralih ke produk gadai emas untuk proses pembiayaan. Adapun alasan bank BSI membuka produk gadai emas karena emas mempunyai keunggulan tersendiri, diantaranya :

- a. Emas mudah dijual
- b. Likuiditas tinggi dan nilainya diakui dunia
- c. Harganya cenderung stabil

Melihat keunggulan emas diatas, produk gadai emas di nilai memiliki prospek yang bagus ke depannya. Menurut Bapak Titan selaku Penanggung Jawab Officer Gadai menyatakan bahwa:

“Produk gadai emas yang dioperasikan oleh Bank Syariah Indonesia yakni bank mengasih pinjaman dana pada nasabah dengan memanfaatkan prinsip qardh dalam aktivitas rahn dengan maksud agar memperoleh pinjaman uang dengan menggadaikan emasnya sebagai jaminan. Kemudian nasabah dibebankan membayar biaya *ujroh* pada pihak bank sesuai kaidah hukum ijarah.”⁴⁵

Selanjutnya, menurut Bapak Titan selaku penanggung jawab gadai menyatakan bahwa :

“Dalam praktek gadai emas, Bank BSI menyediakan pembiayaan gadai kepada nasabahnya sebesar 80% bagi emas perhiasan dan 95% bagi emas batangan/laantakan

⁴⁴ Khoirul Anwar, wawancara oleh penulis, 4 Desember 2022, wawancara 5, transkrip.

⁴⁵ Titan Adhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

dari nilai taksir bank. Untuk jangka waktu yang diberikan oleh bank yaitu selama 4 bulan dan bisa diperpanjang lagi jika nasabah tersebut belum mampu melunasi pinjaman dana tersebut. Jika nasabah meminta perpanjangan maka nasabah harus membayar biaya penyimpanan (ujrah) per bulan.⁴⁶

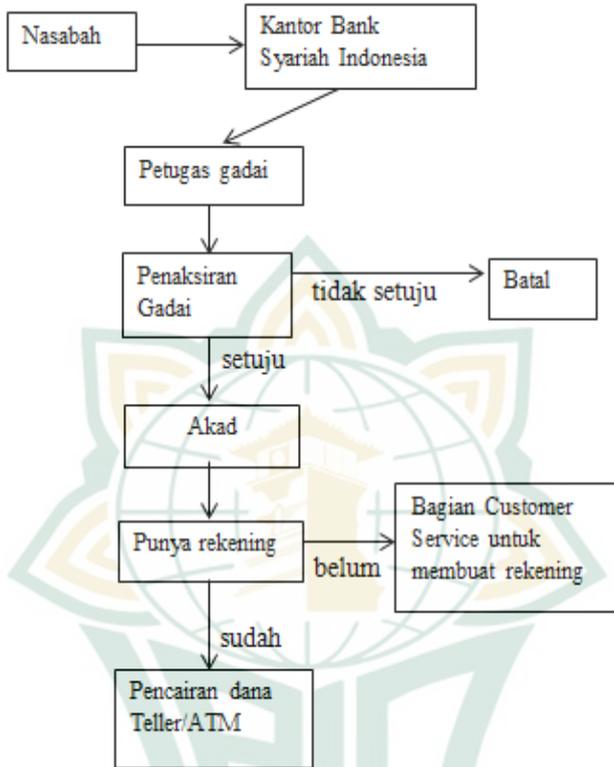
Dalam prakteknya, gadai emas di Bank Syariah Indonesia menggunakan beberapa akad yang merupakan kesatuan yang tidak terpisahkan. Adapun syarat dalam mengajukan gadai di Bank Syariah Indonesia yakni sebagai berikut :

- a. Syarat dan Ketentuan
 - Membawajaminan berupanemas (batangan atau perhiasan)
 - Membawa KTP
 - NPWP bagi pembiayaannya di atas 50 juta
 - Mengisi formulir permohonan gadai emas
 - Pembiayaan mulai dari Rp 500.000 sampai Rp 250.000.000
- b. Keunggulan Gadai Emas di Bank BSI
 - Taksiran tinggi
 - Biaya penyimpanan ringan (ujroh)
 - Layanan mudah dan cepat
 - Emas tersimpan aman dan terjamin
 - Perpanjangan otomatis
 - Layanan di fasilitasi secara online maupun offline
 - Melayani Take Over dari institusi gadai lain

Adapun proses transaksi gadai emas di BSI KCP Jepara, sebagai berikut :

⁴⁶ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Februari, wawancara 2, transkrip.

Gambar 4.2
Skema Pelaksanaan Gadai



Keterangan :

- 1) Nasabah pergi ke kantor cabang Bank Syariah Indonesia dengan membawa emas yang akan digadaikan.
- 2) Nasabah mengisi formulir gadai dan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan
- 3) Jika persyaratan sudah lengkap, maka nasabah akan diarahkan ke ruang gadai. Disini petugas gadai akan meneliti kualitas emas tersebut yang akan digadaikan
- 4) Setelah menguji keaslian barang jaminan emas tersebut, kemudian petugas gadai tersebut menaksir harga emas yang akan digadaikan tersebut.
- 5) Besarnya pinjaman emas lantakan/batangan sebesar 95% dan perhiasan 80% dari taksiran tersebut.
- 6) Pelunasan gadai memiliki jangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang

7) Jika nasabah menyetujui pembiayaan gadai emas tersebut, maka nasabah akan menandatangani akad pembiayaan tersebut dan menerima pencairan uang pinjaman dari gadai emas melalui teller atau bisa juga melalui rekening pribadi nasabah.⁴⁷

c. Uji Kadar Emas

Metode Jarum Uji Emas adalah metode menaksir emas lewat perbandingan kelajuan hasil goresan emas yang diuji dengan kecepatan goresan jarum uji yang sudah ketahuan karatasenya.

- 1) Goreskan emas ke batu uji secara perlahan sampai mengeluarkan warna emas pada batu ujinya.
- 2) Teteskan cairan zat kimia ke goresan emas di batu uji.
- 3) Tunggu beberapa saat, apabila warna goresannya tidak pudar maka kadar emas tersebut tergolong emas tua, namun apabila warnanya pudar maka kadar emas tersebut tergolong emas muda.
- 4) Kemudian ditaksir sesuai dengan berat serta kadar emas tersebut.
- 5) Selepas itu objek gadai ditimbang, apabila terselip manik-manik maka tidak akan menambah beratnya karena manik-manik tersebut tidak memiliki nilai tambah.⁴⁸

d. Contoh Pembiayaan Gadai

Pada tanggal 15 maret 2021, nasabah membawa emas untuk digadaikan berupa perhiasan dengan kadar 20 karat dengan berat 10 gram. Berapa jumlah biaya yang harus dibayar nasabah bila ingin melunasi 15 Juli 2021?

Misalkan HDE (harga dasar emas) Rp 750,500

$$\begin{aligned} \text{Taksiran} &= \text{Emas Perhiasan 20 karat berat 10 gram} \\ &= \text{Berat emas} \times \text{harga dasar emas (HDE)} \\ &= 10 \text{ gram} \times \text{Rp}750.500 \\ &= \text{Rp}7.505.000 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Pembiayaan} &= \text{Taksiran} \times \text{FTV} \\ &= \text{Rp}7.505.000 \times 80 \% \\ &= \text{Rp}6.004.000 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Biaya pemeliharaan} &= (\text{Taksiran} \times \text{Rate}) \times \text{Waktu Gadai} \\ &= (\text{Rp}7.505.000 \times 1,80\%) \times 4 \end{aligned}$$

⁴⁷Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 2 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

⁴⁸Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 2 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

$$= \text{Rp}135.090 \times 4$$

$$= \text{Rp } 540.360$$

Maka total jumlah yang mesti dilunasi bagi nasabah pada saat jatuh tempo yakni sebesar Rp 6.544.360,00 yang mana biaya tersebut berasal dari pinjaman nasabah Rp 6.004.000,00 ditambah biaya pemeliharaan barang jaminan selama 4 bulan sebesar Rp 540.360,00.⁴⁹

Menurut Bapak Titan selaku officer gadai emas menerangkan bahwasannya :

“Bank memegang tanggung jawab untuk mengingatkan nasabah untuk menutup hutangnya jika jatuh tempo. Dalam praktek penanganan barang jatuh tempo di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara, pihak bank akan menghubungi nasabahnya yang hendak jatuh tempo paling tidak 7 hari sebelum jatuh tempo masa pinjamannya.”⁵⁰

Sebelum barang jaminan gadai di lelang, pihak bank memberikan kesempatan untuk mencicil, melunasi sekaligus, atau bisa meminta perpanjangan akad pinjamannya. Jika nasabah belum bisa membereskan hutangnya, maka barang jaminan tersebut bisa dijual melalui proses lelang syariah. Penghasilan penjualan barang jaminan tersebut dimanfaatkan buat membereskan hutangnya dan biaya pemeliharaan yang belum dibayarkan oleh nasabah. Kelebihan dari hasil penjualan akan menjadi kepunyaan nasabah sedangkan kekurangannya menjadi tanggung jawab nasabah. Adapun pelelangan barang jaminan yang dilakukan Bank BSI KCP Jepara yakni setelah 3 hari jatuh tempo.

2. Data Penelitian Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara

Tabel 4.1

Proses Pengembangan Gadai Emas di BSI KCP Jepara

Sebelum	Sesudah
Nasabah harus datang ke kantor cabang	Gadai online melalui aplikasi BSI Mobile
Promosi melalui brosur,	Promosi melalui video konten

⁴⁹ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 2 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

⁵⁰ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 2 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

media sosial	
Produk Gadai Emas	Produk Tabungan Emas, Cicil Emas, dan Gadai Emas

Tujuan dibuatnya suatu strategi dalam suatu perusahaan adalah demi mencapai ataupun mempertahankan suatu posisi keunggulan dibandingkan dengan pesaing untuk masa yang akan mendatang atau tujuan berjangka panjang, misalnya tujuan yang kepingin dicapai adalah kemampuan dalam mencari keuntungan, posisi bersaing, kemampuan teknologi, kewajiban sosial dan peningkatan sumber daya manusia. Strategi adalah rencana besar yang menjabarkan bagaimana sebuah perusahaan untuk menggapai tujuannya. Strategi sendiri bertujuan untuk mencapai sasaran suatu perusahaan yang mana untuk jangka panjang dengan memanfaatkan sumber daya yang ada agar perusahaan tersebut dapat berkembang. Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki strategi yang berbeda dalam berusaha.

Menurut Bapak Titan selaku Penanggung Jawab Officer Gadai, menyatakan bahwa :

“Bank BSI KCP Jepara dalam mengembangkan produk gadai emasnya menggunakan pengembangan produk dengan cara memodifikasi produk gadai emasnya.⁵¹ Modifikasi produk berperan aktif merenovasi produk yang telah ada, kegiatannya mencakup kualitas, fitur, dan ciri khas yang bertujuan untuk meninggikan penjualan. Adapun bentuk pengembangan produk yang kami lakukan dengan menyediakan layanan gadai online melalui aplikasi BSI Mobile dan menyediakan layanan gadai Take Over sebagai layanan tambahan.”

Dari informasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pengembangan yang dilakukan oleh bank BSI KCP Jepara adalah melalui aplikasi BSI Mobile karena di era saat ini perkembangan teknologi informasi menunjukkan peningkatan yang cukup pesat beriringan dengan kemajuan perkembangan zaman. Adanya perkembangan teknologi informasi dapat dirasakan oleh semua kalangan, baik individu maupun kelompok. Teknologi informasi merupakan teknologi yang ditetapkan untuk pengolahan data keuangan atau pengolahan data nasabah dalam

⁵¹ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2022, wawancara 2, transkrip.

pelayanan jasa perbankan. Teknologi informasi sangat penting dalam dunia bisnis karena dapat memberikan penyajian kenyamanan yang makin baik untuk para nasabah. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan para nasabahnya, Bank Syariah Indonesia memiliki aplikasi yang di namai dengan BSI Mobile.

Mobile Banking adalah sebuah bantuan yang sebenarnya disiapkan oleh suatu bank untuk memudahkan nasabahnya melakukan transaksi secara online. Mobile Banking ialah wujud layanan perbankan yang bisa diakses langsung lewat handphone dengan memakai jaringan informasi yang dipakai oleh para nasabah. Dalam layanan mobile banking nasabah dapat menggunakan berbagai fitur transaksi yang sudah disediakan, mulai dari transfer hingga membayar tagihan. Kualitas pelayanan melambangkan totalitas karakter barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan keperluan pelanggan. Bagi perusahaan yang bergulir di bidang jasa, pemberian layanan berkualitas merupakan hal yang telak dan wajib dilakukan bila perusahaan ingin berhasil. Adapun tampilan aplikasi BSI Mobile, sebagai berikut pada gambar 4.3 adalah:

Gambar 4.3
Tampilan Aplikasi BSI Mobile



Selain melakukan perbaikan mutu layanan pada produk emasnya, Bank BSI juga melakukan perbaikan ciri khas (*feature improvement*) guna untuk mengembangkan produk gadai emasnya, yakni melalui aspek harga. Harga adalah penetapan besaran yang dibayar pelanggan untuk memenangi suatu produk. Penentuan harga yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia adalah tidak adanya sistem bunga, melainkan penggadai dikenakan ongkos jasa penitipan barang jaminan yang disebut *ujroh* dan penentuan harga tersebut telah sesuai atas syariah dengan menggunakan akad *ijarah*. Disini pihak Bank Syariah Indonesia menggunakan strategi harga dengan biaya penitipan yang murah dan harga taksiran yang tinggi. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Titan selaku Officer Gadai, sebagai berikut :

“Beban biaya yang kami bebaskan cukup kompetitif hanya mulai dari Rp4.500 per hari. Selain biaya perawatan yang murah, kami juga menawarkan nilai taksiran kepada barang jaminan emas nasabah dengan nilai tinggi yakni sebesar 80% untuk perhiasan dan 95% untuk emas batangan.”⁵²

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Ibu Fatimah sebagai nasabah gadai emas di bank BSI, sebagai berikut :

“Bahwasannya saya tertarik menggunakan jasa gadai di bank BSI dikarenakan biaya penitipannya murah dan nilai taksiran kepada barang jaminan emasnya cukup tinggi sehingga saya tertarik menggunakan jasa produk gadai emas di bank BSI.”⁵³

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Bapak Khoirul Anwar sebagai nasabah gadai emas di bank BSI juga, sebagai berikut :

“Saya tertarik menggunakan jasa gadai emas di bank BSI karena informasi dari teman saya yang mengatakan bahwa biaya penitipan di bank BSI cukup murah dibandingkan dengan yang lain. Selain itu juga nilai taksiran emasnya

⁵² Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2022, wawancara 2, transkrip.

⁵³ Umi Fatimah, wawancara oleh penulis, 3 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

juga tinggi, sehingga saya merasa tertarik untuk menggunakan produk gadai emas di bank BSI.”⁵⁴

Dengan biaya penitipan yang murah dan harga taksiran yang tinggi diharapkan dapat menarik masyarakat menggunakan produk gadai emas di Bank BSI. Selain perbaikan mutu kualitas pelayanannya dan perbaikan ciri khas (*feature improvement*), Bank BSI KCP Jepara juga melakukan perbaikan gaya (*style improvement*) dari segi promosinya. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Titan selaku Officer Gadai, sebagai berikut :

“Pembaruan promosi yang kita lakukan untuk menarik dan menginformasikan kepada nasabah yaitu dengan melalui video-video konten sosial media. Selain melalui video konten sosial media kita juga mempromosikan seperti biasanya yaitu melalui sosialisasi ke instansi-instansi terdekat, penyebaran pamflet, dan juga melalui sosial media di akun pribadi para pegawai bank BSI KCP Jepara.”⁵⁵

Perusahaan menggunakan promosi sebagai bagian penting dari strategi pemasaran guna mempertahankan dan meningkatkan penjualan. Untuk memperluas pemasarannya, perusahaan perlu mempromosikan produk dan jasa supaya laku di pasar. Oleh karena itu, promosi menjadi salah satu elemen vital yang menentukan kesuksesan suatu kegiatan pemasaran. Promosi adalah proses membuat informasi publik tentang suatu produk atau jasa di bawah kendali produsen untuk memberikan informasi menarik tentang produk yang ditawarkan. Promosi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui pihak ketiga dengan potensi mempengaruhi keputusan pembelian. Aktivitas promosi seharusnya tidak hanya berfokus pada menginformasikan produk pada pelanggan akan tetapi sebaliknya, mereka harus fokus pada mempengaruhi pelanggan agar mereka tetap senang dan puas serta dapat mereka tertarik buat membeli atau memanfaatkan produk yang ditawarkan.

Adapun strategi promosi yang dilakukan Bank BSI KCP Jepara dalam mengenalkan produk gadai emasnya yaitu melalui

⁵⁴ Khoirul Anwar, wawancara oleh penulis, 4 Desember 2022, wawancara 5, transkrip

⁵⁵ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2022, wawancara 2, transkrip.

media periklanan, pembagian brosur, dan media sosial. Periklanan adalah semua bentuk promosi yang diposting melalui berbagai saluran media, seperti media televisi, pamflet, dan media sosial.⁵⁶ Keuntungan dari periklanan adalah dapat berkemampuan mengendalikan kemunculan iklan yang isi pesannya harus konsisten, serta mendapat kesempatan untuk membuat pesan yang menarik. Selain itu, daya tarik isi pesan bisa disesuaikan bila tujuannya berubah. Adapun kerugian pengiklanan adalah tidak terlaksananya interaksi langsung dengan konsumen dan bisa saja tidak sukses menarik perhatian masyarakat.

Selain menggunakan periklanan, Bank BSI KCP Jepara juga menggunakan metode penjualan personal (*personal selling*). Penjualan personal merupakan suatu jalinan secara langsung dengan nasabah yang lebih melakukan pengutaraan dan menanggapi pertanyaan guna menjelaskan produk tersebut biar calon konsumen paham akan produk tersebut. Penjualan personal merupakan sarana yang paling manjur dalam hal proses membangun preferensi, keyakinan dan tindakan pembelian/penggunaan produk tersebut, misalnya dengan cara door to door menemui konsumen secara langsung dan datang ke kantor atau instansi-instansi yang sudah ditargetkan.

Selain menggunakan penjualan personal, Bank BSI KCP Jepara dalam mempromosikan produk gadai emasnya, pihak bank menggunakan sarana publisitas. Publisitas adalah promosi yang dilancarkan guna meningkatkan pencitraan perusahaan di hadapan para calon pengguna melalui aktivitas sponsorship lewat aksi sosial atau amal. Adapun media promosi yang digunakan oleh Bank BSI KCP Jepara dalam melaksanakan strategi promosi sebagaimana hasil dari observasi peneliti, berikut pamflet resmi Bank Syariah Indonesia mengenai produk Gadai Emas BSI pada gambar 4.4 adalah:

⁵⁶ Fachrudin Fiqri Affandy, "Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Pada Kantor Pegadaian Syariah Unit Pasar Baru Abepura," *Oikonomika: Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, no. 1 (2020).

Gambar 4.4
Brosur Promosi Produk Gadai Emas BSI



3. Data Penelitian Peluang dan Tantangan Pengembangan Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara

Tabel 4.2
Peluang dan Tantangan

Peluang	Kendala
Letak kantor yang strategis	Rendahnya pengetahuan masyarakat tentang produk gadai emas di Bank Syariah
Proses pinjamana yang mudah dan cepat	Persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat
Menggunakan prinsip syariah	Jumlah kantor cabang yang masih sedikit

a. Peluang

Peluang adalah suatu situasi atau kondisi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan. Peluang perusahaan biasanya melalui segmen pasar, yang mana peluang tersebut timbul karena adanya perubahan dalam kondisi persaingan, kemajuan teknologi, maupn peluang lainnya yang dapat menguntungkan perusahaan tersebut. Selain mengandalkan kekuatan perusahaan untuk melihat prospek yang bagus, peluang juga berfungsi untuk menjalankan misinya guna mencapai prospek yang telah direncanakan.

Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan pihak Officer Gadai BSI KCP Jepara yang mengatakan bahwa

dalam mengembangkan produk gadai emasnya memiliki beberapa peluang, diantaranya yaitu :

“Peluang yang kami miliki dalam mengembangkan produk gadai emas yaitu; pertama, letak kantor strategi yang berada di pusat kota. Kedua, proses yang mudah dan cepat. Sekarang ini banyak masyarakat yang menginginkan transaksi yang mudah dan cepat, oleh karena itu bank syariah menyediakan layanan gadai emas dengan proses yang mudah dan cepat agar dapat menarik minat masyarakat. Ketiga, menggunakan prinsip syariah”⁵⁷

b. Kendala

Kendala adalah keadaan yang menghalangi atau mencegah suatu pencapaian sasaran atau tujuan. Adapun kendala yang di hadapi oleh Bank BSI KCP Jepara dalam pengembangan produk gadai emas syariah. Hal ini dibuktikan melalui hasil wawancara dengan Bapak Titan selaku Officer Gadai BSI KCP Jepara, sebagai berikut :

“Sebenarnya dari pihak bank tidak ada kendala, mungkin kendalanya dari pihak nasabahnya. *Pertama*, rendahnya pengetahuan masyarakat akan keberadaan bank syariah dan produk gadai emasnya. Karena seperti yang kita ketahui bahwa adanya bank syariah sedikit masyarakat yang tahu apalagi berbicara gadai maka masyarakat akan berpikiran ke lembaga pegadaian atau ke toko emas. *Kedua*, persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat. Persaingan sekarang ini semakin ketat apalagi banyak lembaga keuangan yang semakin meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabahnya agar bisa menjaga loyalitas nasabah tersebut. *Ketiga*, jumlah kantor cabang yang sedikit. Seperti yang kita ketahui bahwa kantor cabang bank BSI masih sedikit, sehingga kita tidak dapat menjangkau semua lapisan masyarakat dengan mudah”⁵⁸

⁵⁷ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2022, wawancara 2, transkrip.

⁵⁸ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Februari 2022, wawancara 2, transkrip.

Pernyataan lain juga dengan wawancara dari Ibu Fatimah sebagai nasabah gadai emas di bank BSI, beliau mengatakan bahwa :

“Kendala yang saya hadapi adalah jaraknya jauh dan jumlah kantor cabang yang masih sedikit sehingga nasabah harus pergi ke pusat kota untuk ke kantor cabang bank bsi guna bisa mengadaikan emasnya di bank BSI”.⁵⁹

Sama halnya dengan pernyataan nasabah lain yakni Pak Anwar sebagai nasabah gadai bank BSI, beliau mengatakan bahwa :

“Kendala yang saya rasakan adalah jaraknya jauh dari lingkungan rumah saya. Karena saya harus pergi pusat kota untuk ke kantor cabang bank BSI guna dapat menggadaikan emas di bank BSI”⁶⁰

Dari informasi tersebut dapat kita pahami bahwa peluang yang dimiliki oleh bank BSI KCP Jepara dalam mengembangkan produk gadai emasnya yaitu letak kantor strategi yang berada di pusat kota sehingga mudah untuk ditemukan, meskipun ada juga nasabah yang mengeluh akan keberadaannya karena alasan kantornya jauh dari tempat tinggal mereka. Selanjutnya peluang yang dimiliki adalah prosesnya yang mudah dan cepat. Hal ini dikarenakan persyaratannya cukup mudah yaitu dengan membawa emas dan kartu identitas pribadi, proses gadai dapat dilakukan. Selanjutnya adalah menggunakan prinsip syariah. Selain peluang yang dimiliki, ada juga kendala yang harus ditemui oleh bank BSI KCP Jepara dalam proses pengembangan produk gadai emasnya, yaitu; keberadaan bank syariah dan produk gadai emasnya jarang di ketahui oleh masyarakat, kantor cabang yang masih sedikit, dan persaingan antar lembaga yang semakin ketat.

⁵⁹ Umi Fatimah, wawancara oleh penulis, 3 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

⁶⁰ Khoirul Anwar, wawancara oleh penulis, 4 Desember 2022, wawancara 5, transkrip.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Pelaksanaan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara

Gadai (Rahn) adalah orang yang meminjamkan uang pada orang lain dengan syarat jaminan sesuatu yang memiliki nilai jual. Jika orang lain tidak membayar, orang yang meminjamkan uang dapat menyimpan barang tersebut. Dengan kata lain, rahn adalah memegang jaminan kebendaan penggadai sebagai pertanggungan yang diterimanya dan barang itu wajib memiliki nilai jual. Pemberi utang menerima janji untuk menggaet seluruh atau sebagian dari barang yang digadaikan dalam hal jika sipeminjam tidak mampu bayar hutangnya dalam jangka waktu yang sehabis disepakati.⁶¹

Perbedaan utama antara gadai konvensional dan gadai syariah yakni nasabah tidak dikenakan bunga, melainkan mengenakan ongkos penitipan/ pemeliharaan. Dengan menggunakan prinsip Ar-Rahn, gadai emas syariah adalah pengalihan hak kuasa atas barang emas dari nasabah kepada bank jadi jaminan atas pinjaman/utang. Gadai emas adalah salah satu cara untuk memperoleh pinjaman dengan agunan berupa emas perhiasan atau batangan dengan cepat, aman, dan mudah jika dibandingkan dengan barang gadai lainnya. Gadai emas memiliki keunggulan tersendiri, karena emas merupakan salah satu logam mulia yang harganya cenderung stabil dan memiliki nilai yang tinggi. Emas dapat dimiliki oleh semua orang apalagi emas perhiasan. Dengan keistimewaan diatas, emas tersebut dapat digadaikan ke bank syariah atau pegadaian untuk memperoleh pinjaman ketika seseorang memerlukan uang guna mencukupi kebutuhannya. Nasabah bisa mendapatkan emasnya kembali bila setelah melunasi hutangnya. Dengan kata lain, seseorang tidak perlu menjual emas perhiasannya untuk mendapatkan pinjaman.⁶²

Dalam hal pembiayaan di PT Bank Syariah Indonesia, ada dua macam layanan yang berhubungan dengan pembiayaan emas, yakni gadai emas dan cicil emas. Gadai emas merupakan bentuk pembiayaan yang diperuntukan oleh nasabah yang menginginkan dana dengan menjaminkan emasnya. Sedangkan cicil emas diperuntukan bagi nasabah yang hendak membeli emas dengan cara mencicil. Layanan gadai emas syariah di Bank Syariah

⁶¹ Mutmainna, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Rahn Emas di Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, no. 2 (2021).

⁶² Iwan Setiawan, “Pelaksanaan Gadai Pada Perbankan Syariah di Indonesia,” *Jurnal Adliya*, no. 1 (2015).

Indonesia merupakan pembiayaan dengan tanggungan berupa emas. Jasa gadai emas di Bank BSI biasanya diperlukan untuk kebutuhan mendesak, seperti buat biaya pendidikan, pengobatan, atau untuk modal usaha. Bantuan pembiayaan gadai emas di Bank BSI mulai dari Rp 500.000,00 sampai Rp 250.000.000,00 dengan jaminan emas sedikitnya 16 karat dan jangka waktu maksimal 4 bulan dan bisa diperpanjang sebanyak dua kali.

Dalam menjalankan produk gadai emasnya Bank Syariah Indonesia menggunakan 3 akad, yakni akad *Rahn*, akad *Qardh* dan akad *Ijarah*. Dalam skema akad *qardh* dalam rangka *rahn* terletak pada saat nasabah menerima uang/ proses pencairan dana dari taksiran emas yang digadaikan, berapa berat dan karatase emas yang sudah dipertanggungkan dengan perhitungan yang telah dilakukan oleh bank dengan penandatanganan perjanjian/ akad bersama officer gadai.

1. Akad Qardh

Qardh adalah meminjamkan asset pada orang lain tanpa menantikan imbalan. Dalam hukum fikih, akad *qardh* dikelompokkan akad *tathawwu'* yaitu akad tolong-menolong dan bukan transaksi komersial. Untuk merealisasikan tanggung jawab sosialnya, bank syariah memberikan layanan pinjaman dana kepada pihak yang membutuhkan yang disebut *al qard al hasan*. Dalam syariah peminjam cuma bertanggung jawab mengganti pokok pinjamannya saja. Terlepas dari kenyataan bahwa bank syariah mengizinkan peminjam mengasih imbalan sesuai kemurahan hatinya, namun pihak bank dilarang minta kompensasi. Untuk situasi ini, bank syariah bisa memakai akad ini sebagai produk pelengkap untuk melayani nasabah yang menginginkan uang dalam periode waktu yang sempit.⁶³ Diperbolehkannya *qardh* tertuang dalam Al-Qur'an (surat Al-Baqarah ayat 245) yang memperbolehkan umat Islam buat mengasih pinjaman yang terpuji di jalan Allah SWT. Terus dalam surat Al-Maidah ayat 2 yang menganjurkan saling bahu membahu dalam menunaikan suatu kebajikan. Rukun dan syarat *qardh* antara lain, adanya para pihak, adanya harta yang dihutangkan, dan adanya ijab qabul. Pihak yang mengontrak janji haruslah sudah dewasa/baligh, berakal atau pandai hukum terhadap objek yang diutangkan. Harta yang diutangkan harus jelas, maksudnya disini adalah bisa dikalkulasikan, ditimbang,

⁶³ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Azkia Publisher, 2009), 31.

dan dihitung. Akad tidak sah apabila belum adanya serah terima antara kedua belah pihak. Akad qardh dinilai sah bila sudah ada keridhoan antara kedua belah pihak baik menurut persuratan maupun secara ucapan. Ijab merupakan pernyataan penyerahan pinjaman sedangkan qabul adalah pernyataan penerimaan pinjaman.⁶⁴

2. Akad Ijarah

Ijarah adalah bayaran pemeliharaan sewaktu emas tersebut menjadi jaminan dan pembayaran biaya sewa/pemeliharaan dibayar saat pelunasan dan barang jaminan berupa emas tersebut dikembalikan kepada nasabah setelah membayar biaya pemeliharaan tersebut. Pada *Ijarah* hanya peralihan manfaat bukan peralihan kepemilikan. Dasar prinsip ijarah sama seperti prinsip jual beli, namun bedanya terletak pada objek transaksinya. Jika jual beli objeknya adalah barang, tetapi pada ijarah objek transaksinya jasa. Pada dasarnya prinsip ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan membayar upah, tanpa diiringi dengan pindahnya kepunyaan barang tersebut.⁶⁵

Akad Qardh difungsikan untuk meminjamkan harta pada orang lain tanpa mengharap imbalan. Dalam artian si peminjam hanya melunasi pokok pinjamannya. Tetapi pada kenyataannya syariah membolehkan peminjam untuk mengasih kompensasi sesuai dengan keikhlasannya. Akan tetapi bank syariah dilarang untuk meminta imbalan dalam bentuk apapun.⁶⁶ Dalam pencairannya nasabah harus mempunyai rekening Bank BSI, jika belum memiliki maka pihak officer gadai akan membukakan rekening baru buat nasabah tersebut. Sehingga pencairan dana tersebut dapat langsung diterima oleh nasabah melalui teller atau bisa langsung masuk ke rekening pribadi nasabah dan dapat ditarik melalui ATM. Sedangkan akad ijarah adalah biaya penitipan selama emas tersebut menjadi jaminan gadai dalam waktu 4 bulan atau sesuai dengan kesepakatan di awal. Dalam implementasi akad ijarah di Bank BSI terletak pada biaya penitipan barang jaminan selama digadaikan.

⁶⁴ Jefik Zulfikar Hafidz, "Investasi Emas dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, no. 2 (2021).

⁶⁵ Muhammad Ngasifudin, "Analisis Biaya Ijarah dalam Sistem Gadai Syariah," *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, no. 2 (2019).

⁶⁶ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Azkia Publisher, 2009), 31.

Pembayaran biaya penyimpanan dibayar saat jatuh tempo atau saat pelunasan pembiayaan gadai emas syariah.

Biaya-biaya pada produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia yakni biaya administrasi dan biaya penitipan. Biaya administrasi adalah biaya pengeluaran yang dibebankan kepada nasabah sebagai pengeluaran asli untuk kegiatan transaksi gadai yang dibayarkan di awal menjelang pencairan dana gadai tersebut. Sedangkan biaya penitipan (*ujrah*) adalah biaya perawatan dan penyimpanan emas sebagai agunan gadai. Biaya pemeliharaan sudah termasuk biaya keamanan, biaya penaksiran, dan biaya pemeriksaan. Dalam kegiatannya, biaya ini tidak dijelaskan secara detail karena sebagian besar nasabah ingin prosesnya dipercepat. Dengan demikian, pihak bank hanya menerangkan besar biaya yang harus dibayar oleh nasabah. Tetapi jika nasabah ada yang bertanya, maka pihak bank wajib menerangkan secara detail tentang kegunaan biaya tersebut. Pengelompokan jenis agunan nasabah dibagi menjadi dua, yakni emas perhiasan dengan pemberian pembiayaan kepada nasabah sebesar 80%, sedangkan untuk emas lantakan/batangan bank syariah memberikan sebesar 95% dari taksiran emas tersebut. Biaya penitipan jaminan di Bank Syariah Indonesia pada skema gadai emas disebut dengan dana *ujroh*. Penggolongan biaya *ujroh* pada Bank Syariah Indonesia terbagi menjadi beberapa golongan. Adapun maksud pengklasifikasian ini guna mengentengkan nasabah dalam melakukan penebusan sesuai kemampuan nasabah.⁶⁷

3. Biaya Administrasi

Biaya administrasi adalah biaya pengeluaran yang dibutuhkan oleh bank pada saat pengoperasian gadai dengan nasabah (penggadai). Para ulama setuju bahwasannya seluruh anggaran yang berasal dari barang gadaian jadi tanggungjawab pihak penggadai. Karena biaya administrasi ialah pengeluaran yang dikeluarkan pihak bank pada saat gadai, maka pihak bank lebih paham dalam perhitungan biaya administrasi tersebut. Setelah pihak bank menghitung pengeluaran administrasi, nasabah wajib mengganti rugi ongkos administrasi yang dikeluarkan oleh pihak bank. Dewan Syariah Nasional dalam Fatwa No. 26/DSN-MUI/III/2002 menyatakan bahwasannya biaya yang di tanggung oleh penggadai adalah biaya anggaran

⁶⁷ Siti Fatonah, "Analisis Implementasi Rahn, Qardh dan Ijarah pada Transaksi Gadai Emas Syariah," *Jurnal BanqueSyar'i*, no. 2 (2017).

yang nyata-nyata diperlukan. Dalam artian bahwa pihak penggadai patut mengetahui besar perincian biaya yang dikeluarkan oleh pihak bank saat melangsungkan proses gadai, seperti biaya materai, *foto copy*, *print out*, biaya penaksiran, formulir akad, dan lainnya. Namun sedikit nasabah yang tahu perincian biaya administrasi dalam proses gadai tersebut.

Oleh karena itu, keterbukaan pihak bank dalam menjelaskan rincian biaya administrasi tersebut sangat penting karena berkaitannya dengan *ridha bi ridha* nasabah. Sehingga hal tersebut membuat nasabah menjadi merasa aman, nyaman dan merasa tidak dirugikan. Adapun biaya administrasi dalam gadai emas di Bank BSI KCP Jepara, sebagai berikut :

Tabel 4.3
Biaya Administrasi

Golongan	Jumlah Pembiayaan	Biaya Administrasi
1	500 rb s.d < 20 juta	25.000
2	20 juta s.d < 100 juta	80.000
3	100 juta s.d < 250 juta	125.000

Selain biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah, ada juga biaya yang harus dibayar nasabah kepada pihak bank yaitu biaya sewa (ijarah). Menurut Bapak Titan selaku penanggung jawab officer gadai, menyatakan bahwa dalam prakteknya Bank Syariah Indonesia ini mengeluarkan biaya ujroh yang dibebankan kepada penggadai yakni bergantung pada nilai pembiayaannya. Adapun pembayaran ujrah dibayarkan pada saat jatuh tempo atau diakhir ketika nasabah ingin melakukan pelunasan.⁶⁸

4. Biaya Penitipan (*Ijarah*)

Biaya penitipan adalah biaya yang digunakan untuk menyimpan barang gadai selama jangka waktu tertentu. Para ahli berpendapat bahwa nasabah/penggadai bertanggung jawab atas pembayaran biaya pemeliharaan barang yang digadaikan, karena barang gadai tersebut masih milik nasabah. Dalam skenario ini, bank menentukan biaya pemeliharaan barang gadai dengan menggunakan akad ijarah. Biaya pemeliharaan bisa berbentuk ongkos keamanan, perawatan, dan biaya lain yang

⁶⁸ Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 2 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

harus dikeluarkan untuk menjaga agunan dalam keadaan baik selama jangka waktu tertentu sesuai akad.

Dengan adanya akad ijarah didalam pemeliharaan barang gadaian bank meraih penghasilan yang sah dan halal. Karena bank akan menerima imbalan atas jasa yang dikasih penggadai atau komisi atas penitipan emas. Adapun biaya sewa yang dikeluarkan oleh nasabah/ penggadai kepada pihak Bank Syariah yakni sebagai berikut :

Tabel 4.4
Biaya Sewa (Ijarah)

Golongan	Jumlah Pembiayaan	Biaya Ijarah
1	500 rb s.d < 20 juta	1,80% /bulan
2	20 juta s.d < 100 juta	1,50% /bulan
3	100 juta s.d < 250 juta	1,10% /bulan

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional tentang Rahn menerangkan bahwasannya bank mempunyai tanggung jawab untuk mengingatkan nasabah supaya melunasi hutangnya pada saat jatuh tempo.⁶⁹ Dalam implementasi prosedur penanganan barang jatuh tempo di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara, pihak bank akan mengabari nasabahnya minimal 7 hari sebelum jatuh tempo. Sebelum barang jaminan gadai di lelang, pihak bank memberikan kesempatan untuk mencicil, melunasi sekaligus, atau bisa meminta perpanjangan akad pinjamannya. Jika nasabah belum bisa melunasi hutangnya, maka barang jaminan tersebut boleh dijual melalui lelang syariah. Hasil penjualan barang jaminan tersebut dialokasikan untuk melunasi hutangnya dan biaya ujroh/penitipan yang belum dibayar oleh nasabah. Kelebihan dari hasil penjualan akan menjadi kepunyaan nasabah sedangkan kekurangannya sebagai kewajiban nasabah.

Lelang (*ba'i muzayadah*) dalam ekonomi syariah adalah proses menawar harga lebih. Lelang sama dengan jual beli, tetapi yang membedakan dalam jual beli adalah ada kewenangan untuk memilah, boleh tukar menukar dihadapan umum, sedangkan lelang tidak ada hak memilih, tidak ada tukar menukar dihadapan terbuka dan pelaksanaannya secara khusus. Dalam perdagangan barang gadai, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jepara berlandaskan pada Fatwa DSN-MUI No.

⁶⁹ <https://tafsirq.com/fatwa/dsn-mui/rahn>, di akses pada 15 Juli 2022.

25/DSN-MUI/III/2002 tentang pelaksanaan penjualan barang gadai. Adapun isi dari Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002, sebagai berikut :

- a. Apabila jatuh tempo, *Murtahin* berkewajiban mengingatkan *Rahin* untuk segera melunasi hutangnya.
- b. Jika *Rahin* belum bisa melunasi hutangnya, barang gadaian (*marhun*) bisa dijual/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
- c. Dari hasil penjualan *marhun* dibuat untuk melunasi utang dan biaya pemeliharaan yang belum dibayar oleh nasabah.
- d. Kelebihan hasil penjualan barang gadai menjadi milik nasabah (*Rahin*) dan kurangnya menjadi tanggung jawab nasabah.⁷⁰

Secara umum, pelaksanaan gadai emas di Bank BSI KCP Jepara terdiri atas proses penaksiran jaminan, akad, pelunasan dan pelelangan jaminan. Tahap pertama adalah proses penaksiran emas yang mana calon nasabah memberikan barang jaminannya untuk ditaksir oleh petugas gadai. Petugas gadai dapat menentukan berat dan karat emas dengan menggunakan metode kimia dan metode berat jenis. Kemudian petugas gadai memutuskan nilai taksiran harga emas dan menghitung banyaknya pinjaman yang dapat dikasih bank kepada nasabahnya. Maksimal pinjaman yang diberikan untuk emas batangan yakni sebesar 95% dan untuk emas perhiasan sebesar 80% dari nilai taksiran.

Adapun mekanisme operasional gadai (*rahn*) emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara telah sesuai dengan syariah yang berprinsip pada akad *rahn* yang mengacu pada Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*.⁷¹ Berdasarkan hal tersebut, maka pelaksanaan gadai emas syariah di Bank BSI KCP Jepara sudah sesuai dengan konsep *rahn* yang mana rukun dan syarat harus dipenuhi dalam pelaksanaannya yaitu; nasabah (*rahin*), bank (*murtahin*), pinjaman/ utang (*marhun bih*), barang jaminan (*marhun*) telah sesuai atas konsep *rahn*. Kesesuaian gadai syariah adalah pada aspek hukum Islam yang mana transaksi gadai syariah mensyaratkan adanya rukun dan syarat sah gadai, yaitu : adanya

⁷⁰ Wawan Mulyawan, dkk., “Urgensi Lelang dalam Penjualan Barang Gadai (Emas) pada Lembaga Keuangan Syariah,” *Raslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, no. 2 (2022).

⁷¹Titan Ardhi Nugroho, wawancara oleh penulis, 2 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

pihak yang berakad, adanya ijab dan qabul, adanya barang jaminan, dan adanya hutang yang disepakati bersama.

2. Analisis Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KCP Jepara

Produk adalah sesuatu yang dapat dijual ke pasar guna memenuhi keperluan dan harapan konsumen. Produk terdiri atas barang, jasa, pengalaman, events, tempat, orang, organisasi, ide, dan informasi. Oleh karena itu, produk dapat berupa sesuatu yang tidak berwujud seperti layanan atau sesuatu yang nyata. Semua ini dimaksudkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong, produk adalah segala sesuatu yang mampu dijual ke pasar buat digunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.⁷² Pengembangan produk adalah proses menciptakan fitur baru atau membedakan produk baru dari yang sudah ada. Biasanya pengembangan produk dilakukan dengan rencana dan tujuan yang jelas guna membuat produk yang sudah ada menjadi lebih baik atau memperluas jangkauan penjualan produk yang dibuat oleh perusahaan.⁷³ Tujuan dari suatu strategi dalam suatu perusahaan adalah demi mempertahankan atau mencapai suatu kedudukan yang unggul dibandingkan dengan pesaing untuk masa yang akan mendatang atau tujuan berjangka panjang, misalnya tujuan yang ingin dicapai dalam mencari keuntungan, posisi bersaing, kemampuan teknologi, tanggung jawab sosial dan peningkatan sumber daya manusia.

Pada dasarnya setiap perusahaan memegang strategi yang berbeda-beda dalam berusaha. Bank BSI KCP Jepara dalam mengembangkan produk gadai emasnya menggunakan pengembangan produk dengan cara memodifikasi produk gadai emasnya. Modifikasi produk bertujuan membenahi produk yang sudah ada dan kegiatannya meliputi perbaikan *quality*, *feature*, dan *style* yang guna untuk menaikkan penjualan. Modifikasi produk menciptakan 3 dimensi, yakni penyempurnaan mutu, perbaikan ciri khas (*feature*), dan pembaruan gaya (*style*). Dalam meningkatkan kualitasnya bank syariah indonesia telah menyediakan beberapa fasilitas guna untuk memudahkan para nasabahnya.

⁷² Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 71.

⁷³ Ahmad Mukhlisin & Aan Suhendri, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Syariah*, no. 2 (2018).

Adapun dalam peningkatan kualitas pelayanan produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia untuk nasabahnya. *Pertama*, menyediakan layanan gadai online melalui BSI Mobile. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan para nasabahnya, Bank Syariah Indonesia memiliki aplikasi yang di namai dengan BSI Mobile. Kualitas pelayanan adalah kemampuan menunjukkan bentuk karakteristik suatu barang atau jasa dengan harapan untuk memuaskan kepentingan pelanggan. Bagi perusahaan yang beroperasi di dunia jasa, penyajian pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang mutlak dan mesti dilakukan jika perusahaan ingin berhasil.⁷⁴ Mobile Banking BSI adalah aplikasi m-banking dari Bank BSI yang dapat digunakan oleh nasabahnya untuk segala transaksi. *Kedua*, melayani Take Over dari institusi gadai lain. Take Over adalah proses pemindahan sebagian atau seluruh hutang dari lokasi lama ke tempat baru memakai bantuan dari tempat yang baru. Dengan kata lain, pinjaman yang ada di tempat lama akan ditolong oleh instansi yang baru dengan talangan pinjaman untuk melunasi hutang di tempat lama dan nantinya hutangnya akan berada di instansi yang baru. Selain perbaikan mutu kualitas pelayanan, Bank BSI KCP Jepara juga melakukan perbaikan ciri khas (*feature improvement*) dan perbaikan gaya (*style improvement*). Adapun perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dari berbagai aspek, yakni sebagai berikut :

a. Produk

Apapun yang mampu ditawarkan ke pasar demi menarik perhatian, permintaan, penggunaan, atau konsumsi buat memuaskan keinginan atau kebutuhan disebut produk. Di sini produk boleh berupa apa saja, bisa barang maupun layanan. Produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan berupa memberikan manfaat dan memuaskan mereka dikenal sebagai produk jasa. Produk yang dihasilkan harus berkualitas tinggi dan menonjol dari pesaing di pasar. Strategi yang dilakukan oleh Bank BSI KCP Jepara adalah menawarkan berbagai macam produk emas selain gadai emas yakni produk Cicil Emas dan Tabungan Emas. Suatu produk dikatakan bernilai apabila produk tersebut sesuai dengan keinginan, dapat memenuhi kebutuhan, dan bermanfaat bagi konsumen. Dalam hal ini, pihak Bank BSI KCP Jepara memberikan layanan pinjaman dengan prosedur cepat dan mudah dalam

⁷⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 161.

menggadaikan emas. Selain cara yang cepat dan mudah dalam menggadaikan emas, pihak Bank BSI juga menawarkan produk emasnya yang lain yakni Cicil Emas dan Tabungan Emas agar dapat menarik pikiran masyarakat mendayagunakan produk emas di Bank BSI KCP Jepara. Adapun pembahasan singkat mengenai produk Tabungan Emas dan Cicil Emas, yakni sebagai berikut.

b. Tabungan Emas

Menabung emas adalah cara hemat untuk berinvestasi emas. Melalui BSI Mobile nasabah bisa menabung emas dari Rp50.000 tanpa harus ke toko atau outlet emas. Nasabah tidak perlu repot-repot mengamankan emasnya sendiri karena ditaruh di lembaga syariah yang bereputasi baik. Banyak keuntungan yang didapat dari tabungan BSI E-Mas mulai dari tersedia rekening emas bagi nasabah yang bisa diisi ulang, ditarik, dan ditransfer melalui aplikasi BSI Mobile. Tabungan emas adalah metode untuk menjagakan tabungan nasabah. Bagi nasabah yang sudah memiliki emas di rekening E-Mas bisa memasrahkan emasnya pada orang lain melalui rekening E-Mas di aplikasi BSI Mobile. Tarif biaya admin rekening E-Mas sebesar Rp24.000/tahun dan dibayarkan di awal. Sedangkan ongkos tarik fisik emas sesuai kepingan emas yang dipilih nasabah dan apabila ingin menutup rekening bakal dikenakan biaya sebesar Rp20.000.⁷⁵

c. Cicil Emas

Produk cicil emas adalah produk pribadi. Barang emas bisa berasal dari PT. Antam Persero, toko emas, maupun individu yang sudah memegang kerja sama dengan pihak bank BSI. Masyarakat berpeluang mengantongi emas batangan berkat bank BSI. Harga emas ditentukan berdasarkan akad murabahah, sedangkan untuk pengikatan agunan menggunakan akad rahn. Dalam pembiayaan, pengikatan agunan dilakukan guna memastikan bahwa jaminan tetap berada di bank dan tidak bisa berganti dengan agunan lain. Bank BSI dapat menalangi pembiayaan emas mulai dari 10 gram sampai 250 gram untuk nasabahnya. Produk cicil emas di Bank BSI memiliki keutamaan tersendiri, yaitu tarif lebih enteng dari produk cicil emas lainnya, layanan profesional dan emas diasuransikan, serta likuid atau boleh diuangkan dengan cara digadaikan.

⁷⁵ Jefik Zulfikar Hafidz, "Investasi Emas Dalam Perspektif Hukum Islam," Jurnal Hukum Ekonomi Islam, no. 2 (2021), 106.

Berdasarkan akad murabahah (jual beli), produk cicil emas merupakan salah satu wadah pembiayaan bertujuan untuk pembelian emas batangan secara mengangsur setiap bulan. Barang yang menjadi subyek pembiayaan berupa emas tidak dapat ditukarkan dengan agunan lain selama jangka waktu pembiayaan berlangsung. Nasabah dapat dengan mudah memperoleh emas melalui cicil emas di bank BSI, hanya dengan menyisihkan Rp4.000/hari. Produk cicil emas biasanya dikenakan ongkos administrasi, materai, dan asuransi. Produk cicil emas di BSI dapat dicicil perbulan dengan kurun waktu yang bervariasi, mulai dari 2 tahun sampai dengan 5 tahun. Untuk mempercepat pelunasan pembiayaan cicil emas, pembayaran dapat dilakukan secara tunai ke BSI dengan total minimal 20% dari harga emas. Adapun untuk uang muka tersebut harus dari dana pribadi nasabah.⁷⁶

d. Harga

Harga adalah penentuan besaran uang yang wajib dibayar oleh pelanggan agar bisa mendapatkan barang tersebut. Harga merupakan salah satu unsur penting dalam bauran pemasaran, hal ini dikarenakan harga dapat mempengaruhi tingkat pendapatan perusahaan dan penjualan produk yang ditawarkan. Harga adalah sejumlah uang yang mesti dibayar oleh pengguna untuk mendapatkan produk yang dipasarkan. Penetapan harga merupakan suatu perihal penting bagi perusahaan karenanya perlu kehati-hatian dalam menentukan harga. Dalam hal ini perusahaan akan dengan penuh pertimbangan menetapkan harga pada produknya. Karena penetapan harga dapat mempengaruhi pendapatan suatu perusahaan. Adapun strategi harga yang digunakan oleh Bank BSI KCP Jepara dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara adalah biaya penitipan yang murah dan harga taksiran barang jaminan yang tinggi. Penentuan harga yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia adalah tidak ada sistem bunga, melainkan nasabah dikenakan biaya jasa penitipan barang jaminan yang disebut *ujroh* dan penentuan harga tersebut sudah sesuai dengan syariah dengan menggunakan akad *ijarah*. Adapun biaya *ujroh* (biaya penitipan) yang dibebankan kepada nasabah gadai yakni mulai dari 1,10% sampai 1,80% per bulan dan dibayarkan pada saat

⁷⁶ Jefik Zulfikar Hafidz, "Investasi Emas dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, no. 2 (2021), 104.

pelunasan. Selain biaya ujroh yang dibebankan kepada nasabah, Bank BSI juga menetapkan ongkos administrasi yang dibayarkan saat pencairan pembiayaan yakni senilai Rp25.000 – Rp 125.000 berdasarkan jumlah pinjaman yang didapat oleh nasabah. Sedangkan bunga gadai emas di Pegadaian tersebut dihitung per 15 hari dari uang pinjaman yang diperoleh nasabah gadai emas di Pegadaian. Adapun bunga yang dibebankan kepada penggadai yakni sebesar 1% - 1,2% per 15 hari. Selain menerapkan bunga, Pegadaian juga menetapkan biaya administrasi yang dibayarkan saat pencairan pinjaman. Adapun ongkos administrasi yang dibebankan mulai dari Rp 2.000 – Rp 125.000 berdasarkan jumlah pinjaman. Adapun perhitungan bunga yang ditetapkan di toko emas sebesar 5% atau 10 % per bulan sesuai dengan besarnya pinjaman.

e. Promosi

Promosi merupakan suatu kegiatan yang pelaksanaannya dibawah kendali produsen untuk memberikan informasi menarik mengenai produk yang ditawarkan oleh pembuat, baik secara langsung maupun lewat pihak ketiga yang sanggup mempengaruhi pembelian produk. Menurut Lamb, Hair, Mc. Daniel, promosi penjual adalah pesan yang menjelaskan dan membujuk calon pembeli untuk mendapatkan umpan balik atau mempengaruhi pendapat mereka. Kegiatan promosi adalah langkah dalam proses pemasaran yang mana perusahaan berinteraksi dengan pelanggan guna mengundang dan mempengaruhi mereka akan produk tersebut.⁷⁷

Adapun strategi promosi yang digunakan oleh Bank BSI KCP Jepara dalam mempromosikan produk gadai emasnya yaitu melalui media periklanan. Periklanan adalah segala macam promosi yang dipublikasikan melalui berbagai saluran media, seperti media televisi, pamflet, dan media sosial. Selain itu juga, Bank BSI juga mempromosikan gadai emasnya lewat video-video konten melalui media sosial, seperti : Instagram, Facebook, Tiktok, Youtube, dan Snackvideo.

⁷⁷ Muhammad Yusuf Saleh & Miah Said, *Konsep dan Strategi Pemasaran* (Makassar: CV. Sah Media, 2019) 187.

3. Analisis Peluang dan Kendala Dalam Pengembangan Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara

Tabel 4.5
Tabel SWOT

Kekuatan (Strength)	Kelemahan (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> - Biaya Pricing yang murah dibandingkan dengan para pesaingnya - Layanan gadai online 	<ul style="list-style-type: none"> - Belum menjangkau semua lapisan masyarakat - Sulitnya mengubah kebiasaan seseorang
Peluang (Opportunities)	Ancaman (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> - Letak kantor yang strategis - Proses pinjaman yang cepat dan mudah - Menggunakan prinsip syariah 	<ul style="list-style-type: none"> - Persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat - Jumlah kantor cabang yang masih sedikit

a. Peluang

Peluang adalah suatu situasi atau kondisi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan. Peluang perusahaan biasanya melalui segmen pasar, yang mana peluang tersebut timbul karena adanya perubahan dalam kondisi persaingan, kemajuan teknologi, maupun peluang lainnya yang dapat menguntungkan perusahaan tersebut. Selain mengandalkan kekuatan perusahaan untuk melihat prospek yang bagus, peluang juga berfungsi untuk menjalankan misinya guna mencapai prospek yang telah direncanakan.⁷⁸ Adapun peluang yang dimiliki oleh Bank BSI KCP Jepara dalam pengembangan produk gadai emasnya, sebagai berikut :

1) Letak strategis

Lokasi merupakan salah satu elemen yang penting dalam rangka menciptakan keputusan pembelian oleh konsumen. Lokasi Bank BSI KCP Jepara yang berada di tengah pusat kota menjadi daya tarik tersendiri. Berkat letaknya ada di pusat kota menjadikan Bank BSI Jepara mudah di kenal banyak orang dan mudah di jangkau oleh masyarakat.

2) Proses pinjaman yang cepat dan mudah

⁷⁸ Indra Syafii & Isnaini Harahap, "Peluang Perbankan Syariah di Indonesia," *Jurnal SAINTEKs*, no. 3 (2020).

Proses yang cepat dan mudah yang dimaksud di sini adalah nasabah hanya datang ke kantor bank BSI dengan membawa emas yang akan digadaikan lalu nasabah mengisi formulir gadai sebagai salah satu prosedur pemberian pinjaman melalui skema gadai. Kemudian emas tersebut ditaksir oleh petugas gadai, setelah penaksiran selesai maka proses selanjutnya adalah akad yang mana dalam proses akad pihak bank akan menjelaskan biaya-biaya apa saja yang mesti dibayar oleh nasabah pada saat proses pemberian gadai sampai waktu pelunasan. Setelah nasabah setuju maka pihak bank akan mencairkan nominal pinjaman yang diminta oleh nasabah sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Proses pencairan pun langsung masuk ke rekening pribadi nasabah atau bisa melalui teller.

3) Menggunakan prinsip syariah

Transaksi yang dilakukan oleh bank konvensional adalah berbasis bunga yang mana peminjam mengharuskan mengembalikan pokok pinjamannya beserta bunganya pada bank. Dalam berbisnis, hasil dari suatu usaha tidak selalu pasti untung ada kalanya mengalami kerugian. Pada bank konvensional peminjam dipaksa membayar tingkat bunga yang sudah disepakati biarpun perusahaannya mengalami kerugian. Sedangkan pada bank syariah, transaksinya berdasarkan prinsip bagi hasil atau bagi untung rugi. Sehingga jika perusahaan mengalami untung, maka pihak bank akan mendapat keuntungan juga dan kalau perusahaan mengalami kerugian, maka bank juga akan menanggung beban kerugian tersebut sesuai kesepakatan di awal.

b. Kendala

Kendala adalah keadaan yang menghalangi atau mencegah suatu pencapaian sasaran atau tujuan. Adapun kendala yang di hadapi oleh Bank BSI KCP Jepara dalam pengembangan produk gadai emas syariah, sebagai berikut :

1) Rendah pengetahuan masyarakat tentang produk gadai emas di bank syariah

Keberadaan bank syariah merupakan hal baru bagi masyarakat Indonesia. Pemahaman mereka tentang bank syariah masih terbatas sehingga dapat timbul gagasan yang tidak tepat tentang bank syariah. Masyarakat yang tidak tahu banyak tentang bank syariah akan mengira bahwa mereka sama seperti bank konvensional. Selain kurangnya pengetahuan masyarakat tentang bank syariah, sulitnya

mengubah kebiasaan seseorang juga merupakan salah satu kendala bank syariah dalam berkembang di Indonesia. Kebiasaan tersebut adalah orang yang sudah terbiasa dengan satu sistem di bank tersebut. Jadi orang akan enggan berpindah bank karena kebiasaan tersebut. Sesuai kondisi di lapangan bahwa bunga bank itu haram belum bisa menjadi penarik minat masyarakat menggunakan produk di bank syariah.

2) Persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat

Persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat. Bank BSI KCP Jepara dan lembaga keuangan lainnya yang menawarkan produk pembiayaan yang sama, lembaga tersebut antara lain pegadaian dan BMT (*baitul maal wat tamwil*) yang menawarkan produk dan layanan yang sama yakni produk gadai emas dengan Bank BSI KCP Jepara. Selain itu, bank syariah juga menghadapi persaingan tidak hanya dari lembaga pegadaian dan BMT saja melainkan bank syariah lainnya juga yang memiliki produk yang sejenis. Persaingan tidak hanya terjadi dalam hal imbal hasil tetapi juga dalam hal kualitas pelayanan nasabah. Oleh karena itu, Bank BSI KCP Jepara diharapkan dapat terus berkembang dengan meningkatkan kualitas produk dan jasanya. Selain itu, diharapkan bahwa bank syariah terus meninggalkan kesan yang baik pada nasabah dan masyarakat umum.

3) Jumlah kantor cabang masih sedikit

Jaringan pemasaran perbankan syariah masih tertinggal jauh dari perbankan konvensional. Hal ini dikarenakan jumlah kantor cabang bank syariah masih sedikit, sehingga bank syariah belum bisa melayani masyarakat secara optimal. Hal ini dapat mempengaruhi luasnya jaringan pelayanan kepada masyarakat.