

**STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK GADAI EMAS PADA
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG
MATARAM PEJANGGIK 1**



Disusun Oleh:

Husna Milda Pratiwi

180502076

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM
2022**

**STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK GADAI EMAS
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR
CABANG MATARAM PEJANGGIK 1**

Skripsi

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Mataram
Untuk Melengkapi Persyaratan Gelar Sarjana Ekonomi**



Disusun Oleh:

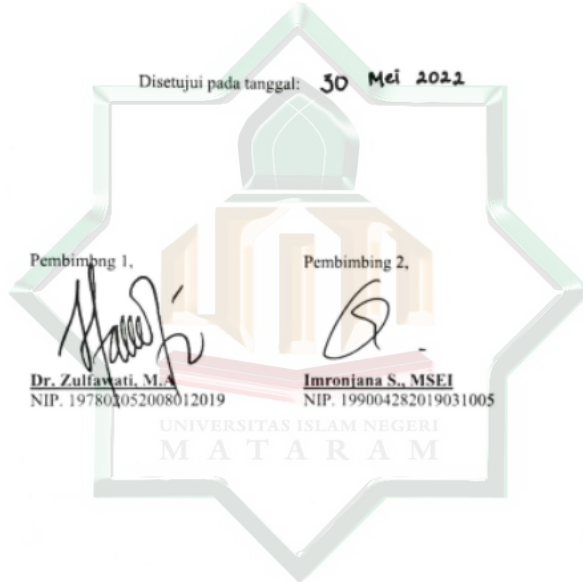
Husna Milda Pratiwi
180502076

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Husna Milda Pratiwi, NIM: 180502076 dengan judul "Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 30 Mei 2022



Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 30 Mei 2022

Hal : Ujian Skripsi

Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di Mataram

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama Mahasiswa/I : Husna Milda Pratiwi

NIM : 180502076

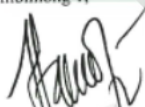
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejangik 1


telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyah*-kan.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing 1,


Dr. Zulfawati, M.A.
NIP. 197802052004012019

Pembimbing 2,


Imronjana S., MSEI
NIP. 199004282019031005

Perpustakaan UIN Mataram

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Husna Milda Pratiwi, NIM.180502076, dengan judul "Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1", telah dipertahankan oleh penguji Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal, 7 Juni 2022.

Dewan Penguji

Dr. Hj. Zulfawati, M.A
(Ketua Sidang/Pembimbing I)

Imronjana Syapriatama, M.SEI
(Sekretaris Sidang/ Pembimbing II)

Din Hary Fitriadi, M.Ag
(Penguji I)

Intan Kusuma Pratiwi
(Penguji II)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perpustakaan UIN Mataram



Dr. Kusni M. 'sud, M.Ag
NIP. 1957010102002121001

MOTTO

"Start now. Start where you are. Start with fear. Start with pain. Start with doubt. Start with hand shaking. Start with voice trembling; but start. Start and don't stop. Start where you are, with what you have, just start"

"Whatever you are, be a good one"

"It's an impossibility to be perfect but it's possible to do the best"

"No one is born ugly, we're just born in a judgemental society"
(Kim Namjoon)

Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN

"Kupersembahkan skripsi ini untuk Ibuku Nurhasanah dan Bapakku Taufikurrahman yang selalu memberikan do'a serta dukungan moril maupun non-moril, selanjutnya untuk adik-adiku yang selalu mendukung dan mendo'akanku, selanjutnya semua keluarga, teman-teman seperjuangan yang tak bisa ku sebut satu-persatu, kemudian untuk seluruh guru-guruku dan seluruh dosen-dosenku yang telah memberikan arahan dan bimbingan. Syukron jazakillah atas dukungan dan do'a kalian semua"



Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat, taufiq dan inayah-Nya serta seluruh nikmat-Nya skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga kepada seluruh keluarga, sahabat, dan semua pengikut-Nya. Nabi Muhammad SAW yang penuh semangat dan keikhlasan-Nya berjuang dalam menumbuh kembangkan ajaran islam sehingga dapat membimbing umat manusia menuju keimanan dan keselamatan, dan sampai saat ini kita bisa menuntut ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik1" dapat terselesaikan dengan baik.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan serta arahan dari Bapak dan Ibu Dosen. Oleh karena itu, sebagai rasa *ta'zim*, izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Masnun, M.Ag. selaku Rektor UIN Mataram
2. Bapak Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri UIN Mataram
3. Bapak Dr. Sanurdi, M.S.I selaku ketua jurusan dan Bapak Imronjana Syapriatma, M.S.E.I selaku wakil sekretaris jurusan Perbankan Syariah UIN Mataram
4. Ibu Dr. Hj. Zulfawati, M.A selaku pembimbing I dan Bapak

Imronana Syapriatama, M.SEI selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis, serta seluruh dosen jurusan Perbankan Syariah UIN Mataram

5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Mataram yang dengan ikhlas mengajarkan penulis dalam menimba ilmu.
6. Kedua orang tuaku dan seluruh keluarga H. Lukman yang selalu berusaha dan berdo'a yang terbaik untuk penulis.
7. Sahabat-sahabatku (Anggi, Yunis, Yulita, Yunita), yang selalu menemani dan memberikan dorongan dalam membantu mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan terutama C loplop atas do'a dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya semoga Allah SWT meridhoi dan mencatat sebagai ibadah disisinya. Aamiin.

Mataram, 7 Juni
2022

Penulis

Husna Milda Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A.	J
Judul.....	
1	
B.	L
Latar Belakang.....	
1	
C.	R
Rumusan Masalah.....	
4	
D.	T
Tujuan dan Manfaat penelitian.....	
4	
E.	R
Ruang lingkup dan setting penelitian.....	
5	
F.	T
Telaah Pustaka.....	
6	
G.	K
Kerangka Teori.....	
8	

H.....	M
etode Penelitian.....	
21	
I.....	S
istematika Pembahasan.....	
25	
BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN1	26
A.....	Ga
mbaran Umum BSI KC Mataram Pejanggik 1	
B.....	Ga
dai Emas Bank Syariah Indonesia	
C.....	Fak
tor Pendukung dan Kendala dalam Pengembangan	
Produk Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang	
Mataram Pejanggik 1.....	
D.....	Str
ategi Pengembangan Produk Gadai Emas BSI KC	
Mataram Pejanggik 1.....	
BAB III PEMBAHASAN	
A.....	Sol
usi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram	
Pejanggik1 dalam Pengembangan Produk Gadai Emas	
45	
B.....	An
alisis Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas pada	
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram	
Pejanggik1.....	46
C.....	An
alisis SWOT Produk Gadai Emas Bank Syariah	
Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.....	48
BAB IV PENUTUP	
A.....	Kesi
mpulan.....	56
B.....	Saran
.....	57
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Perpustakaan UIN Mataram

STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG MATARAM PEJANGGIK 1

Oleh:
Husna Milda Pratiwi (180502076)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggih 1. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara di kantor Bank Syariah Indonesia KC Mataram Pejanggih 1 dan data sekunder.

Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Mataram Pejanggih 1 dalam pengembangan produk Gadai Emas yaitu: pelayanan yang prima, sarana dan prasarana yang mendukung, promosi penjualan (*sales promotion*): diskon, potongan penjualan, publik relasi (*public relation*), bersosialisasi di tempat keramaian, menyebar brosur diacara-acara tertentu, dari mulut ke mulut, memasang iklan di sosial media, seperti facebook, whatsapp dan instagram.

Kata Kunci: Strategi Pengembangan, Gadai Emas

BAB I

PENDAHULUAN

- A. Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.
- B. Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Kegiatan usaha lembaga keuangan dapat berupa menghimpun dana dan dengan menawarkan berbagai skema, atau melakukan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana sekaligus, dimana kegiatan usaha lembaga keuangan diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa.¹

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.²

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga, maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Depok: Prenadamedia Group,2017), hlm.26

² Andrianto., Andrian Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media,2019), hlm.24

syariah, maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antar nasabah dan bank. Perjanjian tersebut didasarkan pada hukum syariah baik perjanjian yang dilakukan bank dengan nasabah dalam penghimpunan dana, maupun



Perpustakaan UIN Mataram

penyalurannya. Perjanjian (akad) yang tercapai di perbankan harus tunduk pada syarat dan rukun akad tersebut.³

Gadai emas di perbankan syariah merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk lantakan ataupun perhiasan sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, aman dan mudah. Cepat dari pihak nasabah dalam mendapatkan dana pinjaman tanpa prosedur yang panjang di bandingkan dengan produk pembiayaan lainnya. Aman dari pihak bank, karena pihak bank memiliki barang jaminan yaitu emas yang bernilai tinggi dan relatif stabil bahkan nilainya cenderung bertambah. Mudah berarti pihak nasabah dapat kembali memiliki emas yang di gadaikannya dengan mengembalikan sejumlah uang pinjaman dari bank, sedangkan mudah dari pihak bank yaitu ketika nasabah tidak mampu mengembalikan pinjamannya maka bank dengan mudah dapat menjualnya dengan harga yang bersaing karena nilai emas yang stabil bahkan bertambah. Dengan menggadaikan emas, bisa meningkatkan nilai emas tersebut, karena emas memiliki kecenderungan selalu meningkat harganya dari tahun ke tahun.

Dengan melihat mudahnya serta manfaat yang diberikan sehingga produk gadai semakin berkembang pesat maka perusahaan perlu melakukan pengembangan produk dan inovasi yang merupakan hal penting yang dibutuhkan oleh bank syariah mengingat semakin tingginya minat nasabah terhadap gadai emas oleh karena itu BI membatasi porsi gadai emas syariah pada bank syariah maksimal 10% dari total pembiayaan. Setidaknya terdapat lima resiko yang dihadapi bank

³ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm.20

syariah dalam menjalankan gadai emas yaitu (1) *Market risk*, penurunan harga emas yang menyebabkan turunnya investment return pemilik emas; (2) *Liquidity risk*, sulitnya menjual emas di saat harganya turun; (3) *Capital risk*, kerugian karena penurunan harga emas dapat menambah kerugian bank dan berpotensi menurunkan CAR. (4) *Credit risk*, penurunan harga emas berpotensi menunda ditebusnya kembali emas oleh client. Dan (5) *Reputation risk*, maraknya *qardh* untuk *rahn* emas dan berkebabun emas berpotensi menurunkan fungsi dan peran utama bank syariah dalam membiayai usaha produktif di sektor riil.⁴

Setiap bank syariah menawarkan keunggulan dan fasilitas dari masing-masing produk gadai emas syariah yang dimiliki. Biaya dari produk yang ditawarkan sangat beragam dan cukup bersaing, mulai dari maksimal dana pinjaman yang dapat diperoleh pegadaian dari taksiran (80%-90%), besarnya biaya administrasi dan biaya penyimpanan. Oleh karena itu, nasabah atau pegadaian diharap untuk lebih selektif dalam memilih produk yang tidak hanya sesuai dengan kebutuhannya akan tetapi juga sesuai dengan syariah.⁵

Salah satu bank yang menawarkan produk Gadai Emas adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), pada 1 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki

⁴Achmad Kholiq., Nining Wahyuningsih, *Praktik Gadai Emas di Lembaga Perbankan Syariah*, (Cirebon: Nurjati Press, 2018), hlm.7

⁵ Ibid, hlm.9

kapasitas permodalan yang lebih baik. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. Bank Syariah Indonesia terus mengakselerasi kinerja pembiayaan termasuk mendorong pertumbuhan gadai emas dan cicil emas sebagai salah satu produk unggulan dari bank syariah terbesar di Indonesia. BSI menargetkan Net Growth pembiayaan gadai emas dan cicil emas sebesar Rp.788 Miliar. Sementara itu, per september 2021 outstanding pembiayaan Gadai Emas BSI mencapai Rp.3,6 Triliun dengan total nasabah saat ini 102 ribu nasabah dan pembiayaan gadai emas yang bertumbuh 19,92% secara yoy.⁶

Salah satu Bank Syariah Indonesia yang berada di Mataram adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 yang merupakan Ex BNI Syariah. Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dibuka pada bulan oktober 2021 dengan jumlah nasabah 316 nasabah per bulan april 2022.⁷ Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti sangat tertarik untuk melaksanakan penelitian skripsi dengan judul "Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1"

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

⁶ www.bsi.go.id, "BSI Gadai Emas", diakses pada tanggal 20 Desember 2021 pada pukul 19.17

⁷ Ratna Septiana, *Wawancara*, Pawning Sales Officer Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, Tanggal 21 April 2022

1. Apa Saja Faktor Pendukung dan Faktor Kendala dalam Pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1?
2. Bagaimana Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram pejanggik 1?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Faktor Kendala dan Faktor Pendukung dalam Pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1
- b. Untuk mengetahui Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram pejanggik 1

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan informasi bagi pembaca dan bahan rujukan penelitian lainnya serta sebagai pengembangan studi perbankan syariah untuk mengetahui strategi Pengembangan produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan membandingkan teori dan praktik mengenai pengembangan produk

Gadai Emas yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam hal ini utamanya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1. Serta sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram.

2) Bagi Pihak Bank

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih dan memberi manfaat sebagai masukan dan bahan informasi dalam rangka melakukan strategi pengembangan produk Gadai Emas dalam operasional perusahaan

3) Bagi Mahasiswa dan Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Strategi Pengembangan produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1. Dan diharapkan pula, penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan bagi penelitian lain di bidang studi perbankan syariah pada khususnya.

E. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian

1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, peneliti akan memfokuskan pada faktor kendala dan faktor pendukung yang terjadi dalam pengembangan Produk Gadai Emas Serta Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas Pada bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

2. *Setting* Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Kantor

Cabang Mataram Pejanggik 1. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan Produk Gadai Emas masih dalam tahap pengembangan dimana produk tersebut masih baru hasil dari merger dengan 3 Bank Syariah Lainnya dan merupakan salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia dengan nasabah yang tidak sedikit di Kota Mataram.

F. Telaah Pustaka

Dalam sebuah penelitian keterkaitan antar penelitian merupakan hal yang sering terjadi. Dengan adanya keterkaitan antar penelitian ini bisa menjadi tindak lanjut dari penelitian terdahulu dan memiliki hubungan yang kuat. Namun, hubungan tersebut bukan berarti memiliki kemiripan yang persis sama, tapi memiliki berbagai macam perbedaan, seperti halnya dalam penelitian ini yang memfokuskan tentang perkembangan serta peran dari objek penelitian. Penelitian terdahulu digunakan untuk memberikan informasi tentang penelitian atau karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti. Berikut merupakan kajian pustaka dari penelitian terdahulu yang relevan dengan judul skripsi yang penulis teliti, diantaranya adalah:

1. "Studi Komparasi Aplikasi Gadai Emas Serta Strategi Pengembangan Pada Bank Syariah dan Perum Pegadaian Syariah" (2011) Azis Ariyanto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian berupa penelitian langsung dengan teknik pengumpulan data yaitu arsip dokumen, wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini adalah kendala pengembangan gadai emas pada pegadaian syariah adalah pegadaian syariah relative baru sebagai suatu system keuangan, masyarakat kurang familiar dengan produk *rahn* dilembaga keuangan syariah,

kebijakan pemerintah tentang gadai syariah belum akomodatif terhadap keberadaan pegadaian syariah. Serta strategi pengembangan yang dilakukan oleh pegadaian syariah antara lain banyak mensosialisasikan kepada masyarakat, dan pemerintah perlu mengakomodir keberadaan pegadaian syariah dengan membuat peraturan pemerintah atau undang-undang pegadaian syariah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah terkait dengan pengembangan produk gadai emas pada perbankan syariah dan perbedaan pada pada penelitian ini dengan yang akan diteliti oleh penulis adalah terletak pada permasalahan yang diteliti jika penelitian ini terdapat komparasi atau perbandingan produk gadai emas yang terdapat pada pegadaian dan bank syariah maka penulis hanya berfokus pada pengembangan produk pada bank syariah.⁸

2. "Strategi Pemasaran Produk gadai Emas Syariah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati" oleh Ahmad Zaki (2014). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dokumentasi, observasi dan wawancara. Hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini adalah strategi pemasaran yang dilakukan untuk dalam memasarkan produk gadai emas syariah yaitu melalui kerjasama dengan para pemilik toko emas dan para kelompok komunitas serta memaksimalkan sisi keuangan atau meningkatkan struktur modal untuk meningkatkan pelayanan pinjaman bagi para nasabah gadai emas serta mendukung program-program yang ada. Persamaan skripsi ini dengan yang akan diteliti oleh penulis adalah terdapat pada pembahasan produk gadai

⁸ Azis ariyanto, Skripsi, "Studi Komparasi Aplikasi Gadai Emas Serta Strategi Pengembangan pada Bank Syariah dan Perum Pegadaian Syariah", (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah,2010)

emas pada bank syariah. Serta perbedaannya terletak pada fokus penelitian jika skripsi ini fokus pada strategi pemasaran maka penulis fokus kepada strategi pengembangan produk gadai emas itu sendiri.⁹

3. "Analisis Penerapan Strategi Pemasaran produk Gadai Emas (*Rahn*) Dalam Mendorong Minat Nasabah di PT.BPRS PNM Patuh Beramal Kota Mataram". Mira Hariani (2020). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari Hasil Penelitian ini penerapan strategi pemasaran produk gadai emas (*Rahn*) yang dilakukan oleh BPRS PNM Patuh Beramal, yaitu dengan menggunakan unsur 7P dalam bauran pemasaran, yaitu Produk, Price, Promosi, Place, People, Proses dan Physical Evidence. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah adalah kepuasan nasabah dan mutu pelayanan yang diterapkan oleh BPRS PNM Patuh Beramal. Dari hasil penelitian, bahwa di BPRS PNM Patuh Beramal nasabah merasa puas atas pelayanan yang cepat dan ramah yang diberikan pihak BPRS. Jumlah nasabah awal berdiri hanya terdapat 68 nasabah, dengan perkembangan zaman pihak BPRS PNM Patuh Beramal melakukan strategi pemasaran sehingga nasabah menjadi 119 nasabah pada bulan Januari 2020. Persamaan skripsi ini dengan yang akan diteliti oleh penulis adalah terdapat pada pembahasan produk gadai emas pada bank syariah. Serta perbedaannya terletak pada focus penelitian jika skripsi ini focus pada strategi pemasaran maka penulis focus kepada strategi pengembangan produk gadai emas itu

⁹ Ahmad zaki, Skripsi, "Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Syariah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati", Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014

sendiri.¹⁰

G. Kerangka Teori

1. Strategi Pengembangan Produk

Secara umum definisi produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan pengertian produk menurut Philip Kotler adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.¹¹

Sementara produk yang berupa jasa dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Adapun karakteristik jasa adalah:¹²

- a. Tidak Berwujud, Tidak berwujud artinya tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum jasa tersebut dibeli atau dikonsumsi. Oleh karena itu, jasa tidak memiliki wujud tertentu sehingga harus dibeli lebih dahulu untuk kemudian dapat dinikmati.
- b. Tidak Terpisahkan, Jasa tidak terpisahkan antara si pembeli jasa dengan si penjual jasa saling berkaitan satu sama lainnya, tidak dapat dititipkan melalui orang lain. Misalnya, pemilik kartu kredit dengan hotel.
- c. Beraneka Ragam, Jasa memiliki aneka ragam bentuk artinya jasa dapat diperjual belikan dalam berbagai bentuk atau wahana seperti tempat,

¹⁰ Mira Hariani, Skripsi, " Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas (*Rahn*) Dalam Mendorong Minat Nasabah di PT.BPRS PNM Patuh Beraamal kota Mataram", Matam: UIN Matram, 2020.

¹¹ Kasmir, *Pemasaran bank*, (Jakarta:Kencana, 2005), hlm.136

¹² Ibid, hlm.137

waktu, atau sifat.

- d. Tidak Tahan Lama, Jasa diklasifikasikan tidak tahan lama artinya jasa tidak dapat disimpan begitu jasa dibeli maka akan segera dikonsumsi.

Pengembangan produk dan inovasi merupakan sebuah hal penting yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perusahaan menjalankan bisnis pasti dengan adanya pesaing di luar perusahaan. Maka dari itu proses ini penting agar perusahaan mempunyai produk yang berbeda dengan pesaing dan memiliki keunggulan yang menonjol, sehingga membuat orang tertarik dengan produknya.¹³

Persaingan mampu menentukan keefektifan aktifitas perusahaan guna mendukung dan meningkatkan kinerjanya seperti melakukan inovasi, membentuk budaya yang kohesif, perluasan pasar dan pelaksanaan strategi yang baik. Untuk memenangkan persaingan perlu adanya penilaian (Assesment) dan pemilihan strategi (strategy choice) yang efektif guna memantapkan posisi yang menguntungkan perusahaan dan dapat dipertahankan terhadap kekuatan-kekuatan yang menentukan persaingan didalam suatu industri. Jenis dan Macam-macam Strategi diantaranya:¹⁴

- a. *The Prospector Strategy*, adalah sebuah bentuk inovasi berkelanjutan dengan menemukan dan mengeksplorasi produk baru dan peluang pasar. *Competitive strength* dari *prospector strategy* yaitu kemampuan untuk melakukan pengamatan dan analisis terhadap perubahan lingkungan yang cepat, trend dan menciptakan produk baru

¹³ Wirawan Surya Wijaya, "Analisis Pengembangan Produk pada Perusahaan Tepung Terigu di Surabaya", *Agora* Vol. 1 No. 1 2013, hlm.1.

¹⁴ Fransiska Natalia Ralahallo, "*Generic Competitive Strategy*", *Benchmark*, Vol. 1 No.1 2012, hlm. 52

yang sesuai dengan perubahan lingkungan yang dinamis. Perusahaan yang menerapkan strategi prospector akan melakukan inovasi secara kontinu terhadap sebuah produk atau jasa, hal ini akan menyebabkan para pesaingnya mengalami kesulitan untuk memprediksi dan mengantisipasi pergerakan dari perusahaan yang menerapkan strategi prospector. Jika produk dan jasa yang dilempar ke pasar mendapat respon positif, hal ini akan menjadi sebuah keunggulan kompetitif.

- b. *The Defender Strategy*, adalah sebuah strategi yang mempunyai karakter untuk mencari pasar yang stabil dan hanya memproduksi produk yang terbatas untuk melayani pasar yang sempit. Defender strategi akan berusaha untuk melindungi bagian pasarnya dengan cara yang agresif. Perusahaan yang menerapkan strategi defender akan sukses apabila masih menjadi leader untuk penguasaan sebuah teknologi tertentu dan penguasaan sebuah ceruk pasar tertentu. Penguasaan ceruk dalam sebuah industri akan dipertahankan mati – matian dan berusaha untuk mempersulit pesaing untuk melakukan penetrasi pasar.
- c. *The Analyzer Strategy*, strategi ini mempunyai karakteristik untuk menganalisis dan melakukan imitasi. Perusahaan melakukan sebuah analisa terlebih dahulu sebelum masuk dalam suatu bisnis, mengamati dan meniru ide – ide bisnis yang telah sukses di pasar dan di-endorse oleh prospectors. Analisa yang dilakukan mencakup evaluasi terhadap kompatibilitas atau kesesuaian strategi tersebut bagi perusahaan.
- d. *Reactor Strategy*, perusahaan yang menerapkan strategi reaktor bereaksi terhadap perubahan lingkungan dengan lambat. Respon yang lambat

disebabkan oleh keterbatasan sumber daya yang dibutuhkan serta ketidakmampuan untuk mengeksploitasi sumber daya dalam fungsinya beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Strategi ini bukan merupakan salah satu strategi yang direkomendasikan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Reactor strategi sering diidentikkan sebagai "default strategy".

Pengembangan produk adalah kegiatan yang mengarah pada ciri khas yang baru atau berbeda dari sebuah produk atau pemanfaatan konsumen. Pengembangan tersebut membentang dari konsep yang sama sekali baru untuk memenuhi keinginan konsumen yang ditetapkan secara baru hingga modifikasi atau memperbaharui dari produk yang sudah ada sebelumnya, ini merupakan sebuah proses yang harus berkesinambungan untuk menahan masa penurunan dalam daur hidup intrinsik dari sebuah produk yang ada.¹⁵

Dalam arti lain pengembangan produk adalah suatu usaha yang direncanakan dan dilakukan secara sadar untuk memperbaiki produk yang ada, atau untuk menambah banyaknya ragam produk yang dihasilkan oleh perusahaan dan kemudian dipasarkan. Pengembangan produk tersebut terdiri atas suatu penjualan yang bertambah dan diusahakan oleh perusahaan dengan mengembangkan produk-produk yang diperbaharui untuk pasar yang sekarang.¹⁶

Dapat disimpulkan bahwa pengembangan produk adalah suatu usaha yang dilakukan oleh

¹⁵ Ahmad Mukhlis dan Aan Suhendri, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah", *Jurna Ekonomi Syariah*, Vol 3 No 2 September 2018, hlm192

¹⁶ *Ibid*, hlm.193

perusahaan mengembangkan produk yang sudah ada atau menghasilkan produk baru serta melakukan pendekatan strategi untuk meraih keberhasilan dan terhindar dari risiko, dan menyajikan produk-produk yang menarik, kompetitif dan memberikan kemudahan dalam transaksi, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan industri pasar.

Strategi pengembangan produk perbankan merupakan usaha untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk-produk baru perbankan. Inovasi dan kreatifitas dalam penciptaan produk menjadi salah satu kunci utama strategi ini. Perusahaan dalam hal ini pihak bank selalu berusaha melakukan pembaharuan atau pengenalan produk baru kepada nasabah yang dapat membantu memudahkan proses transaksi nasabah. Perusahaan tiada henti terus melakukan eksplorasi terhadap kebutuhan pasar dan berupaya untuk memenuhi terhadap kebutuhan pasar tersebut.¹⁷

Pengembangan produk merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan tambahan manfaat, ciri layanan dan desain pada barang atau jasa. Teori pengembangan inovasi produk di Perbankan Syariah diantaranya adalah sebagai berikut:¹⁸

a. Teori Niat

Dalam Perbankan Syariah penerapan teori niat ini, Bank Syariah memiliki Rencana Kerja Bank (RKB) setiap tahunnya yang didalamnya membahas bahwa bank ingin membuat suatu produk baru, dan akan membuka cabang baru

¹⁷ Ibid, hlm.79

¹⁸ Nicky Pratiwi, " Strategi Bank Syariah Dalam Menghadapi Pengembangan Produk Gadai Emas", *Jurnal Nisbah*, Vol.5 No.1 2019, hlm. 5

hal tersebut terdapat didalam rencana kerja bank, selanjutnya rencana kerja tersebut diberikan kepada BI atau OJK, dan OJK akan memberikan suatu pendapat terhadap suatu produk khusus dan selanjutnya BI ataupun OJK akan menerbitkan PBI ataupun POJK mengenai produk yang sudah diajukan tersebut.

b. Teori Ungkapan Keinginan

Al-Iradat merupakan keinginan hati yang mendorong seseorang untuk mengeluarkan pernyataan lisan yang mempunyai akibat hukum tertentu. Karena keinginan hati sulit dideteksi dan diverbalkan, maka hal tersebut dapat dijabarkan melalui perkataan. Hal ini didasarkan pada kaidah fikih: “memegang perkataan orang lebih utama daripada menafikannya”.

c. Teori Pemeliharaan Kemaslahatan

Teori ini merepresentatifkan bahwa pengembangan inovasi produk di lembaga keuangan syariah sangat dimungkinkan, karena kebutuhan dilembaga keuangan syariah sebagai intermediary institution yang menjadi penghubung untuk mempertemukan antara nasabah yang mempunyai kelebihan dana dan nasabah yang membutuhkan dana

2. Gadai

Salah satu produk lembaga keuangan syariah adalah pembiayaan, di mana dalam hukum Islam kepentingan kreditur sangat diperhatikan, jangan sampai dirugikan. Karenanya, dibolehkan meminta barang dari debitur sebagai jaminan hutangnya. Dalam dunia finansial, barang jaminan ini biasa dikenal dengan objek kolatera atau barang gadai dalam gadai syariah. Gadai sebagai salah satu kategori dari perjanjian utang piutang, untuk suatu kepercayaan dari

kreditur, debitur menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap hutangnya itu. Barang jaminan tetap milik penggadai, namun dikuasai penerima gadai.¹⁹

Menurut Undang-Undang hukum Perdata Pasal 1150 "Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang oleh lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan."²⁰

Berdasarkan Hukum Islam, pengadaian merupakan suatu tanggungan atas utang yang dilakukan apabila penngutang gagal menunaikan kewajibannya dan semua barang yang pantas sebagai barang dagangan dapat dijadikan jaminan.²¹

System Gadai Syariah adalah system penyaluran pinjaman secara gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariah Islam dalam transaksi ekonomi, yaitu menghindari transaksi pinjam meminjam uang yang mengandung unsur riba. Gadai dalam bahasa Arab disebut *Rahn*. *Rahn* menurut bahasa adalah jaminan hutang, gadaian,²² seperti juga dinamai *Al-Habsu*, artinya penahanan.

Rahn juga dapat diartikan menahan salah satu

¹⁹ Iwan Setiawan, "Penerapan Gadai Emas Pada Bank Syariah Presfektif Hukum Islam", Jurnal Hukum dan Perundangan Islam, Vol.6 No.1, April 2016 ,hlm.190

²⁰ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, ...hlm.398

²¹ M. Muslehuddin, *Sistem Perbankan Dalam Islam*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), hlm.88

²² Ibid, hlm.90

harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Sedangkan dalam pengertian istilah adalah akad atau perjanjian utang piutang dengan menjadikan marhun sebagai kepercayaan/penguat marhun bih dan murtahin berhak menjual/melelang barang yang digadaikan itu pada saat ia menuntuk haknya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai.²³

Landasan Hukum dari Gadai Syariah yaitu:

a. Al-Quran

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ ۗ
 قُلْ إِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ
 وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ
 آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۗ ۝۲۸۳﴾

Artinya: *"Jika kamu dalam perjalanan (dan bermualah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang Tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan". (QS. Al – Baqarah: 283)*

b. Al-Hadist

²³ Ahmad Rodoni dan Abdul hamid, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim,2008), hlm.187

Dari aisyah r.a berkata bahwa Rasulullah SAW pernah membeli makanan dari seorang yahudi dengan harga yang diutang, sebagai tanggungan atas utangnya itu Rasulullah menyerahkan baju besinya” (HR. Bukhari).

Hadist Abu Hurairah yang diriwayatkan oleh Imam Al-Bukhari, yang artinya:” *Telah diriwayatkan kepada kami Muhammad bin Muqaitil, mengabarkan kepada kami Abdullah bin Mubarak, mengabarkan kepada Zakariya dari Sya’bi dari Abi Hurairah, dari Muhammad SAW. Bahwasannya beliau bersabda: kendaraan dapat digunakan hewan ternak dapat pula diambil manfaatnya apabila digadaika. Pengadai wajib memberikan nafkah dan penerima gadai boleh mendapatkan manfaatnya*” (HR. Al-Bukhari)

c. Fatwa DSN

Payung hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang rahn yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan, dan Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas.

Transaksi gadai menurut syariah haruslah memenuhi rukun dan syarat tertentu, yaitu: ²⁴

- a. Rukun Gadai, adanya ijab dan qabul, adanya pihak yang berakad yaitu pihak yang menggadaikan (*rahin*) dan yang menerima gadai (*murtahin*), adanya jaminan (*marhun*) berupa barang atau harta, adanya utang (*marhun bih*).
- b. Syarat sah gadai, *rahin* dan *murtahin* dengan syarat-syarat kemampuan juga berarti kelayakan

²⁴ Andri Soemitra..., hlm.402

seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan, setiap orang sah melakukan jual beli sah melakukan gadai. *Shigat* dengan syarat tidak boleh terkait dengan masa yang akan datang dan syarat-syarat tertentu. Utang (*marhun bih*) dengan syarat harus merupakan hak yang wajib diberikan atau di serahkan kepada pemiliknya, memungkinkan pemanfaatannya bila sesuatu yang menjadi utang itu tidak bisa dimanfaatkan maka tidak sah, harus dikuatifikasi atau dapat dihitung jumlahnya bila tidak dapat diukut atau tidak dikuantifikasi, *rahn* itu tidak sah. Barang (*marhun*) dengan syarat harus bisa diperjualbelikan, harus berupa harta yang bernilai, marhun harus bisa dimanfaatkan secara syariah, harus diketahui keadaan fisiknya, harus dimiliki oleh *rahin* setidaknya harus seizin pemiliknya.

Disamping itu, menurut Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 gadai syariah harus memenuhi ketentuan umum berikut:²⁵

- a. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan marhun (barang) sampai semua utang rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- b. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik rahin. Pada prinsipnya, marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh murtahin kecuali seizing rahin, dengan tidak mengurangi nilai marhun dan pemanfaatannya sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- c. Pemeliharaan dan penyimpanan marhun pada dasarnya menjadi kewajiban rahin, namun dapat dilakukan juga oleh murtahin, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban rahin.

²⁵ Ibid, hlm 402-403

- d. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- e. Penjualan marhun
 - 1) Apabila jatuh tempo, murtahin harus memperingatkan rahin untuk segera melunasi utangnya.
 - 2) Apabila rahin tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka marhun dijual paksa / dieksekusi melalui lelang sesuai syariah
 - 3) Hasil penjualan marhun digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
 - 4) Kelebihan hasil penjualan menjadi milik rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban rahin.

Produk gadai emas yang dijalankan bank syariah yaitu bank memberikan pembiayaan atau pinjaman kepada nasabah dengan prinsip *qardh* dalam rangka *rahn* dengan menggadaikan emas nasabah sebagai jaminan dan nasabah diwajibkan membayar biaya pemeliharaan/sewa kepada bank berdasarkan prinsip *ijârah*. Gadai emas yang dijalankan oleh bank syariah berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor:25/DSN-MUI/III/2002 mengenai *rahn* yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* dibolehkan, dan Fatwa DSN Nomor:26/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn* emas yang menyatakan bahwa penyimpanan barang (marhûn) dilakukan berdasarkan akad *ijârah*.²⁶

Biaya pemeliharaan atau sewa pada produk

²⁶ Iwan Setiawan, "Penerapan Gadai Emas Pada Bank Syariah Presfektif Hukum Islam",... hlm.200

gadai emas syariah didasarkan pada prinsip *ijârah* yaitu akad yang digunakan untuk jasa penitipan/ sewa/ pemeliharaan barang gadai. Hal tersebut didasarkan pada Fatwa DSN MUI Nomor: 26/MUIDSN/III/2002 bahwa biaya penyimpanan barang (*marhûn*) dilakukan berdasarkan akad *ijârah*.

Pelaksanaan produk gadai emas syariah dalam hal perhitungan biaya pemeliharaan/penyimpanan barang dalam standar operasional prosedur (SOP) bank syariah dihitung dari tarif biaya pemeliharaan yang telah ditentukan dari kantor pusat dikali berat emas dikali jangka waktu pinjaman, hal tersebut dilakukan mengingat bahwa biaya penyimpanan barang (*marhûn*) dilakukan berdasarkan akad *ijârah* dan penghitungan biaya pemeliharaannya tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman, peraturan tersebut terdapat dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor:25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*. Jika penghitungan biaya pemeliharaan/penyimpanan didasarkan pada jumlah pinjaman, maka hal tersebut sama dengan mengambil keuntungan seperti pada perbankan konvensional.

Berdasarkan Surat Edaran Nomor 14/7/DPbS, pembiayaan gadai emas pada bank syariah dibatasi paling banyak jumlah terkecil antara 20% dari seluruh pembiayaan yang diberikan atau 150% dari modal bank. Untuk unit usaha syariah (UUS), dibatasi paling banyak 20% dari seluruh pembiayaan. Pembiayaan per-nasabah dibatasi paling banyak Rp250 juta dengan jangka waktu paling lama empat bulan dan dapat diperpanjang paling banyak dua kali.²⁷

G. Metode Penelitian

²⁷ Herman Paleni., Mia Erfiani, "Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Inflasi, BI Rate dan Ukuran Perusahaan terhadap Pembiayaan Produk Gadai Emas Bank Umum Syariah", Jurnal Interpol, Vol.6, No.1, Juni 2020, hlm.27.

1. Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengungkapkan fenomena-fenomena sosial secara kontekstual, melalui pengumpulan data secara alami sebagai sumber data langsung dan juga instrument kunci dan prosedur peneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku dapat diamati.²⁸ Sehingga menyimpulkan bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif

2. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian secara langsung sebagai pewawancara. Dalam penelitian kualitatif, tehnik pengumpulan data yang utama adalah observasi dan wawancara, yang dilakukan secara bersama-sama, artinya sambil melakukan wawancara peneliti juga bisa melakukan observasi atau pengamatan.²⁹ Peneliti bisa berhubungan langsung dengan pihak PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 yang sebagai objek penelitian dalam mendapatkan data-data yang diinginkan.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

²⁸Ilma Zihni, Skripsi, "Kendala Sosialisasi Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Kc Jambi Gatot", (Jambi: UIN Sultan Thaha, 2021), hlm.48

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 332.

Adapun peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat peneliti karena didasarkan atas beberapa pertimbangan yaitu karena PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 masih tergolong baru dalam pengelolaan produk Gadai Emas itu sendiri, dan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 merupakan salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia di Mataram dengan jumlah nasabah yang tergolong banyak dan lokasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 termasuk berada di pusat Kota Mataram yang dengan mudah mendekatkan masyarakat untuk mengakses pembiayaan, permodalan, simpanan dana maupun produk syariah lainnya.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti dari sumber asli.³⁰ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah subjek penelitian (informan) itu sendiri yang berkaitan dengan Produk Gadai Emas PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1. Secara spesifik sumber data primer dalam penelitian ini yaitu data hasil observasi dan catatan atas hasil wawancara mendalam dengan karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

b. Data Sekunder

³⁰ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 103.

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi biasanya dikumpulkan diolah oleh pihak lain dalam bentuk publikasi.³¹ Berdasarkan pengertian tersebut, maka dalam pengumpulan data tentang Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 tidak hanya bergantung pada sumber data primer, tetapi juga melalui sumber lain yang dapat memberikan informasi tentang objek yang diteliti. Dalam hal ini, sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku sebagai literatur pokok atau penunjang, jurnal internet, dan laporan hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses pengamatan, pencatatan dan pemusatan perhatian dengan menggunakan seluruh panca indra terhadap suatu kegiatan yang disusun secara sistematis baik secara langsung maupun tidak langsung.³² Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan, yang dimana dalam observasi ini peneliti tidak langsung ikut dalam keseharian informasi yang di observasi dan berkedudukan sebagai pengamat dan penulis fakta-fakta yang ditemukan dilapangan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat disesuaikan antara keterangan yang diperoleh dari sumber

³¹ Muhammad, Metodologi penelitian dalam teori dan praktik, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm.39

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hlm. 203.

data.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber guna untuk mendapatkan data. Adapun jenis wawancara yakni wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, wawancara terstruktur artinya menggunakan pertanyaan yang telah ditetapkan, sedangkan wawancara tidak terstruktur yakni pertanyaan-pertanyaan tidak ditentukan sebelumnya, melainkan spontan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data dengan wawancara terstruktur agar data-data dan informasi-informasi yang kurang jelas bisa ditanyakan kembali kepada informan sehingga dapat diperoleh data yang valid terkait Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data hal-hal yang variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, notulen rapat, dan sebagainya, serta menemukan data yang menggambarkan fenomena yang ingin diteliti. Studi dokumentasi mencari fenomena yang akan diteliti nanti untuk dapat dianalisis sehingga data tersebut dapat memberi dukungan terhadap kebenaran data dari fenomena tersebut.

6. Teknik Analisis Data

Agar data yang terkumpul mempunyai makna, maka diperlukan proses analisis data dengan cara

tertentu, yang dimaksud dengan analisis data adalah proses mengatur, mengelompokan, memberikode, mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, seperti yang disarankan oleh data.

Analisis data yang dilakukan peneliti, yakni sebagaimana menurut Miles Huberman yang dikutip oleh Sugyono, diantaranya, yaitu.³³

- a. Reduksi Data, merupakan suatu proses menyeleksi data hasil temuan kemudian dipilih data yang berkaitan dengan penelitian. Hal tersebut bertujuan agar data terfokus pada masalah yang diteliti.
- b. Data Display (Penyajian data), merupakan data hasil reduksi kemudian dipilih dan dikumpulkan serta dibuatlah narasi atau gambaran berdasarkan konteks masalah dalam penelitian, sehingga data mudah untuk dipahami.
- c. Verifikasi (kesimpulan), merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menyimpulkan data dari hasil reduksi data dan display data. Hasil kesimpulan tersebut diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah peneliti tentukan sejak awal penelitian.

7. Pengecekan Keabsahan Data/Validasi Data

Pada umumnya validitas data digunakan untuk membuktikan kevalidan atau keabsahan data yang digunakan oleh peneliti. Pada penelitian ini

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 338-346

peneliti menggunakan teknik Triangulasi sumber. Triangulasi ini diartikan sebagai pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

H. Sistematika Pembahasan

Perlu diketahui bahwa penelitian ini berbentuk penelitian lapangan, penulisannya mengacu pada pedoman penulisan skripsi atau pedoman karya ilmiah UIN Mataram, maka penelitian ini menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

Bab I, bab ini adalah pendahuluan. Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan atau menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup dan setting penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, bab ini berisi tentang paparan data dan temuan oleh peneliti yang dilakukan di lapangan. Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1 yang membahas tentang Praktik Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1, serta profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1.

Bab III, pada bab ini diungkapkan proses analisis terhadap temuan penelitian sebagaimana dipaparkan di bab II berdasarkan pada perspektif penelitian atau kerangka teoritik sebagaimana yang diungkap di bagian pendahuluan. Jadi, peneliti membahas tentang faktor kendala serta faktor pendukung pada strategi pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1 serta analisis strategi pengembangan produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1 serta

Bab IV, pada bab ini akan menyimpulkan hasil dari penelitian dari Strategi Pengembangan produk Gadai Emas pada Bank Syariah Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1 yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan memberikan saran-saran penelitian.

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Gambaran Umum BSI KC Mataram Pejangik 1

1. Sejarah berdirinya Bsi KC Mataram Pejangik 1

Indonesia adalah negara dengan penduduk yang beragama islam terbesar di dunia. Hal tersebut menjadi peluang besar untuk lembaga keuangan syariah, karena masyarakat muslim akan terdorong untuk memilih transaksi yang bebas dari riba. Lembaga keuangan syariah menyediakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan bisnis, sehingga transaksi syariah dapat menjadi solusi bagi kemaslahatan seluruh umat.

Bank syariah memiliki peran yang penting untuk mengarahkan kegiatan ekonomi masyarakat untuk bermuamalah secara islami, khususnya yang berhubungan dengan perbankan supaya terhindar dari riba. Untuk menciptakan keadilan dalam perekonomian dengan meratakan pendapatan melalui investasi agar tidak terjadi kesenjangan antara pihak yang memiliki modal dan pihak yang membutuhkan dana. Selain itu juga untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang merupakan program dari negara – negara berkembang. Upaya bank syariah dalam hal ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.

Pada tanggal 1 Februari 2021 terjadi merger tiga bank syariah yaitu BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah. Penggabungan tiga bank syariah milik bank-bank anggota Himpunan Bank Milik Negara tersebut dapat meningkatkan daya saing keuangan syariah di era digital. Merger tersebut juga berdampak terhadap perkembangan ekonomi syariah, karena entitas baru ini akan memiliki modal besar untuk bergerak menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Merger Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah dinilai akan menjadi hal yang efektif bagi upaya konsolidasi sector keuangan syariah. Efisiensi akan tercipta dari hasil merger dan Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.³⁴ Sedangkan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1 dulunya legacy dari PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mataram yang mulai beroperasi pada tanggal 25 Juli 2011.

2. Letak Geografis BSI KC Mataram Pejanggalik 1

Kantor PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1 berlokasi di Jl. Pejanggalik No. 23 Mataram. Kantor PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1 berada di tengah-tengah pusat kota Mataram. Letaknya sangat strategis karena berlokasi di pinggir jalan raya, serta berada di antara deretan pertokoan atau pusat kegiatan perekonomian, sehingga hal ini dapat menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk melakukan transaksi ataupun menjadi nasabah di

³⁴Sejarah Perseroan”, dalam https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, diakses tanggal 24 April 2022, pukul 23.01

Kantor PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1

Adapun batas-batasnya sebagai berikut :

Sebelah utara : Rumah penduduk

Sebelah selatan : Pura

Sebelah barat : Pura

Sebelah timur : Ruko-ruko

Adapun kondisi fisik PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 memiliki bangunan atau gedung yang terdiri dari tiga lantai diantaranya :³⁵

a. Lantai satu, terdiri dari :

Ruang unit Frontliner diantaranya ruang *Customer Service*, ruang *Teller*, ruang *Operational Manager*, Konter Gadai Emas dan toilet.

b. Lantai dua, terdiri dari :

Ruang pimpinan cabang (*Branch Manager*), ruang meeting (*meeting room*), ruang unit SME, ruang unit *Consumer Sales*, ruang unit *Funding*, ruang unit *Processing* dan *Collection*, ruang unit Mikro, dan toilet.

c. Lantai tiga, terdiri dari :

Ruang Manajer Operasional, ruang FAU (*Financing Administration Unit*), ruang unit umum, ruang penyimpanan dokumen, musholla, dapur, toilet, dan gudang.

³⁵ Observasi awal, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, Tanggal 15 September 2021

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia³⁶

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+) dan nilai buku 50 T 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.

4. Struktur Organisasi BSI KC Mataram pejanggik 1³⁷

a. Sub Branch Manager

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor cabang.
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan Pemasaran perbankan sangat penting

³⁶ <https://bsi.go.id/profilBank>, diakses pada tanggal 21 April 2022 Pukul 23:21

³⁷ Dokumentasi, struktur Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Mataram Pejanggik 1, Tanggal 15 April 2022

dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank.

- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan
- 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko
- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- 6) Observasi atas kinerja karyawan
- 7) Memberikan solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya.
- 8) Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan

b. Operational ServiceHead

Mengawasi dan mengkoordinasi aktivitas operasional dan layanan di Kantor Cabang Pembantu. Atasan langsung jabatan ini adalah *operational manager* yang bertempat di kantor cabang. Bawahan langsung *operational and service head* adalah *operational and service assistant, teller, dan customer service*

c. Teller

- 1) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
- 2) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, dan mesin penghitung.
- 3) Menerima cek dan uang tunai untuk deposito, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.

d. Customer service

- 1) Memberi layanan kepada pihak nasabah. Pelayanan disesuaikan dengan perusahaan atau

instansi. Dalam hal ini karena di dalam instansi bank, maka layanan berupa rekening deposito, tabungan, dan lainnya yang berhubungan dengan keuangan. Tidak hanya sampai disitu saja, CS juga wajib paham dengan informasi detil layanan yang diberikan tadi.

- 2) Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah. Bukan hanya paham detail produk layanan saja. Seorang CS juga mesti pandai dalam menemukan solusi permasalahan produk layanan yang dialami oleh nasabah.
- 3) Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank. Sebagai contoh misalnya, seorang CS bank sebaiknya mampu untuk mencetak buku tabungan, giro atau produk lainnya. Segala administrasi yang berhubungan dengan produk harus bisa dilakukan oleh customer service.
- 4) Tugas lainnya ialah mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah. Tentu saja itu berhubungan erat dengan produk serta layanan pihak bank. Jadi nasabah tidak akan kesulitan, bisa mendapatkan produk layanan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan.

e. Processing & Collection Assistant

Seorang *process and collecting assistant* bekerja memproses data nasabah pembiayaan, mulai dari *survey* (pengecekan kebenaran data nasabah pembiayaan), taksasi, *appraisal*, sampai *collection*.

f. *Funding sales/funding officer*

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menawarkan produk yang sesuai
- 2) Melakukan penetrasi (pengendalian) pasar.
- 3) Mengelola *account* nasabah sesuai *service standart* perusahaan.
- 4) Melakukan upaya pencegahan dan deteksi dini

terhadap process kredit agar berjalan sesuai ketentuan.

- 5) Serta melakukan pendekatan secara rutin terhadap nasabah ataupun pihak ketiga sehingga membuat mereka loyal terhadap perusahaan/bank tempat *funding officer* bekerja.

5. Produk dan Layanan BSI KC Mataram Pejanggik

a. Individu

- 1) Tabungan
- 2) Haji dan Umroh
- 3) Pembiayaan
- 4) Investasi
- 5) Transaksi
- 6) Emas
- 7) Bisnis
- 8) Prioritas

b. Perusahaan

- 1) Trade Finance and Service
- 2) Pembiayaan
- 3) Simpanan
- 4) Cash Management

c. Treasure Digital Banking

- 1) BSI QRIS
- 2) Buku Rekening Online
- 3) BSI Debit OTP
- 4) BSI Mobile
- 5) BSI Payment Point
- 6) BSI Debit Card
- 7) Solusi Emas
- 8) BSI Smart Agent
- 9) BSI Jadiberkah.id
- 10) BSI Aisyah
- 11) BSI Merchan Bussiness
- 12) BSI Net
- 13) BSI API Platfrom
- 14) BSI Cardless withdrawl

- d. Kartu
 - 1) Kartu Pembiayaan
 - 2) Kartu Debit
 - 3)

B. Gadai Emas Bank Syariah Indonesia

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.³⁸

1. Peruntukkan untuk perorangan
 - a. Proses pembiayaan yang diberikan cepat dan mudah.
 - b. Tempat penyimpanan emas yang aman dan juga terjamin.
 - c. Beban penitipan barang gadai yang ringan atau kecil.
 - d. Diberikannya juga fasilitas mobile banking dengan berbagai jenis layanan yang terdapat didalamnya, yaitu: keuangan, pembelian, pembayaran, transfer, infaq dan juga zakat.
 - e. Taksiran nilai yang dapat terbilang tinggi.
 - f. Dengan layanan yang telah tersebar di seluruh penjuru Indonesia
 - g. Ketika telah pada masa jatuh temponya, perpanjangannya dilaksanakan secara otomatis.
2. Keunggulan Gadai Emas BSI
 - a. Taksiran Tinggi
 - b. Biaya sewa penyimpanan ringan
 - c. Layanan mudah dan cepat
 - d. Perpanjangan otomatis
 - e. Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi
 - f. Layanan difasilitasi secara online dan offline
 - g. Jaringan luas tersebar di seluruh kota/kabupaten di Indonesia
 - h. Melayani take over dari institusi gadai lain
3. Tarif dan Biaya

³⁸ <https://bsi.go.id/BSIGadaiEmas>, diakses pada tanggal 21 April 2022 pukul 08:17

- a. Biaya Administrasi
 - 500 Ribu s.d. < 20 Juta: 25.000
 - 20 Juta s.d. < 100 Juta: 80.000
 - â §100 Juta: 125.000
 - b. Ujrah
 - 500 Ribu s.d. < 20 Juta: eq. 1,80% terhadap pembiayaan
 - 20 Juta s.d. < 100 Juta: eq. 1,50% terhadap pembiayaan
 - â §100 Juta: eq. 1,10% terhadap pembiayaan
4. Syarat dan Ketentuan Umum
- a. Membawa fisik emas
 - b. KTP
 - c. NPWP untuk pembiayaan di atas 50 Juta
 - d. Mengisi formulir permohonan Gadai Emas
5. Akad-akad Gadai Emas
- a. Akad Qardh, guna mengikat dari bank kepada nasabah. Transaksi pinjam meminjam dana tanpa memakai imbalan dan pinjaman wajib untuk melakukan pembayaran kembali atau melunasi pokok pinjaman dengan cara sebagian atau keseluruhan pada masa waktu yang telah ditentukan
 - b. Akad Gadai Rahn, guna mengikat emas sebagai agunan dari pembiayaan. Nasabah menyerahkan benda/harta yang mereka miliki kepada pihak bank sebagai bentuk agunan dari seluruh atau sebagian dari piutangannya.
 - c. Akad ijarah, guna mengikat pemanfaatan dari layanan penyimpanan emas, semacam sebagai agunan pembiayaan nasabah atau pelanggan. Pada transaksi sewa juga memerlukan pertukaran barang dan jasa antara pihak penyewaan barang dan pemilik barang yang disewa, termasuk kepemilikan hak penggunaan objek sewa.

6. Prosedur Gadai Emas³⁹

- a. Mempunyai/membuat rekening BSI sebelum melakukan gadai nasabah diwajibkan mempunyai rekening BSI hal tersebut dibutuhkan oleh pihak bank untuk pencairan dana apabila syarat-syarat nasabah dalam melakukan gadai sudah terpenuhi.
- b. Identitas kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai syarat penting dari pihak bank kepada nasabah dalam proses pelayanan administrasi.
- c. Barang jaminan emas berupa perhiasan atau logam mulia minimal 0,5 gram
- d. Tahap pengecekan barang jaminan (emas)
- e. Tahap terakhir yaitu finalisasi dari proses prosedur apabila nasabah mencukupi kriteria standar gadai untuk diterima atau tidak transaksi tersebut

7. Simulasi biaya titip Gadai Emas

Nilai Gadai	Biaya/15hari	Biaya/1 bulan	Biaya/4 bulan
1,000,000	9,000.00	18,000.00	72,000.00
2,500,000	22,500.00	45,000.00	180,000.00
5,000,000	45,000.00	90,000.00	360,000.00
10,000,000	90,000.00	180,000.00	720,000.00
15,000,000	135,000.00	270,000.00	1,080,000.00
19,500,000	175,500.00	351,000.00	1,404,000.00
20,010,000	150,075.00	300,150.00	1,200,600.00

³⁹ Dokumentasi, Prosedur Gadai Emas, Tanggal 15 April 2022

30,000,000	225,000.00	450,000.00	1,800,000.00
60,000,000	450,000.00	900,000.00	2,600,000.00
95,000,000	712,500.00	1,425,000.00	5,700,000.00
101,000,000	555,500.00	1,111,000.00	4,444,000.00
150,000,000	825,000.00	1,650,000.00	6,600,000.00
200,000,000	1,100,000	2,200,000.00	8,800,000.00
250,000,000	1,375,000	R2,750,000.00	11,000,000.00

C. Faktor Pendukung dan Kendala dalam Pengembangan Produk Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Mataram Pejangik 1.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Faktor pendukung adalah hal atau kondisi yang dapat mendorong atau menumbuhkan suatu kegiatan, usaha atau produksi.⁴⁰

Dalam mendukung atau mendorong pengembangan produk Gadai Emas BSI KC Mataram pejangik 1 adapun beberapa hal yang dilakukan, seperti yang diungkapkan oleh Bu Nana selaku Pawning Sales Officer, yaitu:⁴¹

⁴⁰ <https://kbbi.lektur.id/faktor-pendorong>, diakses pada tanggal 22 mei 2022 pukul 21:38

⁴¹ Ratna Septiana, Wawancara bersama Pawning Sales officer Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram pejangik 1, Tanggal 21 April 2022

“ Biasanya kita ada promo-promo, seperti hari-hari besar kita ada promo kita akan infokan ke nasabah, nasabah yang gadainya besar kita akan kasi promo, jadi setiap orang berbeda beda kasusnya, berbeda-beda juga perlakuannya. ”

Begitu pula yang diungkapkan oleh mba Eca selaku Pawning Appraisal, yaitu:⁴²

“ Kita ada melakukan promo-promo kepada nasabah, dan juga kita memberikan souvenir lalu kami juga ada pelayanan mobile banking dengan layanan pickup line disana nanti nasabah ingin menggadai lewat rumah kita ada fitur E-Emas yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi jika ingin menggadai nasabah tinggal menggunakan fitur tersebut lalu akan diberikan kode konfirmasi setelah masuk ke kami maka kami akan langsung mendatangi rumah nasabah yang ingin gadai jadi nasabah bisa bertransaksi dengan mudah dari rumah ”

Dengan begitu faktor pendukung dalam pengembangan produk Gadai Emas ini adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut sehingga nasabah merasa lebih aman dan nasabah bisa dengan mudah melakukan transaksi jika sedang membutuhkan dana yang cepat dan mudah.

⁴² Baiq Novia dwi Hersa, wawancara bersama Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1, pada Tanggal 15 april 2022

Kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran.⁴³

Dalam kendala pengembangan produk Gadai Emas Bank Syariah Indonesia ditemukan tidak ada kendala yang signifikan yang terjadi, begitu pula yang diungkapkan oleh Mba Nana selaku Pawning Sales Officer, yaitu:⁴⁴

“Untuk kendalanya hanya saja disini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui produk Gadai Emas, jika terkait gadai masyarakat masih berfikir bahwa itu hanya tersedia di lembaga lain oleh sebab itu kami banyak melakukan promosi-promosi agar produk Gadai Emas lebih dikenal masyarakat”

Pengetahuan masyarakat yang masih sedikit terkait produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Mataram pejanggik 1 merupakan kendala terbesar dalam proses pengembangan produk Gadai Emas tersebut, sehingga membutuhkan usaha yang extra agar produk Gadai Emas lebih dikenal lagi oleh masyarakat.

⁴³ <https://kbbi.web.id/kendala>, diakses pada tanggal 22 Mei 2022 Pukul 22:15

⁴⁴ Ratna SeptianA, Wawancara, Pawning Sales Officer Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, Tanggal 21 April 2022

D. Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas BSI KC Mataram Pejanggik 1

Gadai Syariah adalah sistem penyaluran pinjaman secara gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariah dalam transaksi ekonomi. Tujuan dari produk gadai emas ini adalah untuk tujuan pencegahan, terutama ketika seseorang menemukan situasi yang tidak terduga seperti kematian dan kecelakaan dimana mereka membutuhkan uang tunai yang cepat dan untuk memenuhi kebutuhan transaksi seseorang.⁴⁵

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam membantu masyarakat menemukan pendanaan yang cepat, mudah dan murah menghadirkan produk Gadai Emas ini seperti yang dikatakan oleh Mba Eca selaku Pawning appraisal Bank syariah Mataram pejanggik 1, yaitu:⁴⁶

“ Tujuan dari produk gadai emas ini adalah untuk membantu masyarakat dalam menemukan dana yang cepat dan mudah khususnya untuk masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah kita bisa membantu dengan biaya yang lebih ringan baik dari segi biaya yang per 4 bulan atau biaya admin karena jika di tempat lain untuk biaya admin lebih mahal dan nasabah juga bisa untuk cicil untuk gadainya.”

Senada dengan yang diungkapkan oleh Mba Nana selaku Pawning sales Officer yang mengungkapkan bahwa:⁴⁷

⁴⁵ Titin Ermawati, “peluang dan Tantangan Gadai Emas (Rahn) di Indonesia: sebuah Tinjauan Konseptual”, Article: <http://reppstory.uinsu.ac.id/Produk-Gadai-Emas-Perbankn-Syariah>, diakses pada tanggal 29 Mei 2022, Pukul 11:28

⁴⁶ Baiq dwi Hersa, Wawancara, Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Mataram Pejanggik 1, Tanggal 15 April 2022

⁴⁷ Ratna Septiana, Wawancara, Pawning Sales officer bank Syariah Indonesia Kantor Cabang mataram Pejanggik , Tanggal 21 April

“ Tujuan dari produk Gadai ini yaitu untuk menambah biaya pembiayaan, menambah nominal outstanding istilahnya pokok pembiayaan semakin tinggi pokok pembiayaan semakin banyak nasabah, maka akan semakin untung. Selain itu juga kita disini untuk membantu perekonomian masyarakat.”

Dengan ini menunjukkan bahwa tujuan dari produk Gadai Emas ini menyediakan fasilitas transaksi dengan biaya yang rendah akan mendukung pertumbuhan produktivitas ekonomi masyarakat

Dengan tujuan tersebut untuk selain membantu masyarakat dan menambah outstanding pembiayaan, selanjutnya Bank Syariah Indonesia harus menargetkan pasar dari produk Gadai Emas ini agar tujuan tersebut tercapai. Seperti yang dijelaskan oleh pawning Appraisal yaitu Mba Eca, bahwa:⁴⁸

“ Target nasabah pada produk gadai emas ini kami biasanya mencari ibu rumah tangga, wiraswasta, pegawai akan tetapi kami tidak terpaku pada hal tersebut kami menerima semua orang yang ingin menggadaikan emasnya.”

Begitu juga yang seperti yang diungkapkan oleh Mba nana selaku Pawning Sales Officer yaitu:⁴⁹

“ Target market produk gadai emas semua kalangan, tidak hanya ibu rumah tangga, wiraswasta, PNS, mahasiswa,

2022

⁴⁸ Baiq dwi Hersa, Wawancara, Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Mataram Pejangik 1, Tanggal 15 April 2022

⁴⁹ Ratna Septiana, Wawancara, Pawning Sales officer bank Syariah Indonesia Kantor Cabang mataram Pejangik , Tanggal 21 April 2022

tidak hanya ibu-ibu, bapak – bapak juga termasuk disini baik menengah keatas maupun menengah kebawah, jadi semua lapisan masyarakat yang mempunyai emas.”

Setelah menentukan tujuan serta target market untuk produk Gadai Emas, bank syariah Indonesia selanjutnya menentukan strategi-strategi untuk pengembangan produk gadai emas ini, antara lain:

1. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵⁰

Faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan yang di persepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.⁵¹

Begitu pula yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1 dalam memenuhi harapan nasabah sebaik mungkin

⁵⁰ Munarsih, Adi Bintang Pratama, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap Kepuasan peanggan Pada PT.Indomarco Prismatama cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan”, Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance, Vol.2, No.1, April 2022, hlm.55

⁵¹ Ibid, hlm.56

memberikan pelayanan yang prima bagi nasabah. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Bukti langsung (*Tangibles*)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.⁵²

Bank Syariah Indonesia kantor cabang Mataram Pejangik 1 berusaha menampilkan yang terbaik bagi nasabah hal itu terlihat dari penampilan karyawan Bank Syariah Indonesia yang berbusana santun, beretika yang baik dan syar'i, begitu juga dengan sarana dan prasarana yang mendukung, produk Gadai Emas mempunyai konter tersendiri yang memudahkan nasabah dalam transaksi sehingga nasabah merasa aman dan nyaman. Dan juga sistem komputerisasi yang berbasis computer dengan sistem online, alat penimbang dan penaksir emas yang telah disediakan kantor serta perawatan dan pemeliharaan barang jaminan yang diatur dengan baik dan ditempatkan di tempat khusus sehingga barang jaminan akan aman.⁵³

Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh bu Ratna Septiana selaku Pawning Sales Officer, bahwa:

“ Untuk pemeliharaan dan perawatan barang gadai sudah otomatis disimpan dalam ruangan khusus untuk gadai , jadi ketika nasabah menggadaikan barangnya kami mempunyai plastik khusus untuk barang gadai setelah itu langsung disimpan ke dalam hasanah jadi sudah terawat dan kami mempunyai lemari khusus untuk menyimpan

⁵² Ibid, hlm.57

⁵³ Observasi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1, tanggal 21 April 2022

emas ”

Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Mataram pejanggik 1 selain dari memperhatikan tampilan yang syar'i sehingga identitas bank Syariah Indonesia sebagai Bank Islam tetap terjaga juga pelayanan yang prima agar nasabah merasa aman dan nyaman dalam menggadaikan barangnya kepada bank Syariah Kantor Cabang mataram pejanggik 1.

b. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.⁵⁴

Bank syariah Indonesia kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya selalu memberikan yang terbaik terbukti dari respon yang diberikan oleh masyarakat yang bagus terkait produk Gadai Emas ini seperti yang diungkapkan oleh mba Eca selaku Pawning Appraisal yaitu:⁵⁵

“ Lumayan mba banyak yang tertarik, karena masih tergolong produk baru juga jadi kami sebisa mungkin memberikan pengertian yang mudah dipahami oleh masyarakat ”

Begitu pula yang diungkapkan oleh bapak H. Amjad yang memutuskan untuk menjadi nasabah

⁵⁴ Munarsih, Adi Bintang Pratama, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap Kepuasan peanggan Pada PT.Indomarco Prismatama cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan”....hlm.57

⁵⁵ Baiq Novia Dwi Hersa, wawancara dengan pawning appraisal bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, Tanggal 15 april 2022

Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kntor Cabang Mataram Pejanggik 1

“ Saya kemarin diberitahu temen yang jadi nasabah juga disana, setelah dijelaskan ternyata mudah, murah juga jadi saya lebih memilih BSI dan cepat juga mba pencairannya “

Hal tersebut membuktikan bahwa dalam pelayanan yang akurat dan tepat Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 selalu menyelesaikan peayanan tepat waktu, dan dapat diandalkan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.⁵⁶

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank baik mba Eca selaku Pawning Appraisal dan Mba Nana selaku Pawning Sales Officer dalam memberitaukan produk Gadai Emas Ini dengan berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah, serta dengan penjagaan ketat sehingga saat melakukan transaksi nasabah merasa aman sehingga nasabah merasa terjamin dalam memutuskan untuk menjadi nasabah Gadai Emas.⁵⁷

d. Empati (*Emphaty*)

Berarti bahwa perusahaan memahami

⁵⁶ Munarsih, Adi Bintang Pratama, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap Kepuasan peanggan Pada PT.Indomarco Prismatama cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan”....hlm.57

⁵⁷ Observasi pada bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, tanggal 21 April 2022

masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.⁵⁸

Dalam memberikan pelayanan produk Gadai Emas bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram pejanggik 1 memahami pelanggan dengan baik, terbukti dari saat memberikan pelayanan pegawai tidak lupa untuk menanyakan hal yang diperlukan oleh nasabah, kemudian menyebutkan nama nasabah saat pekayaan dan jam pelayanan yang sesuai dengan nasabah.⁵⁹

e. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dan tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa.⁶⁰

Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam pelayanannya selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, seperti saat nasabah sebelum melakukan transaksi pegawai bank syariah Indonesia akan menanyakan hal yang dibutuhkan oleh nasabah kemudian pegawai akan dengan cepat memberikan solusi yang tepat atas permasalahan nasabah dan memberikan informasi yang jelas

⁵⁸ Munarsih, Adi Bintang Pratama, " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap Kepuasan peanggan Pada PT.Indomarco Prismatama cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan"...hlm.57

⁵⁹ Observasi pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Mataram Pejanggik 1, Tanggal 15 April 2022

⁶⁰ Munarsih, Adi Bintang Pratama, " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap Kepuasan peanggan Pada PT.Indomarco Prismatama cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan"...hlm.57

agar nasabah mengerti apa yang harus dilakukan.⁶¹

2. Promosi

Promosi adalah komunikasi yang dilaksanakan perusahaan kepada pembeli atau konsumen yang membuat pemberitaan (*information*), membujuk (*persuasion*), dan mempengaruhi (*influence*) mengenai semua barang atau jasa yang ditawarkan.⁶²

Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Mataram pejanggik 1 dalam melakukan promosi juga memperhatikan ketiga unsur tersebut yaitu pemberitahuan (*information*) dengan tujuan membujuk (*persuasion*) dan mempengaruhi (*persuasion*) untuk menggunakan produk Gadai Emas dilakukan dengan promosi seperti *sales promotion*: diskon, potongan penjualan kemudian bersosialisasi di tempat keramaian serta melalui website ataupun media sosial.

Seperti yang dikatakan oleh mba Eca selaku Pawning Appraisal, yaitu:⁶³

“ Kami melakukan promosi serta promo-promo untuk produk gadai emas ini”

Begitu juga dikatakan oleh bu Nana selaku Pawning Sales Officer, bahwa:⁶⁴

⁶¹ Observasi pada bank syariah Kantor cabang Mataram Pejanggik 1, tanggal 15 April 2022

⁶² Alfian Sulisty Herlambang, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, Vol.7, No.2 Agustus 2021, hlm.58

⁶³ Baiq Novia Dwi Harsa, Wawancara dengan Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, Tanggal 15 April 2022

⁶⁴ Ratna Septiana, Wawancara dengan Pawning Sales Officer bank Syariah Indonesia kantor Cabang Mataram pejanggik 1, Tanggal 21 April 2022

“ Jadi strateginya yaitu kami sebar browser di sekolah-sekolah, pasar-pasar, lalu acara-acara kemudian promosi di sosial media dan dari mulut ke mulut, jadi banyak nasabah yang sudah mengetahui mudah dan murah nya produk gadai emas ini itu nanti nasabah banyak yang memberitahukan ke teman ataupun keluarganya “

Seperti yang diungkapkan oleh nasabah dari produk Gadai Emas Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1

“ Saya tau produk ini kemarin ada mba-mba yang menawarkan di pasar saat saya sedang berbelanja “⁶⁵

Dengan promosi-promosi yang dilakukan nasabah Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1 menjadi meningkat yang secara produk Gadai Emas ini baru dibuka pada bulan oktober 2021

Seperti yang dikatakan oleh bu Nana selaku Pawning Sales Officer mengatakkan bahwa:

“ Untuk jumlah nasabah kami sekarang sekitar 300an nasabah, karena tergolong baru mba, produk Gadai Emas ini baru dibuka bulan Oktober 2021 kemarin, dengan nasabah yang hanya beberapa sekarang Alhamdulillah sudah lumayan, tapi kami terus melakukan promosi-promosi agar nasabah terus meningkat.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan

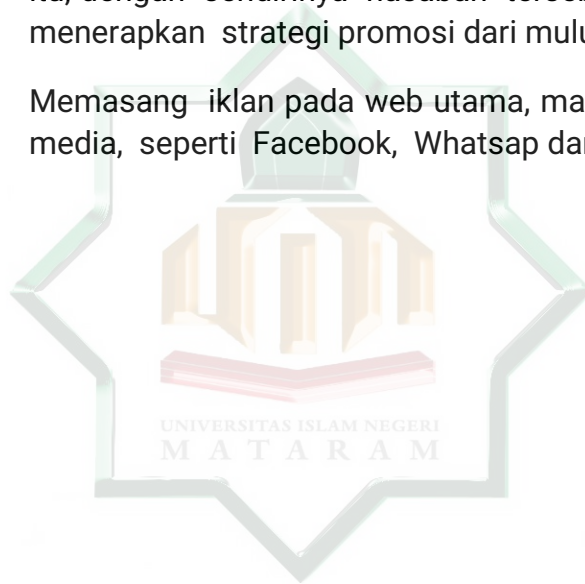
⁶⁵ Sala'iyah, wawancara dengan nasabah Gadai Emas bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1, tanggal 27 April 2022

bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Mataram pejanggik 1 mempunyai langkah-langkah untuk memasarkan dan mengembangkan produk Gadai Emas yang tujuannya diharapkan dapat mendorong dan meningkatkan minat nasabah, yaitu anantara lain:

- a. Pelayanan yang prima, karyawan BSI KC Mataram Pejanggik 1 selalu menjaga etika sopan santun dan keramahan, sehingga nasabah merasa nyaman. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap nasabah, sehingga nasabah merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang diterapkan. Pengembangan SDM yang berkualitas Staf ahli yang berkompeten dibidang gadai, sehingga dapat bekerja dengan maksimal, tepat dan tidak lelet.
- b. Sarana dan prasarana yang mendukung. Mempunyai tempat tersendiri khusus untuk produk gadai emas, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman. Sistem komputerisasi yang berbasis komputer dengan sistem on-line. Alat penimbang dan penaksir emas yang telah disediakan langsung oleh kantor. Barang jaminan disimpan dengan baik ditempat khusus dengan menggunakan nama dan sistem penomoran, sehingga barang tidak akan tertukar dengan yang lain dan terhindar dari pengaruh cuaca atau binatang pengerat sehingga barang jaminan akan tetap utuh.
- c. Promosi penjualan (Sales Promotion): Diskon, potongan penjualan
- d. Bersosialisasi ditempat keramaian. Seperti halnya pergi ke pasar-pasar, atau acara-acara tertentu contohnya Car Free Day di Jalan Udayana, di sana pawning staff BSI KC Mataram Pejanggik 1 menemukan peluang untuk mempromosikan dan

memperkenalkan produk gadai emas.

- e. Dari mulut ke mulut. Cara yang satu ini juga cukup ampuh untuk mempromosikan suatu produk, di samping tidak memakan waktu dan tenaga cara ini juga cukup irit dan menghemat biaya. Di mana karyawan BSI KC Mataram Pejanggik 1 hanya mampu menciptakan dan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk nasabah, setelah itu, dengan sendirinya nasabah tersebut yang akan menerapkan strategi promosi dari mulut ke mulut.
- f. Memasang iklan pada web utama, maupun di sosial media, seperti Facebook, Whatsap dan Instagram.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB III

PEMBAHASAN

A. Solusi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik1 dalam Pengembangan Produk Gadai Emas

Dalam meningkatkan portofolio gadai emas untuk meningkatkan pengembangan gadai emas, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 membuat program-program gadai emas dengan harapan dapat menarik minat masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat saat kebutuhan masyarakat meningkat, program-program tersebut anatara lain:

1. Program menjelang lebaran atau program akhir tahun

Program tersebut diciptakan karena kebutuhan saat menjelang lebaran atau puasa dan akhir tahun kebutuhan masyarakat akan meningkat, program tersebut diberikan dengan menurunkan margin dan ujroh dan adanya paket special gift, sehingga diharapkan masyarakat tertarik dengan produk gadai emas untuk memenuhi kebutuhannya, maka hal tersebut akan mendorong kinerja gadai emas.



2. Bebas biaya administrasi

Program ini bertujuan untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan produk gadai emas tanpa dibebankan dengan biaya administrasi, sehingga diharapkan dapat meringankan masyarakat dan mendorong kinerja gadai emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1

3. Meningkatkan Promosi Gadai Emas

Salah satu kegiatan manajemen bank adalah promosi, promosi harus dilakukan seefektif dan seefisien mungkin dan mampu menarik minat masyarakat sehingga tercapai tujuan dari perusahaan. Strategi untuk mendorong kinerja gadai emas dan untuk menghadapi permasalahan rendahnya minat dan pengetahuan masyarakat terhadap produk gadai emas, maka Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1 harus melakukan berbagai jenis promosi melalui berbagai media baik media cetak maupun media sosial secara efektif dengan jangkauan luas. Kegiatan promosi harus terus dilakukan secara membumi dan efektif juga efisien, yang bertujuan

meningkatkan pengetahuan dan minat masyarakat bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 masih menyediakan layanan gadai emas dan dapat menjadi alternative untuk memenuhi kebutuhan mendesak masyarakat. Seperti yang telah diketahui bahwa promosi termasuk kedalam manajemen pemasaran. Menyebarkan brosur-brosur oleh petugas gadai

B. Analisis Strategi Pengembangan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1

Pengembangan produk adalah suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengembangkan produk yang sudah ada atau menghasilkan produk baru serta melakukan pendekatan strategi untuk meraih keberhasilan dan terhindar dari resiko, dan menyajikan keberhasilan dan terhindar dari risiko, dan menyajikan produk-produk yang menarik, kompetitif dan memberikan kemudahan dalam transaksi, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan industry pasar.

Jenis-jenis strategi dalam pendekatan Adaptif versi Miles and Snow terdiri dari 4 strategi terdiri dari 4 jenis strategi yaitu strategi prospektor, strategi bertahan, strategi penganalisis dan strategi reaktor. Dapat dianalisis bahwa jenis strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam pengembangan produk gadai emas yaitu strategi prospektor yaitu strategi yang digunakan oleh perusahaan yang selalu berinovasi, berkembang dan melakukan penelitian pada produk dan jasa baru yang dapat diciptakan untuk mengikuti perubahan lingkungan. Strategi yang mengutamakan keberhasilan organisasi dalam menciptakan produk atau jasa baru

dengan mengikuti perubahan lingkungan yang selalu berubah-ubah.

Dalam hal ini Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam pengembangan produk gadai emasnya selalu mengikuti perubahan lingkungan, menciptakan produk baru yang dimaksud dalam pengembangan produk gadai ini yaitu menciptakan program-program baru untuk meningkatkan minat masyarakat sesuai dengan perubahan lingkungan, trend, kondisi dan situasi lingkungan, seperti program hari raya, program akhir tahun dan lain sebagainya.

Dalam pengembangan produk gadai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 melakukan evaluasi untuk memperbaiki produk atau mengembangkan produk yang memang layak untuk dilanjutkan, yang dilakukan setelah 6 bulan produk diluncurkan atau idealnya adalah 1 tahun namun jika tidak dilakukan evaluasi maka akan dilakukan evaluasi setelah terjadinya penurunan kinerja dari produk gadai emas tersebut, salah satu unit bisnis Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 akan melaksanakan rapat yang dihadiri oleh unit-unit support untuk membahas pengembangan suatu produk terkait dan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 merupakan salah satu lembaga keuangan syariah sebagai lembaga intermediasi.

Dalam hal ini Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 telah menerapkan teori pemeliharaan kemaslahatan dengan mempertemukan kedua belah pihak yaitu pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Selain itu juga sesuai dengan metode inovasi produk Bank Syariah yaitu dalil yang digunakan dalam

menetapkan suatu inovasi di Perbankan Syariah menggunakan dalil yang kuat dan kejelasan makna., kesesuaian dengan tujuan syariah, seperti adanya kemudahan dalam muamalah, keringanan dalam beban, dan memberi peluang terhadap pengembangan inovasi lainnya dimana dalam menarik minat masyarakat terhadap penggunaan produk gadai, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 membuat program-program yang dapat meningkatkan portofolio gadai emas, sehingga fokus produk dapat diperluas termasuk untuk pengembangan gadai emas, seperti program bebas dari biaya administrasi dan lain lain yang bertujuan untuk meringankan beban nasabah dan kemudahan dalam muamalah dan sesuai dengan perkembangan zaman dan dapat memenuhi kebutuhan manusia akan transaksi dan akad-akad modern seperti program-program yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 selain untuk pengembangan produk gadai emas seperti program akhir tahun, program menjelang hari raya dan program tahun ajaran baru juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan transaksi sesuai dengan apa yang terjadi saat ini.

C. Analisa SWOT produk Gadai Emas bankSyariah Indonesia Kantor Cabang mataram Pejanggik 1

Prospek suatu perusahaan di masa mendatang dapat ditentukan oleh kombinasi dari faktor internal dan eksternal.

1. Kekuatan Layanan ini, bersumber dari:
 - a. Pelayanan maksimal dengan mengutamakan kebutuhan nasabah. Proses yang mudah, dimana nasabah hanya mengeluarkan biaya yang besarnya

tergantung kebutuhan nasabah.

- b. Fasilitas yang diberikan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas.
 - c. Proses yang cepat, artinya tidak perlu menunda hari karena bisa langsung bertransaksi pada hari itu juga.
 - d. Aman, karena menggunakan standar keamanan bank.
 - e. Menggunakan manfaat asuransi, sehingga aset yang digadaikan sudah tercover.
 - f. Mempunyai nama besar, Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu Bank Umum Syariah ternama di Indonesia akan semakin menambah kepercayaan masyarakat terhadap setiap layanan yang diberikan.
2. Kekurangan layanan ini, adalah:

Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk gadai dikarenakan produk ini masih dalam tahap perkembangan, karena memang layanan ini baru dimulai pada bulan oktober tahun 2021 lalu.

3. Peluang layanan ini, bersumber dari:

- a. Harga emas yang cenderung semakin meningkat, sehingga investasi dalam aset ini sangat menguntungkan nasabah.
- b. Mayoritas muslim Indonesia merupakan negara yang penduduknya adalah mayoritas muslim, sehingga akan meningkatkan kebutuhan produk lembaga keuangan yang sesuai syariah seperti gadai emas yang berlandaskan fatwa DSN-MUI, sehingga hal tersebut menjadi peluang untuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram

Pejanggik 1 dalam meningkatkan kinerja gadai emasnya.

- c. Meningkatnya kesadaran masyarakat muslim untuk melakukan akses dengan perbankan syariah, dimana hal ini juga bisa menjadi peluang untuk peningkatan dan perkembangan layanan ini
- d. Maraknya media, baik buku, majalah, koran, radio dan media lain, yang memberikan informasi mengenai keuntungan berinvestasi dengan logam mulia atau dinar bersertifikat. Hal ini tentunya semakin menambah wawasan masyarakat luas tentang layanan ini.
- e. Kondisi perekonomian masyarakat pada umumnya mengalami peningkatan dan masyarakat semakin konsumtif.
- f. Adanya keinginan sebagian masyarakat menengah untuk memiliki usaha sampingan. Kondisi yang terjadi saat ini adalah adanya sebagian masyarakat menengah yang tidak hanya ingin mendapatkan penghasilan dari hasil pekerjaannya sebagai karyawan, namun adanya sebagian masyarakat menengah ingin memiliki usaha sampingan, maka untuk mewujudkan keinginannya tersebut masyarakat akan membutuhkan modal atau dana tambahan. Kondisi tersebut menjadi peluang untuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam meningkatkan kinerja gadai emasnya karena dengan menggadaikan emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 masyarakat akan dapat memenuhi kebutuhan dananya.
- g. Meningkatnya Kebutuhan Masyarakat,

meningkatnya kebutuhan masyarakat dapat menjadi faktor pendorong kinerja gadai emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1, kondisi ini dimanfaatkan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1 dengan membuat program-program sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini seperti program menjelang hari raya dan lain sebagainya.

4. Ancaman layanan ini, bersumber dari:

Banyaknya kompetitor, baik dari lembaga keuangan bank ataupun non bank seperti pegadaian syariah dan konvensional. Tiap dari masing- masing lembaga saling bersaing dalam beberapa aspek termasuk harga.

**BAB IV
PENUTUP**

A. Kesimpulan

1. Faktor Pendukung dan Kendala Produk Gadai Emas bank Syariah Indonesia Kantor cabang Mataram Pejangik 1.
 - a. Pelayanan maksimal dengan mengutamakan kebutuhan nasabah. Proses yang mudah, dimana nasabah hanya mengeluarkan biaya yang besarnya tergantung kebutuhan nasabah.
 - b. Kendala produk ini adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk gadai dikarenakan produk ini masih dalam tahap perkembangan, karena layanan Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejangik 1 baru dimulai pada bulan oktober tahun 2021 lalu.
2. Strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia

Kantor Cabang Mataram Pejanggik yaitu:

- a. Pelayanan yang prima, karyawan BSI KC Mataram Pejanggik 1 selalu menjaga etika sopan santun dan keramahan, sehingga nasabah merasa nyaman. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap nasabah, sehingga nasabah merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang diterapkan. Pengembangan SDM yang berkualitas Staf ahli yang berkompeten dibidang gadai, sehingga dapat bekerja dengan maksimal, tepat dan tidak lelet.
- b. Sarana dan prasarana yang mendukung. Mempunyai tempat tersendiri khusus untuk produk gadai emas. Sistem komputerisasi yang berbasis komputer dengan sistem on-line. Alat penimbang dan penaksir emas yang telah disediakan langsung oleh kantor. Barang jaminan disimpan dengan baik ditempat khusus dengan menggunakan nama dan sistem penomoran, sehingga barang tidak akan tertukar dengan yang lain dan terhindar dari pengaruh cuaca atau binatang pengerat sehingga barang jaminan akan tetap utuh.
- c. Promosi penjualan (Sales Promotion): Diskon, potongan penjualan.
- d. Bersosialisasi ditempat keramaian. Mengunjungi pasar-pasar, atau acara-acara tertentu seperti Car Free Day di Jalan Udayana.
- e. Dari mulut ke mulut. Karyawan BSI KC Mataram Pejanggik 1 mampu menciptakan dan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk nasabah, dan dengan sendirinya nasabah tersebut yang akan menerapkan strategi promosi dari mulut ke mulut.

B. Saran

Menambah jumlah personil petugas Gadai Emas BSI iB dengan perekrutan yang selektif agar mendapatkan calon sumber daya manusia yang tepat yang mampu mengembangkan layanan ini. Serta Mempertahankan semua layanan terbaik yang sudah ada dengan terus membuat inovasi baru yang lebih baik.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmad Kholiq., Nining Wahyuningsih, *Praktik Gadai Emas di Lembaga Perbankan Syariah*, Cirebon: Nurjati Press, 2018
- Ahmad Rodoni dan Abdul hamid, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2008
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Depok: Prenadamedia Group, 2017
- Andrianto., Andrian Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019
- Ismail, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2010
- Kasmir, *Pemasaran bank*, Jakarta: Kencana, 2005
- M. Muslehuddin, *Sistem Perbankan Dalam Islam*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004
- Muhammad, *Metodologi penelitian dalam teori dan praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2017

Jurnal

- Ahmad Mukhlisis dan Aan Suhendri, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 3 No 2

September 2018

Alfian Sulisty Herlambang, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, Vol.7, No.2 Agustus 2021

Fransiska Natalia Ralahallo, "*Generic Competitive Strategy*", *Benchmark*, Vol. 1 No.1 2012

Herman Paleni., Mia Erfiani, "Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Inflasi, BI Rate dan Ukuran Perusahaan terhadap Pembiayaan Produk Gadai Emas Bank Umum Syariah", *Jurnal Interpol*, Vol.6, No.1, Juni 2020

Iwan Setiawan, "Penerapan Gadai Emas Pada Bank Syariah Presfektif Hukum Islam", *Jurnal Hukum dan Perundangan Islam*, Vol.6 No.1, April 2016

Munarsih, Adi Bintang Pratama, " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap Kepuasan peanggan Pada PT.Indomarco Prismatama cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan", *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, Vol.2, No.1, April 2022

Nicky Pratiwi, "Strategi Bank Syariah Dalam Menghadapi Pengembangan Produk Gadai Emas", *Jurnal Nisbah*, Vol.5 No.1 2019

Wais Alkurni, Sri Zuliarni, "Analisis Proses Pengembangan Produk Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Bisnis", *Jom FISIP*, Volume 1 No.2 Oktober 2014

Wirawan Surya Wijaya, "Analisis Pengembangan Produk pada Perusahaan Tepung Terigu di Surabaya", *Agora* Vol. 1 No. 1 2013

Skripsi

Ahmad zaki, Skripsi, "Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Syariah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati", Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014

Azis ariyanto, Skripsi, "Studi Komparasi Aplikasi Gadai Emas Serta Strategi Pengembangan pada Bank Syariah dan Perum Pegadaian Syariah", Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010

Ilma Zihni, Skripsi, "Kendala Sosialisasi Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Kc Jambi Gatot", Jambi: UIN Sultan Thaha, 2021

Mira Hariani, Skripsi, " Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas (*Rahn*) Dalam Mendorong Minat Nasabah di PT.BPRS PNM Patuh Beraamal kota Mataram", Matam: UIN Matram, 2020.

Tia Purnamasari, Skripsi, "*Kendala Pengembangan Produk Gadai Emas di BRI Syariah*" Metro: IAIN Metro, 2020

Website

<https://bsi.go.id/profilBank>, "Profil Bank", diakses pada tanggal 21 April 2022 Pukul 23:21

https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, "Sejarah Perseroan", diakses tanggal 24 April 2022, pukul 23.01

<https://kbbi.lektur.id/faktor-pendorong>, "Pengertian pendorong", diakses pada tanggal 22 mei 2022 pukul 21:38

<https://kbbi.web.id/kendala>, "pengertian kendala", diakses pada tanggal 22 Mei 2022 Pukul 22:15

Titin Ermawati, "peluang dan Tantangan Gadai Emas (*Rahn*) di Indonesia: sebuah Tinjauan Konseptual", Article: <http://reppstory.uinsu.ac.id/Produk-Gadai-Emas-Perbankan-Syariah>, diakses pada tanggal 29 Mei 2022, Pukul 11:28

www.bsi.go.id, "BSI Gadai Emas", diakses pada tanggal

20 Desember 2021 pada pukul 19.17



Perpustakaan UIN Mataram

PEDOMAN WAWANCARA

Nama: Baiq Novia Dwi Hersa

Jabatan: Pawning Appraisal

Tanggal: 15 April 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah tujuan dari produk Gadai Emas?	Tujuan dari produk gadai emas ini adalah untuk membantu masyarakat dalam menemukan dana yang cepat dan mudah khususnya untuk masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah kita bisa membantu dengan biaya yang lebih ringan baik dari segi biaya yang per 4 bulan atau biaya admin karena jika di tempat lain untuk biaya admin lebih mahal dan nasabah juga bisa untuk cicil untuk gadainya.
2	Produk Gadai Emas a. Siapa saja target market produk gadai emas? b. Bagaimana tingkat persaingan produk gadai emas dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya?	a. Target nasabah pada produk gadai emas ini kami biasanya mencari ibu rumah tangga, wiraswasta, pegawai akan tetapi kami tidak terpaku pada hal tersebut kami menerima semua orang yang ingin menggadaikan

	<p>c. Bagaimana feedback/respon dari nasabah dalam riset pasar terkait manfaat dan biaya dari produk gadai emas?</p> <p>d. Bagaimana bank melakukan analisis bisnis untuk produk gadai emas?</p> <p>e. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk detailing produk gadai emas ini?</p> <p>f. Berapa lama waktu untuk melakukan pengenalan produk gadai emas ini?</p> <p>g. Bagaimana cara bank dalam melakukan pemeliharaan dan perawatan barang gadai?</p> <p>h. Bagaimana cara bank dalam menentukan biaya pemeliharaan untuk produk gadai emas?</p>	<p>emasnya.</p> <p>b. Namanya juga produk baru ya mba pasti tingkat persaingannya tinggi dengan lembaga keuangan lainnya</p> <p>c. Lumayan mba tapi banyak yang tertarik</p> <p>d. Kita ngikut dari kantor pusat kalau untuk itu mba</p> <p>e. Mungkin sama ya mba, mba bisa cek di website resminya yaitu www.bsi.go.id</p> <p>f. Tidak lama mba, banyak nasabah yang cepat mengerti terkait produk ini karena produk gadai ini mudah untuk dipahami</p> <p>g. Untuk pemeliharaan dan perawatan kita ada brankas khusus menyimpan barang gadai</p> <p>h. Biaya pemeliharanya menggunakan sistem komputerisasi.</p>
--	---	--

3	<p>Bagaimana cara bank untuk mendapatkan keuntungan dari produk gadai emas?</p>	<p>Dari biaya ujahnya saja</p>
4	<p>Akad Gadai Emas a. Apa saja akad-akad yang digunakan dalam produk gadai emas?</p>	<p>Ada 3 akad yang digunakan yaitu rahn, qardh dan ijarah</p>
5	<p>Strategi pengembangan produk Gadai Emas a. apa yang selanjutnya dilakukan oleh bank dalam menyusun strategi di masa depan untuk produk gadai emas?</p>	<p>Kami melakukan promosi serta promo-promo untuk produk gadai emas ini</p>
6	<p>faktor pendukung dan kendala Produk gadai emas a. Apa saja faktor pendukung dalam proses pengembangan produk gadai emas? b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam</p>	<p>a. Faktor pendukung ada promo-promo ataupun yang menjadi nasabah nanti kita berika souvenir lalu ada mobile banking juga untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi b. Faktor kendalanya hanya</p>

	<p>pengembangan produk gadai emas?</p>	<p>masyarakat masih awam terkait dengan produk gadai syariah ini, jadi belum banyak yang tau produk gadai emas yariah</p>
--	--	---

Informan 2

Nama: Ratna Septiana

Jabatan: Pawning sales officer

Tanggal: 21 April 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah tujuan dari produk Gadai Emas?	Tujuan dari produk Gadai ini yaitu untuk menambah biaya pembiayaan, menambah nominal outstanding

	 <p>Perpustakaan UIN Mataram</p>	<p>istilahnya pokok pembiayaan an semakin tinggi pokok pembiayaan an semakin banyak nasabah, maka akan semakin untung. Selain itu juga kita disini untuk membantu perekonomian masyarakat.</p>
2	<p>Produk Gadai Emas</p> <ol style="list-style-type: none"> Siapa saja target market produk gadai emas? Bagaimana tingkat persaingan produk gadai emas dengan 	<ol style="list-style-type: none"> Target market produk gadai emas semua kalangan, tidak hanya ibu rumah tangga, wiraswasta, PNS,

	<p>lembaga-lembaga keuangan lainnya?</p> <p>c. Bagaimana feedback/respon dari nasabah dalam riset pasar terkait manfaat dan biaya dari produk gadai emas?</p> <p>d. Bagaimana bank melakukan analisis bisnis untuk produk gadai emas?</p> <p>e. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk detailing produk gadai emas ini?</p> <p>f. Berapa lama waktu untuk melakukan pengenalan produk gadai emas ini?</p> <p>g. Bagaimana cara bank dalam melakukan pemeliharaan dan perawatan barang gadai?</p> <p>h. Bagaimana cara bank dalam menentukan biaya pemeliharaan untuk produk gadai emas?</p>	<p>mahasiswa, tidak hanya ibu-ibu, bapak – bapak juga termasuk disini baik menengah keatas maupun menengah kebawah, jadi semua lapisan masyarakat yang mempunyai emas.</p> <p>b. Untuk tingkat persaingan dengan lembaga keuangan lainnya terkait dengan produk ini memang masih sama-sama bersaing dan juga dengan tingkat persaingan yang ketat tapi jika dilihat dari pemasarannya Bsi memang lebih unggul karena lebih murah dan cepat setiap ada nasabah yang mempunyai pemiayaan di pegadaian atau lembaga lainnya setelah melihat produk dari Bsi maka akan melakukan <i>take over</i> karena lebih</p>
--	--	--

murah.


- c. Untuk respon masyarakat dengan produk gadai emas ini sangat bagus jadi mereka tertarik banget untuk gadai di bsi
- d. Untuk analisis bisnis, kita mempunyai manajemen di kantor pusat jadi biasanya dari mereka yang dikantor pusat itu melihat bagaimana bisnis gadai dengan lembaga lain lalu menerbitkan produk-produk istilahnya seperti promo-promo itu tergantung dari kantor pusat jadi tidak dari cabang.
- e. Mungkin sama seperti analisis bisnis, jadi untuk detail produk gadai ini kita langsung dapat dari kantor pusat

- f. Untuk pengenalan produk ke masyarakat itu sebentar, karena mudahnya layanan ini banyak masyarakat cepat mengerti akan produk gadai emas setelah kami jelaskan
- g. Untuk pemeliharaan dan perawatan barang gadai sudah otomatis disimpan dalam ruangan khusus untuk gadai jadi ketika nasabah gadai itu mempunyai plastic khusus untuk barang gadai setelah itu langsung disimpan ke dalam hasanah jadi sudah terawat dan mempunyai lemari khusus untuk menyimpan emas.
- h. Dan untuk biaya pemeliharaan produk gadai jadi kita mempunyai simlasi khususnya

		<p>kita sudah tau berapa biaya pemeliharaannya dan untuk simlasinya akan di upgrade setiap hari dari kantor pusat akan masuk ke email karyawan itu akan otomatis kita tau berapa biaya ujrahnya.</p>
3	<p>Bagaimana cara bank untuk mendapatkan keuntungan dari produk gadai emas?</p>	<p>Untuk keuntungan kita hanya mengambil dari biaya titip yang per 4 bulan jika dilihat dengan pembiayaan yang lain memang tidak terlalu banyak</p>
4	<p>Akad Gadai Emas a. Apa saja akad-akad yang digunakan</p>	<p>Akad yang digunakan</p>

	dalam produk gadai emas?	yaitu akad rahn, qardh dan ijarah
5	<p>Strategi pengembangan produk Gadai Emas</p> <p>a. apa yang selanjutnya dilakukan oleh bank dalam menyusun strategi di masa depan untuk produk gadai emas?</p>	<p>Jadi strateginya kami sebar browser di sekolah-sekolah, pasar-pasar, lalu ke acara-acara kemudian promosi di sosial media dan dari mulut-ke-mulut, jadi banyak nasabah yang sudah mengetahui mudah dan</p>

		<p>murahnya produ gadai ini itu nanti nasabah banyak yang memberta hukan ke teman ataupun keluarany a, jadi mungkin sekiranya begitu strategi kita mba</p>
6	<p>Faktor pendukun g dan kendala Produk gadai emas</p> <p>a. Apa saja faktor pendukung dalam proses pengembangan produk gadai emas?</p> <p>b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengembangan produk gadai</p>	<p>a. Layanan yang sebaik mungkin, lalu kita ada mobile banking dengan layanan pick up line disana nanti nasabah bisa jika ingin menggadai lewat rumah nanti ada fitur gadai emas lalu nanti setelah itu akan masuk kode</p>

	 <p>emas?</p>	<p>konfirmasi ke kami lalu nanti kami akan mendatangi nasabah yang ingin melakukan transaksi gadai tersebut, jadi nasabah dapat dengan mudah transaksi gadai.</p> <p>b. Untuk kendala mungkin disini masyarakat yang masih banyak belum mengetahui produk gadai emas ini jadi kami banyak melakukan promosi promosi sehingga nasabahnya sekarang lumayan banyak sejak dibuka bulan oktober kemarin mba</p>
--	---	--

1. Daftar pertanyaan dan jawaban dari nasabah produk Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1

Informan 1

Nama: Hanis

Jabatan: nasabah

Tanggal: 18 April 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Sudah berapa lama menjadi nasabah gadai emas?	Dari bulan oktober kemarin mba, jadi sudah 6 bulan
2	Apakah sebelumnya ibu/bapak sudah pernah gadai di lembaga keuangan lainnya?	Iya sudah pernah
3	Bagaimana ibu/bapak mengetahui produk gadai emas BSI?	Kemarin itu diberitahu oleh keluarga yang kerja di BSI diberitahu kalau ada gadai yang lebih murah dan cepat begitu
4	Apa yang membuat ibu/bapak memutuskan untuk menjadi nasabah gadai BSI?	Lebih mudah dan murah mba dibandingkan pegadaiaan bedanya bisa sampai 100 ribu lumayan mba itu
5	Setelah menjadi nasabah gadai emas BSI, bagaimana menurut bapak/ibu produk gadai emas ini?	Bersyukur bisa lebih tau jadi saya tidak repot lagi untuk gadai kalau mikir untuk jatuh temponya lagi karena kalo di BSI tidak dikenakan denda

Informan 2

Nama: Sala'iyah

Jabatan: nasabah

Tanggal: 27 April 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama menjadi nasabah gadai emas?	Baru 4 bulan mba
2	Apakah sebelumnya ibu/bapak sudah pernah gadai di lembaga keuangan lainnya?	Pernah
3	Bagaimana ibu/bapak mengetahui produk gadai emas BSI?	Kemarin ada yang promosi ke pasar saat sedang berbelanja
4	Apa yang membuat ibu/bapak memutuskan untuk menjadi nasabah gadai BSI?	Karena lebih murah ya mba makanya kemarin sama pihak banknya dibantu take over
5	Setelah	Produknya lebih

	menjadi nasabah gadai emas BSI, bagaimana menurut bapak/ibu produk gadai emas ini?	murah sama mudah dan layanannya bagus kalau di pegadaian kan lebih mahal
--	--	--

Informan 3

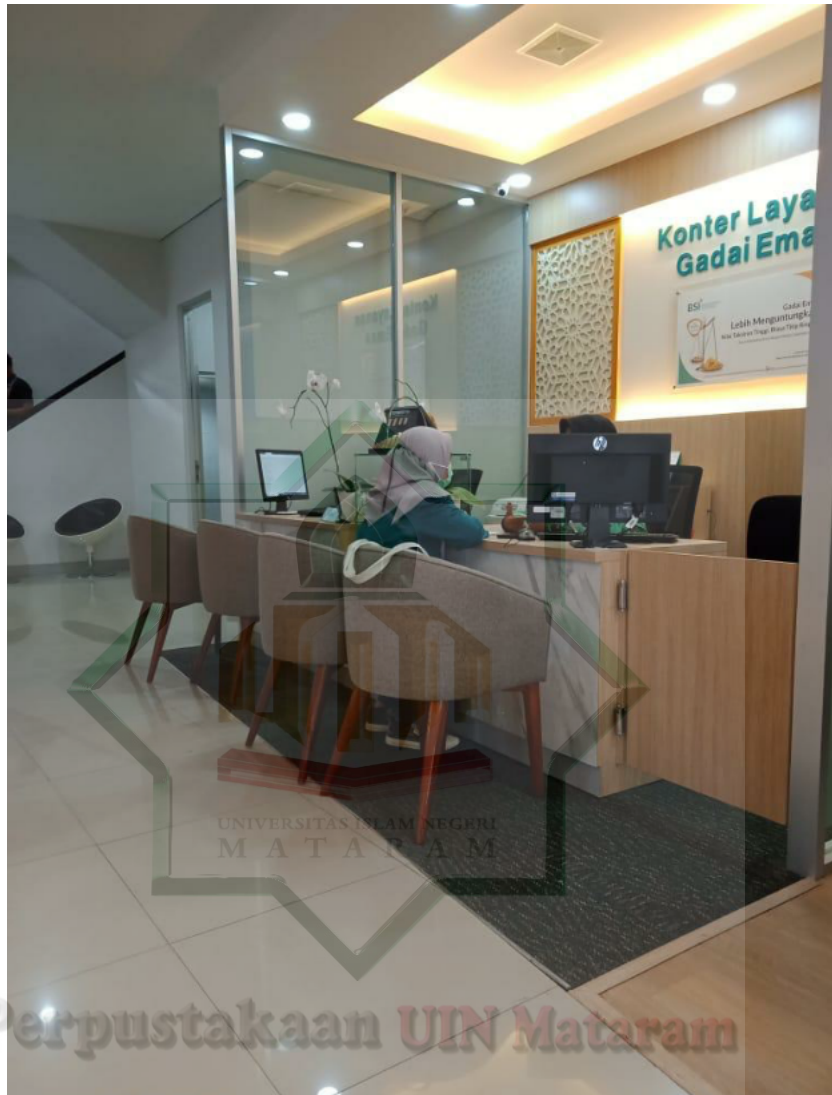
Nama: H. Amjad

Jabatan: nasabah

Tanggal: 19 April

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama menjadi nasabah gadai emas?	Baru 1 bulan mba
2	Apakah sebelumnya ibu/bapak sudah pernah gadai di lembaga keuangan lainnya?	Belum pernah sih mba
3	Bagaimana ibu/bapak mengetahui produk gadai emas BSI?	Dari teman saya yang kebetulan gadai disana, karena

		<p>kemarin istri saya mau gadai tapi izinkan karena untuk biayanya di pegadaian lumayan tinggi jadi saya yang mencoba di gadai di BSI</p>
4	<p>Apa yang membuat ibu/bapak memutuskan untuk menjadi nasabah gadai BSI?</p>	<p>Karena lebih praktis dari gadai lainnya</p>
5	<p>Setelah menjadi nasabah gadai emas BSI, bagaimana menurut bapak/ibu produk gadai emas ini?</p>	<p>Menurut saya lebih baik yaa jika dibandingkan dengan pegadaian lainnya, istri saya sering gadai di pegadaian dan kalau di bandingkan itu lumayanitu perbandingan biaayannya jadi mending di BSI</p>



Wawancara Bersama Pawning sales officer