

**MAKNA MENJADI NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS DI
BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KCP CURUP DALAM
PERSPEKTIF FENOMENOLOGI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



**DI SUSUN OLEH:
RIZKI MEWINDA
NIM 15631076**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**

2021

ABSTRAK

RIZKI MEWINDA NIM 15631076. Makna Menjadi Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Curup Dalam Perspektif Fenomenologi.

Dibawah bimbingan Ibu El-Khairati,MA dan Bapak Khairul Umam Kudhori, ME,I

Penelitian ini membahas tentang makna menjadi nasabah pada produk gadai emas di bank syariah mandiri (BSM) KCP Curup dalam Perspektif Fenomenologi. Nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri mempunyai makna dalam perspektif fenomenologinya. Karena itu dalam penelitian ini, mengamati secara teliti dan sistematis. Hal-hal yang dipermasalahkan yaitu bagaimana pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri dan Apa makna yang terbentuk dari pengalaman menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri dan untuk mengetahui apa makna yang terbentuk dari pengalaman menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri.

Jenis Penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Data dari penelitian yang diperoleh dari data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan teknik analisis data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:(1). Pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri sangat terbantu untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang terdesak dan taksirannya yang cukup tinggi. (2). Makna dari pengalaman menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan syariat islam seperti akad qard dalam memberikan pembiayaan gadai syariah kepada nasabah berdasarkan kesepakatan yang disertakan surat gadai sebagai barang jaminan dan sangat menguntungkan karna biaya penitipannya yang kecil dan juga pengajuan nya yang tidak rumit .

Kata Kunci: Makna, Gadai Emas, Bank Syariah Mandiri.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Definisi Operasional	7
G. Tinjauan Pustaka	9
H. Metode Penelitian	11
I. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Nasabah	17
1. Pengertian nasabah.....	17
2. Faktor- faktor Pertimbangan Nasabah	17
a. Faktor Emosional	17
b. Faktor Rasional	19
B. Gadai Syariah	20
C. Syarat dan rukun gadai	23
1. Syarat Gadai	23
a. <i>Shighat</i>	23
b. Orang yang berakad	23
c. Utang (<i>Marhun bih</i>)	24
d. <i>Marhun</i>	24
2. Rukun Gadai	24
D. Landasan Hukum Gadai	25
1. Al Qur'an	25
2. Hadist	26
E. Gadai Emas di Bank Syariah	27
1. Gadai Emas Syariah	27
2. Biaya administrasi.....	29
3. Biaya Pemeliharaan	30

F. Prosedur dan Mekanisme	31
G. Fenomenologi	32
1. Pengertian fenomenologi	32
2. Fenomenologi dan Pengalaman	33
3. Logos Fenomenologi	35
BAB III_GAMBARAN UMUM INSTANSI	37
A. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup	37
1. Keadaan umum	37
2. Letak geografis.....	38
3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	39
a. Visi Bank Syariah Mandiri.....	39
b. Misi Bank Syariah Mandiri	39
B. Struktur Organisasi.....	40
1. Struktur organisasi	40
2. Unit Bisnis	41
a. Dewan Pengawas Syariah (DPS)	41
b. Admin <i>marketing</i>	41
c. Pelaksanaan <i>marketing</i> mikro	42
d. Admin Pembiayaan Mikro (APM).....	42
e. Pelaksana Penaksir Gadai (PPG).....	42
3. Unit Operasional	42
a. <i>Operation officer</i>	42
b. Admin pembiayaan	43
c. <i>Back office</i> (BO).....	43
d. Teller	43
e. <i>Costumer service</i> (CS)	44
f. <i>Syariah Funding Excecutife</i> (SFE).....	44
g. <i>Messenger</i>	44
h. <i>Office Boy</i>	44
i. <i>Driver</i>	44
j. <i>Security</i>	45
C. Produk – produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup.....	45
1. Produk pendanaan	45
a. Tabungan.....	45
b. Deposito	46
c. Giro.....	46
d. Jasa	47
2. Produk pembiayaan.....	48
BAB IV_HASIL PENELITIAN	50
A. Pengalaman yang Dirasakan Ketika Menjadi Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri.....	50

B. Makna yang Terbentuk dari Pengalaman Menjadi Nasabah Gadai	
Emas di Bank Syariah Mandiri.....	55
BAB V_PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank sebagai suatu badan yang tugas utamanya menghimpun dana pihak ketiga. Pada dasarnya lembaga keuangan merupakan sebuah perantara dimana lembaga tersebut mempunyai fungsi dan peranan sebagai suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan atau membutuhkan dana agar terwujud masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.¹ Kehadiran bank syariah di tengah-tengah bank konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat islam yang selama ini menikmati pelayanan perbankan dengan sistem bunga. Dalam perkembangan bank syariah yang sangat pesat, maka perbankan syariah punya potensi dan peluang yang besar dalam peranannya sebagai sumber pembiayaan bagi hasil perekonomian.

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Dalam menjalankan usahanya bank syariah menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya.

Fenomena meningkatnya keinginan dan juga kebutuhan masyarakat terhadap keberadaan sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah ini mendapatkan

¹ Kasmir *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2012)h. 33

respon positif dari pemerintah dengan pemberlakuan UU No.10 Tahun 1998 atas perubahan dari pemerintah dengan pemberlakuan UU No.10 Tahun 1998 atas perubahan dari UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang juga diikuti dengan diberlakukannya sejumlah ketentuan pelaksanaannya dalam bentuk surat keputusan (SK) Direksi Bank Indonesia.² Hal ini dilakukan untuk memberikan landasan hukum yang jelas bagi operasional perbankan syariah Nasional.

Banyak produk pembiayaan yang ditawarkan oleh bank syariah yang akhir-akhir ini mulai di gandrungi oleh masyarakat. Salah satu produk unggulan dalam bank syariah mandiri adalah Gadai Emas Syariah Mandiri, dimana dalam produk ini menggunakan multi akad yakni Qard dalam rangka *Rahn*.

Salah satu lembaga keuangan berupa keuangan syariah (LKS), yang keberadaannya diawali dengan lahirnya LKS perbankan syariah. Yang dalam hukum Islam kepentingan kreditur itu sangat diperhatikan dan dijaga sekali, jangan sampai ia dirugikan. Oleh sebab itu ia dibolehkan meminta “barang” dari debitur sebagai jaminan ini bisa dikenal dengan objek jaminan (*collateral*) atau barang ga dai (*marhun*) dalam gadai syariah.

Di Bank Syariah Mandiri KCP Curup terdapat produk gadai emas dan telah diterapkan pada tahun 2010 Dengan perkembangan produk gadai emas ini setiap tahunnya mengalami peningkatan. Dan produksi gadai emas Artinya, dalam operasinya barang yang digadaikan yaitu berupa emas. Pada pelaksanaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Curup ini menggunakan akad *Ar-Rahn* dan akad *Qard*. Ada

² Muhammad, *Sistem dan Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2010), h. 1

ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah yang menggunakan produk gadai ini.

Arrahn adalah kegiatan menahan salah satu harta milik sipeminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan hutang atau gadai. Dengan adanya benda yang menjadi tanggungan itu, maka sebagian atau bahkan seluruh utang dapat dilunasi.³ *Ar-Qard* berarti pinjaman. Merupakan pinjaman kebajikan atau lunak tanpa imbalan.⁴

Namun demikian, lahirnya lembaga keuangan syariah ditengah air ini dapat dipahami sebagai sebuah fenomena yang mengembirakan, bukan berarti proses ini berjalan mulus. Ternyata eksistensi lembaga keuangan syariah tidak lepas dari anggapan negatif dari masyarakat. Sebagian besar, masyarakat memaknai mekanisme lembaga keuangan syariah produk gadai emas tidak berbeda dengan konvensional. Lebih jauh mereka mengungkapkan bahwasanya ternyata lembaga keuangan syariah hanyalah institusi konvensional yang menggunakan bahasa Arab untuk identifikasi produk dan jasa serta transaksinya.⁵ Dalam konteks ini kemudian fenomena pemaknaan negative dari masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah perlu untuk dipahami. Apakah pemaknaan tersebut berdasarkan pengalaman pada saat menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah?

³ Hardi Vizon, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*, (Curup, Lp2 STAIN Curup, 2013), h. 155

⁴ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta, PT Raja GraFindo Persada, 2007)

⁵ Virginia Nur Rahmanti, *sebuah kajian mengapa akuntansi syariah masih sulit tumbuh subur di indonesia*, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Vol. 13,2012), h.161

Riset yang dilakukan Agus Daniar memperlihatkan konstruksi makna bank syariah oleh nasabah beragama islam dengan lokasi penelitian di Jakarta dan Bandung. Riset ini bertujuan untuk melihat makna yang dikonstruksi oleh nasabah beragama islam tentang bank syariah. Hasil riset menunjukkan bahwa bank syariah dimaknai positif sebagian besar informan nasabah beragama islam karena membawa nilai-nilai ajaran agama. Namun demikian, sebagian besar dari informan lainnya meragukan kemurnian bank syariah di Indonesia dalam menjalankan usahanya dengan prinsip bagi hasil tanpa bunga (riba).⁶

Dari riset yang telah diuraikan di atas, memperlihatkan bahwasanya masih ada sebagian besar dari nasabah beragama islam yang masih meragukan kemurnian dari lembaga keuangan syariah dalam menjalankan setiap kegiatan usaha sesuai dengan syariah agama islam. Lantas, bagaimana nasabah memaknai pengalaman dirinya sendiri ketika menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah?

Peneliti mengambil nasabah gadai emas di Bank Mandiri Syariah Curup sebagai subjek penelitian karena berdasarkan observasi awal bahwa menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri ini dimaknai positif oleh anggota. Peneliti sempat mewawancarai Ibu Gadis bagi ibu gadis dengan menjadi anggota Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri, beliau bisa mengatasi kesulitan dana untuk memenuhi kebutuhan.⁷ Hal lain yang turut mendorong mengapa riset ini penting dilakukan adalah keberadaan gadai emas sangat dirasakan manfaatnya bagi nasabah (anggota). Atas dasar itulah menarik

⁶ Agus Daniar, Konstruksi Makna Bank Syariah Bagi Umat Islam, (*Journal Of Social Sciences and Humanities, Vol. 19, No.1, 2012*), h.1

⁷ Ibu Gadis (Nasabah), *Wawancara*, 11 Januari 2020

untuk disimak lebih jauh makna menjadi nasabah produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Curup.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui makna menjadi nasabah pada produk gadai emas di bank syariah mandiri kcp curup dan lebih mendorong peneliti untuk mengetahui kenyataan dengan mengamati secara teliti dan sistematis melalui penelitian. Kegiatan ini peneliti terapkan di bank syariah mandiri kcp curup. Dengan demikian maka penulis menarik judul penelitian yang berjudul “**Makna Menjadi Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Curup Dalam Perspektif Fenomenologi**”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan dapat dipahami dengan jelas, maka peneliti harus memberikan batasan masalah. Masalah penelitian ini di fokuskan hanya untuk mengetahui bagaimana makna menjadi nasabah 2019 terhadap gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Curup.

C. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini dapat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, maka perlu adanya suatu perumusan masalah yang jelas. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri ?
2. Apa makna yang terbentuk dari pengalaman menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri.
2. Untuk mengetahui apa makna yang terbentuk dari pengalaman menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri.

E. Manfaat Penelitian

Salah satu aspek penting dalam kegiatan penelitian ini adalah menyangkut kegunaan atau manfaat penelitian, baik manfaat teoritis maupun praktis, berikut ini manfaat yang penulis harapkan dari penulisan ini:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna untuk mengetahui dan menambah pengetahuan mengenai makna menjadi nasabah terhadap gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Curup dalam perspektif fenomenologi.

2. Secara Praktis

Terbagi menjadi 3 bagian yaitu :

- a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai makna menjadi nasabah terhadap gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Curup dalam perspektif fenomenologi.

b. Bagi Bank Syariah Mandiri

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dan sumber informasi bagi Bank Syariah Mandiri untuk meningkatkan kualitas produk gadai emas dan meningkatkan minat nasabah.

c. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan bahan perbandingan atau bahan acuan untuk menambah wawasan mengenai makna menjadi nasabah terhadap gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Curup dalam perspektif fenomenologi.

F. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami maksud dari judul penelitian ini, maka perlu ditegaskan arti dari masing-masing kata yaitu sebagai berikut:

Makna merupakan bentuk responsi dari stimulus yang diperoleh pemeran dalam komunikasi sesuai dengan asosiasi maupun hasil belajar yang dimiliki.⁸

Nasabah adalah orang yang telah menjadi anggota ataupun menjadi orang yang memiliki keterkaitan terhadap bank ataupun lembaga keuangan lainnya. Menurut kamus besar bahasa Indonesia nasabah adalah perbandingan, peralihan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.⁹

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk konsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani.¹⁰ Menurut

⁸ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Makna>, Sabtu, tanggal 4 januari, jam 10.45

⁹ Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Pustaka Phoenix 2007),h. 597

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2004), 136.

penulis, produk adalah sesuatu yang diproduksi oleh tenaga kerja atau usaha atau hasil dari suatu tindakan atau suatu proses, dan berasal dari hasil kerja, atau apa yang dihasilkan.

Gadai dapat diartikan meminjam uang dalam batas waktu tertentu dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan, jika telah sampai pada waktunya tidak ditebus, barang itu menjadi hak yang memberi pinjaman, barang yang diserahkan sebagai tanggungan utang.

Emas dapat diartikan logam mulia yang berwarna kuning yang dapat ditempa dan dibentuk, perhiasan biasa dibuat cincin, kalung, gelang, dan antingan.

Bank Syariah Mandiri adalah Bank Umum Syariah yang menjalankan operasional dengan prinsip syariah serta taat peraturan bank sentral. Bank ini beroperasi pada berbagai wilayah pusat hingga daerah, Di bagian daerah terdapat kantor cabang pembantu cabang sebagai penunjang dari kantor pusat. Adapun yang dimaksud pada penelitian ini adalah bank syariah mandiri yang terletak di Curup.

Perspektif adalah kerangka konseptual, perangkat asumsi, perangkat nilai dan perangkat gagasan yang mempengaruhi persepsi seseorang sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tindakan seseorang dalam situasi tertentu. Definisi perspektif adalah cara pandang atau sudut pandang kita terhadap sesuatu.¹¹

Fenomenologi adalah sebuah studi dalam bidang filsafat yang akan mempelajari manusia sebagai sebuah fenomena yang pada dasarnya merupakan suatu tradisi

¹¹ [Http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-perspektif-atau-sudut-pandang](http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-perspektif-atau-sudut-pandang). Senin, tanggal 6 januari, jam 12.49

pengkajian untuk mengeksplorasi pengalaman manusia.¹² Dalam konteks inilah, asumsi pokok fenomenologi ini adalah manusia secara aktif menginterpretasikan pengalamannya dengan memberikan makna atas sesuatu yang dialaminya.

G. Tinjauan Pustaka

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah menulis baca sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Widia Oktaviana pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup tahun 2012, dengan judul *Analisis Pelaksanaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Curup*. Menyatakan bahwa pelaksanaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri sesuai dengan ketentuan hukum islam. Hal ini terlihat dari rukun dan syarat yang ditentukan hukum islam.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Melia Ismawati pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup tahun 2014, dengan judul *Analisis Pelaksanaan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup*. Menyatakan bahwa biaya administrasi dan sewa tempat penyimpanan barang gadai di Bank Syariah Mandiri dilihat dari besar objek gadai, bukan dari jumlah pinjaman yang diberikan. Sesuai

¹² Budi Munawar Rahman, *Fenomenologi dan Konstruksi Sosial Mengenai Kebudayaan*, (Jakarta: STF, Vol. 1, 2013), h.49

¹³ Putri Widia Oktavia, *Analisis Pelaksanaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup*, skripsi pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Eegeri (STAIN) Curup

dengan fatwa DSN No 25 dan 26 DSN/MUI/III/2002 poin 3 dan 4 bahwa besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman, ongkos didasarkan pada ongkos yang benar-benar dari pengeluaran yang diperlukan.¹⁴

Penelitian ini dilakukan oleh Edi Sutrisno pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup tahun 2015, dengan judul *Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup*. Menyatakan bahwa pelaksanaan strategi pemasaran produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri KCP Curup serta implementasi strategi pemasaran ditinjau dari konsep pemasaran Islam.¹⁵

Penelitian ini dilakukan oleh Jenny Ade Vio pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) CURUP Tahun 2016, dengan judul *Penerapan Akad Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Curup berdasarkan Fatwa DSN No. 26/DSN-MUI/2002 (Studi Bank Syariah Mandiri Cabang Curup)*.¹⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Saidina Ali Akbar pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

¹⁴ Melia Ismawati, *Analisis Pelaksanaan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup*, skripsi pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup.

¹⁵ Edi Sutrisno, *Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Pembantu*, skripsi pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup.

¹⁶ Jenny Ade Vio, *Penerapan Akad Gdai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Curup berdasarkan Fatwa DSN No. 26/DSN-MUI/2002 (Studi Bank Syariah Mandiri Cabang Curup)*, 2006

(STAIN) Curup tahun 2017, dengan judul *Preferensi Masyarakat Muslim menjadi nasabah pegadaian Syariah Lubuk Linggau*.¹⁷

Berbeda dengan beberapa penelitian di atas pada penelitian ini penulis akan membahas tentang pandangan nasabah terhadap gadai emas di Bank Syariah Mandiri, serta yang menjadi objek penelitian adalah nasabah dan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup.

H. Metode Penelitian

Untuk melengkapi penulisan ini dengan tujuan agar dapat lebih terarah dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah maka metode penelitian yang digunakan antara lain:

1. Jenis Penelitian

Suatu penelitian ilmiah dapat dipercaya kebenarannya apabila disusun dengan menggunakan suatu metode yang tepat. Metode merupakan cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Metode juga merupakan pedoman-pedoman, cara seseorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif kualitatif* yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya hasil wawancara antara penulis dan informan. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena dari sudut perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak wawancara,

¹⁷ Saidina Ali AKBAR, *Preferensi Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Pegadaian Syariah Lubuk Linggau*, 2017

diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikir dan persepsinya. Penelitian kualitatif yang dimaksud sebagai jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.¹⁸

Metode kualitatif adalah yang menghasilkan data deskriptif dan tertulis dengan informasi dari lembaga yang terlibat dalam objek penelitian. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penekatan kualitatif yang menggunakan data lisan suatu bahasa memerlukan informan. Sedangkan deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.¹⁹

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pokok pembahasan dari suatu penelitian adapun yang menjadi subjek penelitian adalah produk gadai emas dengan informan nasabah Bank Syariah Mandiri Curup dan pj officer gadai emas.

3. Objek Penelitian

Adapun tempat yang menjadi objek penelitian ini adalah para pelaku yang terlibat dalam produk gadai emas yaitu Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Curup dan pihak Bank Syariah Mandiri KCP Curup Jln. Merdeka No. 289 Tebing Benteng Kelurahan Kepala Siring Kecamatan Curup Tengah Kabupaten Rejang Lebong.

4. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berupa keterangan atau kata-kata biasa. Data kualitatif digunakan sebagai

¹⁸ Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), h. 4

¹⁹ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 35

dasar untuk mengetahui tentang makna menjadi nasabah pada gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Curup dalam perspektif fenomenologi. Sumber data penelitian ini terdiri dari:

a. Sumber Data Primer

Data primer, yaitu data yang diambil atau dihimpun langsung oleh peneliti.²⁰ Data primer pada penelitian diperoleh langsung dari pihak nasabah dan Pj Officer gadai emas berupa hasil interview secara langsung yang dipersiapkan

sebelumnya dengan pengurus Bank Syariah Mandiri KCP Curup termasuk untuk nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri yang berkaitan langsung dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahan terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan yang memiliki relevansi dengan focus permasalahan penelitian.²¹ Data sekunder yaitu data diperoleh dari laporan-laporan atau data-data yang dikeluarkan dan literatur-literatur kepustakaan seperti buku-buku, kitab-kitab serta sumber lainnya yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

²⁰ Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 24

²¹ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2010), h. 77

Untuk pengumpulan data dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan berbagai macam cara untuk mendapatkannya dengan menggali data langsung dari para pelaku baik dari nasabah maupun pj officer gadai emas. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan beberapa cara yaitu:

a. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk mendapatkan data yang aktual secara langsung maka observasi lapangan sangat diperlukan. Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana penulis mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek terkait dengan penelitian yang akan dilakukan yakni mengamati pandangan sebenarnya tentang gadai emas.

Dari penjelasan diatas, penulis menjadikan observasi sebagai metode pertama untuk dapat mengamati secara langsung subjek penelitian serta berupaya mencari penyebab yang mungkin terjadi dilapangan.

b. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara terstruktur,yaitu peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang hendak digali dari narasumber. Pada kondisi ini, peneliti biasanya sudah membuat daftar pertanyaan secara sistematis.wawancara dilakukan secara intensif dan mendalam terhadap para informan.

Pada penelitian ini dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak terkait atau subjek penelitian baik itu pihak bank maupun nasabah.

c. Dokumentasi

Peneliti memanfaatkan sumber-sumber berupa catatan dan dokumen, sumber-sumber kepustakaan berupa buku teks, jurnal, Skripsi. Penelusuran dokumen ini dapat dimanfaatkan sebagai data tambahan penelitian.

d. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dokumentasi, kemudian dianalisis sesuai dengan kategorinya masing-masing baru kemudian diadakan analisis data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, dengan analisis non statistik yang tidak dapat diukur dengan angka. Dengan metode kualitatif penelitian tidak hanya menggambarkan akan tetapi menjelaskan sesuai dengan realita yang ada.

I. Sistematika Penulisan

Agar menghasilkan sistematika penulisan yang baik dan benar maka peneliti menyusun sistematika penulisan proposal ini berdasarkan bab-bab yang saling berkaitan dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari Latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori Yang mencakup mengenai pengertian nasabah, gadai syariah, syarat dan rukun gadai, landasan hukum gadai, gadai emas di bank syariah, prosedur dan mekanisme, dan fenomenologi

BAB III : Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KCP Curup Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Curup, keadaan Umum, Visi Misi, Struktur Organisasi dan Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KCP Curup.

BAB IV : Hasil Penelitian yang terdiri dari pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri dan makna yang terbentuk dari pengalaman menjadi nasabah gadai emas di bank syariah mandiri.

BAB V : Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Nasabah

1. Pengertian nasabah

Menurut kamus perbankan dikutip dari Saladin Djasli menjelaskan bahwa nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank atau lembaga keuangan.²²

Kategori nasabah terbagi menjadi dua, nasabah debitur dan nasabah penyimpan. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh pembiayaan atau kredit berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan atas perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank atau lembaga keuangan non-bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan.²³

2. Faktor- faktor Pertimbangan Nasabah

Pada dasarnya pertimbangan pembelian, baik itu terhadap produk atau terhadap tempat penyalur yang menjualnya, dapat dibedakan atas pengaruh atau pertimbangan apakah pembelian nasabah itu bersifat rasional dan emosional. Pertimbangan bersifat rasional umumnya bersifat fungsional, dan pertimbangan yang bersifat emosional umumnya psikologis, sosial, budaya, dan sub-culture.

a. Faktor Emosional

Emosi (*emotion*) adalah perasaan atau efeksi yang dapat menciptakan rangsangan fisiologis, pengalaman sadar, dan ekspresi perilaku. Sedangkan

²² Saladin Djaslim, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Linda Karya, 2003), h.7

²³ Thy Widoyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), h.30

emosional merupakan suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis serta kecenderungan untuk bertindak.²⁴ Jadi dapat dipahami bahwa emosional merupakan suatu perasaan dalam individu dan reaksi dari luar yang mendorong seseorang untuk bertindak.

Menurut Schiffman dan Kanuk, faktor emosional mengandung arti bahwa pemilihan sasaran menggunakan pemikiran pribadi atau subyektif.²⁵ Sedangkan menurut Nugroho J. Supriadi, konsumen bertindak berdasarkan emosional terkesan terburu-buru tanpa pertimbangan kemungkinan yang akan terjadi untuk jangka panjang.²⁶

Berdasarkan pengertian tentang emosional diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor emosional adalah dorongan dalam diri individu untuk memutuskan sesuatu, dalam hal ini memilih suatu produk dan jasa bukan atas dasar kalkulasi perhitungan bisnis akan tetapi pada pertimbangan-pertimbangan subyektif seperti perasaan, kebanggaan, status, harga diri, keluarga ketaatan beragama, budaya, dan sebagainya.

Faktor-faktor emosional menurut Sofjan Assauri adalah pembeli ingin tampak berbeda dengan yang lain, kebanggaan karena penampilan pribadinya, status sosial, dan terhindar dari keadaan bahaya.²⁷ Sedangkan Ali Hasan

²⁴ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), h.41

²⁵ Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Indeks, 2004), h.78

²⁶ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 104

²⁷ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h.127

menjelaskan, faktor emosional terdiri atas kesenangan, kesederhanaan, kebanggaan, empati, keamanan, kesehatan, dan kenyamanan pribadi.²⁸

b. Faktor Rasional

Rasional adalah menurut pikiran dan pertimbangan logis, menurut pikiran sehat serta cocok dengan akal. Rasional adalah berfikir menggunakan nalar atas data yang ada untuk mencari kebenaran factual, kegunaan dan derajat kebenarannya. Jadi dapat dipahami bahwasanya rasional adalah cara berpikir seseorang dalam mempertimbangkan dan memutuskan segala sesuatu atas pertimbangan yang ketat. Faktor rasional adalah cara berpikir seseorang dalam memutuskan sesuatu dengan menggunakan akal sehatnya. Manusia berperilaku pada waktu mereka mempertimbangkan alternatif-alternatif dan memilih alternatif yang memiliki banyak kegunaan.

Menurut Schiffman dan Kanuk, dalam pemasaran faktor rasional menyatakan bahwa para konsumen memilih sasaran berdasarkan pada kriteria yang benar-benar objektif seperti ukuran, berat, harga, dan sebagainya.²⁹

Menurut Nugroho J. Setiadi, faktor yang berdasarkan pada rasional akan menentukan pilihan terhadap suatu produk dengan memikirkan secara matang, dipertimbangkan terlebih dahulu untuk membeli produk tersebut. Kecendrungan yang akan dirasa konsumen adalah sangat puas.³⁰

Faktor-faktor yang mempengaruhi rasionalitas menurut Sofjan Assuari terdapat beberapa hal yakni, kemudahan, efisiensi dalam penggunaan, dapat

²⁸ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h.55

²⁹ Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Op. Cit.*, h.78

³⁰ Nugroho J. Setiadi, *Op. Cit.*, h.103

membantu bertambahnya pendapatan, murah harga pembeliannya.³¹ Sedangkan menurut Ali Hasan faktor dari rasional adalah kesempatan investasi, efisiensi dalam penggunaan, peningkatan laba, dan nilai tambah ekonomi.³²

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa rasional adalah dorongan dalam diri seseorang dalam konteks pembelian suatu produk berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang objektif, seperti harga, pelayanan, serta kalkulasi perhitungan bisnis.

B. Gadai Syariah

Gadai dalam bahasa Arab disebut dengan *rahn*. Secara etimologis berarti tetap, jaminan dan lama. Dalam hukum positif Gadai atau *rahn* adalah menahan salah satu harta milik nasabah atau rahin sebagai barang jaminan atau marhun atas hutang/pinjaman yang diterimanya. Dalam terminologinya gadai mempunyai banyak pengertian dan pemaknaan. Dalam pasal 1150 kitab undang-undang hukum perdata, gadai diartikan sebagai suatu hak yang diperoleh kreditor (si berpiutang) atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh debitur (si berhutang), atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan pada kreditor itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada kreditor-kreditor lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan dan biaya-biaya yang harus didahulukan.

³¹ Sofjan Assuari, *Op.Cit.*,h.128

³² Ali Hasan, *Op.Cit.*,h.55

Dalam hukum adat gadai diartikan sebagai penyerahan tanah untuk menerima sejumlah uang secara tunai, dengan keentuan si penjual (penggadai) tetap berhak atas pengembalian tanahnya dengan jalan menebusnya kembali.³³

Azhar Basyir memaknai *rahn* (gadai) sebagai perbuatan menjadikan suatu benda yang bernilai menurut pandangan syara' sebagai tanggungan uang, dimana adanya benda yang menjadi tanggungan itu diseluruh atau sebagian utang dapat diterima.³⁴

Ar-rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan hutang atau gadai.³⁵

Gadai adalah jaminan atas barang yang dapat dijual sebagai jaminan hutang, dan kelak nantinya dapat dijual untuk membayar hutang, jika yang hutang tidak mampu membayar hutangnya karena kesulitan.

Rahn disebut juga dengan *al-habsu* yang artinya menahan. Sedangkan menurut syariat islam gadai berarti menjadikan barang yang memiliki nilai menurut syariat sebagai jaminan hutang, hingga orang tersebut dibolehkan mengambil hutang atau mengambil sebagian manfaat barang tersebut.

³³ Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah, cet 1*, (Yogyakarta: Safira Insani Press, 2009) hlm. 106-107

³⁴ Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011) hal. 115

³⁵ Muhammad Syafi' In Antonnio, "Bank Syari'ah suatu Pengenalan Umum", (Jakarta : Tazkia Institute, 1999) hlm 184

Pemilik barang gadai disebut *rahn* dan orang yang mengutangkan yaitu orang yang mengambil barang tersebut *murtahin*, sedangkan barang yang digadaikan disebut *rahn*.

Demikianlah pengertian gadai mengadai dalam istilah hukum islam yang disebut dengan istilah *rahn*. Sedangkan dalam istilah hukum perdata disebut dengan istilah *pand and hypotheek*. Menurut bunyi pasal 1162 BW (*Bargelijk Wetboek*) bahwa yang di maksud dengan *hypotheek* adalah “suatu hak kebendaan tas suatu benda yang bergerak, bertujuan untuk mengambil pelunasan suatu barang dari (pendapatan penjualan) benda itu”.³⁶

Itulah pengertian gadai dan konsep dasar gadai dalam syariat islam. Penjelasan diatas bahwa gadai dalam islam mengandung nilai sosial yang tinggi, yaitu untuk tolong menolong, tidak bertujuan komersial.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas secara ringkas gadai dapat disimpulkan dengan mengkombinasikan apa yang ada dalam KUH Perdata dengan hukum adat terutama menyangkut obyek perjanjian gadai. Sedangkan dalam hukum islam obyek gadai meliputi barang yang mempunyai nilai harta dan tidak dapat dipersoalkan apakah ia merupakan benda bergerak seperti mobil atau tidak bergerak seperti tanah dan rumah. Adapun istilah-istilah yang di gunakan dalam perjanjian gadai menurut islam adalah sebagai berikut :

1. Pemilik barang (yang berutang) atau penggadai diistilahkan dengan *rahn*.
2. Orang yang memberi uang atau penerima gadai, diistilahkan dengan *murtahin*.
3. Obyek atau barang yang digadaikan, distilahkan dengan *marhun*.

³⁶ Chuzaimah T. Yanggo Anshory, “*Problematika Hukum Islam Kontemporer*”(Jakarta: 2004) hlm 79-82

Marhun di tangan *murtahin* hanya berfungsi sebagai jaminan utang dari *rahin*. Barang jaminan itu baru dapat dijual atau dihargai dalam waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan utang tidak dapat dilunasi oleh debitor. Oleh karena itu hak kreditor terhadap barang jaminan hanya apabila debitor tidak melunasi hutangnya. Dalam hukum Islam, gadaai seperti ini termasuk salah satu akad mu'amalah yang diperolehkannya dengan harus memenuhi persyaratan dan kualifikasinya tertentu juga.

C. Syarat dan rukun gadaai

Setiap akad harus memenuhi syarat sah dan rukun yang telah ditetapkan oleh para ulama fiqih. Walaupun terdapat perbedaan mengenai hal ini, namun secara syarat sah dan rukun dalam menjalankan pegadaian sebagai berikut :

1. Syarat Gadaai

a. *Shighat*

Syarat *shighat* tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dengan masa yang akan datang. Misalnya; *rahin* mensyaratkan apabila tenggang waktu *marhunbith* habis dan *marhunbith* belum terbayar, maka *rahin* dapat diperpanjang satu bulan. Kecuali jika syarat tersebut mendukung kelancaran akad maka diperbolehkan seperti pihak *murtahin* minta agar akad itu disaksikan oleh dua orang.

b. Orang yang berakad

Baik *rahin* maupun *martahin* harus cakap dalam melakukan tindakan hukum, serta mampu melakukan akad. Bahkan menurut ulama Hanafiyah, anak kecil yang *mumayyis* dapat melakukan akad, karena ia dapat membedakan yang baik dan yang buruk.

c. Utang (*Marhun bih*)

- a) Harus merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin*.
- b) Merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak dapat dimanfaatkan, maka tidak sah.
- c) Barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.

d. *Marhun*

Marhun adalah harta yang pegang oleh *murtahin* (penerima gadai) atau wakilnya, sebagai jaminan utang. Para ulama menyepakati bahwa syarat yang berlaku pada barang gadai adalah syarat yang berlaku pada barang yang dapat diperjual belikan, yang ketentuannya adalah:

- a) Harus berupa harta yang bisa dijual dan nilainya seimbang dengan *marhun bih*.
- b) *Marhun* harus mempunyai nilai dan dapat dimanfaatkan.
- c) Harus jelas dan spesifik.
- d) *Marhun* itu secara sah dimiliki oleh *rahin*.
- e) Merupakan harta yang utuh, tidak bertebaran dalam beberapa tempat.

2. Rukun Gadai

- a. *Shighat* adalah ucapan berupa ijab dan qabul.
- b. Orang yang berakad, yaitu orang yang menggadaikan (*rahin*) dan orang yang menerima gadai (*murtahin*).
- c. Harta/ barang yang dijadikan jaminan (*marhun*)
- d. Hutang (*Marhun bih*)

Ulama Hanafiyah berpendapat, rukun *rahn* itu hanya ijab (pernyataan menyerahkan barang sebagai jaminan pemilik barang) dan *qabul* (pernyataan kesediaan memberi utang dan menerima barang jaminan itu).

D. Landasan Hukum Gadai

Adapun yang menjadi landasan dalam gadai syariah bersumber dari Al Qur'an dan Hadist Rasulullah SAW yakni :

1. Al Qur'an

Surat Al Baqarah ayat 283

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ﴾

Artinya : jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Dalam ayat ini walaupun ada pernyataan “dalam perjalanan” namun tetap menunjukkan keumumannya, baik dalam perjalanan atau dalam tetap menunjukkan keumumannya, baik dalam perjalanan atau dalam keadaan mukmin, karena kata “dalam perjalanan” dalam ayat hanya menunjukkan keadaan yang biasa membutuhkan system ini.

Para ulama fiqh sepakat menyatakan bahwa ar-rahn boleh dilakukan dalam perjalanan dan dalam keadaan hadir ditempat, asal barang jamoinan itu bisa

langsung dipegang/dikuasai (al-qabdh) secara hukum oleh pemberi piutang secara langsung, maka paling tidak ada semacam pegangan yang dapat menjamin bahwa barang dalam status marhun (menjadi agunan utang). Misalnya, apabila barang jaminan itu berbentuk sebidang tanah, maka yang dikuasai (al-qabdh) adalah surat jaminan tanah itu.³⁷

2. Hadist

Dari Abu Hurairah ra. Nabi SAW bersabda :

وَعَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (لَا يَغْتَلِقُ الرَّهْنُ مِنْ صَاحِبِهِ الَّذِي رَهْنَهُ, لَهُ غَنَمُهُ, وَعَلَيْهِ غَرْمُهُ) رَوَاهُ الدَّارِقُطْنِيُّ, وَالْحَاكِمُ, وَرِجَالُهُ ثِقَاتٌ. إِلَّا أَنْ الْمَحْفُوظَ عِنْدَ أَبِي دَاوُدَ وَغَيْرِهِ
إِرْسَال

“Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung resikonya.” (HR. Al-Hakim, al-Daraquthni dan Ibnu Majah)

Maka dari itu dapat diperoleh suatu pengertian bahwa secara tegas rahn adalah barang tanggungan yang dipegang oleh orang yang meminjamkan uang sebagai pengikat diantara keduanya. Meskipun pada dasarnya tanpa hal tersebut pun pinjam meminjam tersebut tetap sah. Namun untuk lebih menguatkannya, maka dianjurkan untuk menggunakan barang jaminan.

Dalam hal ini para ulama fiqh menyamakan *rahn* dengan gadai karena terdapat kemiripan diantara keduanya.³⁸ kemiripan adalah karena adanya hak menebus bagi penggadai atas harta yang digadaikan itu. Secara rinci persamaannya adalah:

³⁷ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Bumi Restu, 1974, hlm. 49

³⁸ Moh. Rifa'I, *Konsep Perbankan Syari'ah*, (Semarang: CV. Wicaksana, 2002)

- a. Hak gadai berlaku atas pinjaman uang
- b. Adanya agunan sebagai jaminan barang
- c. Tidak boleh mengambil manfaat barang yang digadaikan
- d. Biaya barang yang digadaikan ditanggung oleh pemberi gadai
- e. Apabila batas waktu pinjaman telah habis, barang yang digadaikan boleh dijual atau dilelang

E. Gadai Emas di Bank Syariah

1. Gadai Emas Syariah

Gadai Emas Syariah adalah penggadaian atau penyerahan hak penguasa secara fisik atas harta/barang berharga (berupa emas) dari nasabah (*arraahin*) kepada bank (*al-marhun*) untuk dikelola dengan prinsip *ar-rahn* yaitu sebagai jaminan (*al-marhun*) atas peminjam/utang (*al-marhunbih*) yang diberikan kepada nasabah/peminjaman tersebut.

Gadai emas syariah ialah produk Unit Usaha Syariah berupa fasilitas pembiayaan dengan cara memberikan utang (*qardh*) kepada nasabah dengan jaminan emas (perhiasan/lantakan) dalam sebuah akad gadai (*rahn*). Dari kesepakatan ini Unit Usaha Syariah (bank syariah) mengambil upah (*ujrah*) atas jasa penyimpanan/penitipan yang dilakukan atas emas tersebut berdasarkan akad jasa (*ijarah*).³⁹

Gadai emas di perbankan syariah merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk perhiasaan sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, aman dan murah. Cepat dari pihak nasabah

³⁹ Brosur Produk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri

dalam mendapatkan dana pinjaman tanpa prosedur yang panjang di bandingkan dengan produk pembiayaan lainnya. Aman dari pihak bank, karena 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 digadaikan dengan mengembalikan sejumlah uang pinjamannya (utang) maka bank dengan mudah dapat menjualnya dengan harga yang bersaing karena nilai emas yang stabil bahkan bertambah.

Prinsip yang digunakan dalam gadai emas syariah baik di bank syariah ataupun di penggadaian syariah tidak berbeda dengan prinsip gadai pada umumnya. Mulai dari persyaratan, biaya(ongkos) administrasi, biaya pemeliharaan/penyimpanan, hingga mekanisme penjualan barang gadaian ketika pihak yang menggadaikan tidak dapat melunasi hutangnya.

Gadai emas memiliki keistimewaan tersendiri dibandingkan dengan barang gadaian lainnya. Emas merupakan logam mulia yang bernilai tinggi dan harganya relative stabil bahkan selalu menunjukkan tren yang positif setiap tahunnya.⁴⁰ Emas juga merupakan barang atau harta yang dapat dengan mudah dimiliki oleh setiap orang khususnya emas dalam bentuk perhiasan. Ketika seseorang membutuhkan uang tunai, maka ia dapat dengan mudah menggadaikan perhiasannya kepada lembaga penggadaian atau syariah. setelah ia dapat melunasi hutangnya, ia dapat memiliki kembali perhiasannya. Artinya, seseorang dengan mudah mendapatkan uang tunai tanpa harus menjual emas atau perhiasan yang dimilikinya.

⁴⁰ Rully Kustandar, *Tutorial Berkebun Emas*. Tahun 2013

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam gadai emas syariah baik di bank syariah maupun lembaga yang menawarkan produk gadai emas syariah. Hal yang dimaksud adalah biaya administrasi dan biaya pemeliharaan.

2. Biaya administrasi

Biaya administrasi adalah ongkos atau pengorbanan materi yang dikeluarkan oleh bank dalam hal pelaksanaan akad gadai dengan penggadaian (*rahin*). Pada umumnya ulama sepakat bahwa biaya yang bersumber dari barang yang digadaikan adalah menjadi tanggungan penggadai. Oleh karena itu, biaya administrasi gadai dibebankan kepada penggadai.⁴¹

Karena biaya administrasi merupakan ongkos yang dikeluarkan bank, maka pihak bank yang lebih mengetahui dalam menghitung rincian biaya administrasi. Setelah bank menghitung total biaya administrasi, kemudian nasabah atau penggadaian mengganti biaya administrasi tersebut.

Namun, tidak banyak atau bahkan sangat jarang nasabah yang mengetahui rincian biaya administrasi tersebut. Bank hanya menginformasikan total biaya administrasi yang harus ditanggung oleh nasabah atau penggadai tanpa menyebutkan rinciannya. Keterbukaan dalam menginformasikan total biaya administrasi tersebut sangat penting dalam rangka keterbukaan yang kaitannya dengan *ridha bi ridha*, karena biaya administrasi tersebut dibebankan kepada nasabah atau penggadai.

Dewan Syariah Nasional dalam Fatwa No. 26/ DSN-MUI/ III/2002 menyebutkan bahwa biaya atau ongkos yang ditanggung oleh penggadai besarnya

⁴¹ Salsi Rais, *Penggadaian Syari'ah Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: UI-Press, 2005, hal. 155

didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.⁴² Artinya penggadai harus mengetahui besar rincian dan pengeluaran apa saja yang dikeluarkan oleh bank untuk melaksanakan akad gadai, seperti biaya materi, jasa penaksiran, formulir akad, foto copy, print out dan lain-lain. Sehingga hal tersebut yang juga menyebabkan biaya administrasi harus dibayar di depan.

3. Biaya Pemeliharaan

Biaya pemeliharaan atau penyimpanan merupakan biaya yang dibutuhkan untuk merawat barang gadaian selama jangka waktu pada akad gadai. Sesuai dengan pendapat beberapa jumbuh ulama biaya pemeliharaan atau penyimpanan menjadi tanggungan penggadai (*rahin*). Karena pada dasarnya penggadai (*rahin*) masih menjadi pemilik dari barang gadaian tersebut, sehingga dia bertanggungjawab atas seluruh biaya yang dikeluarkan dari barang gadai miliknya.⁴³

Akad yang digunakan untuk penerapan biaya pemeliharaan atau penyimpanan adalah akad ijarah (sewa). Artinya, penggadai (*rahin*) menyewa tempat di bank untuk penyimpanan atau menitipkan barang gadainya, kemudian bank menetapkan biaya sewa tempat. Dalam pengertian lain, penggadai (*rahin*) menggunakan jasa bank untuk menyimpan atau menitipkan barang gadainya hingga jangka waktu gadai berakhir. Biaya pemeliharaan/penyimpanan ataupun biaya sewa tersebut diperbolehkannya akad ijarah.

⁴² Abdul Ghofur ANshori, Op. cit, hlm. 139

⁴³ Viyolina, *Sistem Bunga dalam Gadai, ditinjau dari Hukum Islam, Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Syariah (STIS), Yogyakarta: 2000, hlm. 65*

Biaya pemeliharaan/penyimpanan/sewa dapat berupa biaya sewa tempat SDB (*Save Deposit Box*), biaya pemeliharaan, biaya keamanan, dan biaya lainnya yang diperlukan untuk memelihara atau menyimpan barang gadai tersebut.

Dengan akad ijarah dalam pemeliharaan atau penyimpanan barang gadaian bank dapat memperoleh pendapatan yang sah dan halal. Bank akan mendapatkan *fee* atau upah atas jasa yang diberikan kepada penggadai atau bayaran atas jasa sewa yang diberikan kepada penggadai.

Oleh karena itu, gadai emas syariah sangat bermanfaat bagi penggadai yang membutuhkan dana tunai dengan cepat dan Bagi pihak bank yang menyediakan jada gadai emas syariah karena bank akan mendapatkan pemasukan atau keuntungan dari jasa penitipan barang gadaian dan bukan dari kegiatan gadai itu sendiri.

F. Prosedur dan Mekanisme

Dalam melakukan pembiayaan gadai emas meliputi beberapa tahap yang harus dilakukan nasabah dalam mengajukan pembiayaan antara lain:

- a. Nasabah datang ke penaksir atau officer gadai untuk mengisi formulir permohonan pembiayaan *rahn*, serta menyerahkan barang jaminan untuk dilakukan penaksiran.
- b. Sebelum melakukan penaksiran, bank melakukan penentuan terhadap barang tersebut dengan menggunakan timbangan emas (jika berupa perhiasaan) dan batu gosok disertai larutan (jika berupa emas batangan) untuk menentukan berat kadar emas tersebut.
- c. Barang ditaksir sesuai dengan standardisasi harga emas yang berlaku di BTN syariah.

- d. Setelah dilakukan penaksiran kemudian di tentukan nilai pembiayaan serta biaya administrasi dan biaya pemeliharaan dan penyimpanan.
- e. Nasabah diberikan Surat Bukti Gadai Emas (SBGE) untuk ditandatangani. Surat ini berisi atas perjanjian akad, dan memorandum pembiayaan, serta tanda terima barang.
- f. Setelah nasabah menandatangani SBGE, nasabah bisa langsung mengambil uang diteller dengan membawa slip penerikan uang.

G. Fenomenologi

1. Pengertian fenomenologi

Fenomenologi (*phenomenology*) berasal dari bahasa Yunani, yaitu *phainomenon* dan *logos*. *Phainomenon* berarti yang tampak dan *phainen* berarti memperlihatkan. Sedangkan arti *logos* berarti kata, ucapan, rasio, pertimbangan. Dengan demikian, fenomenologi ini secara umum dapat diartikan sebagai kajian terhadap fenomena atau apa-apa yang nampak. Dalam arti sempit, fenomenologi adalah ilmu tentang gejala-gejala yang menampakkan diri pada kesadaran kita.⁴⁴

Fenomenologi dikenal pada abad ke-18 menjadi awal digunakannya istilah fenomenologi sebagai mana teori mengenai penampakan, yang menjadi dasar pengetahuan empiris (penampakan yang diterima secara inderawi. Istilah fenomenologi itu sendiri diperkenalkan oleh Johan Heinrich Lambert. Sesudah itu, filosof Immanuel Kant mulai menggunakan istilah fenomenologi ke dalam tulisannya, seperti halnya Johan Gotlieb Fichte dan G.W.F HEGEL. Pada tahun

⁴⁴ Rachmawati Meita Oktaviani, *Fenomenologi Implementasi Corporate Social Responsibility Realita Strategi Perusahaan*, (Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan, Vol.3, No.1, 2011),h.145

1889, Franz Brentano menggunakan fenomenologi ini untuk psikologi deskriptif. Dari sinilah, awalnya Edmund Husserl mengambil istilah fenomenologi ini untuk pemikirannya mengenai “kesengajaan”.⁴⁵

Adanya perbedaan pandangan dari filosof membuat Immanuel Kant berpendapat bahwa pengetahuan adalah apa yang tampak pada kita (fenomena). Fenomena itu sendiri didefinisikannya sebagai suatu yang tampak atau muncul dengan sendirinya (hasil sintesis antara penginderaan dengan bentuk konsep dari bentuk kosep dari objek sebagaimana yang tampak darinya). Dalam teori positivistic Auguste Cote. Fenomena adalah fakta atau keadaan yang harus diterima, dan dapat dijelaskan oleh ilmu pengetahuan.⁴⁶

2. Fenomenologi dan Pengalaman

Fenomenologi menggunakan pengalaman sebagai cara untuk memahami dunia. Pengalaman merupakan sesuatu yang pernah dialami (dijalani, dirasai, ditanggung).⁴⁷ Pengalaman juga dapat diartikan sebagai suatu memori episodic, yaitu memori yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi atau dialami individu pada waktu dan tempat tertentu. Setiap peristiwa yang dialami menjadi sebuah pengalaman bagi individu. Pengalaman yang diperoleh ini mengandung suatu informasi tertentu, yang akan diolah menjadi pengetahuan.⁴⁸

⁴⁵ Engkus Kuswarno, *Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi:Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya*, (Bandung: Widya Padjajaran, 2009),h.3

⁴⁶ *Ibid.*, h.4

⁴⁷ Departemen Pendidikan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka)

⁴⁸ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005),h.44

Manusia mengetahui pengalaman ataupun peristiwa dengan cara mengujinya secara sadar melalui perasaan ataupun persepsi yang dimilikinya. Fenomenologi menjadikan pengalaman yang sebenarnya sebagai data utama dalam memahami realitas, apa yang diketahui seseorang adalah apa yang dialaminya. Jika ingin mengetahui apa itu “cinta”, maka anda tidak akan bertanya kepada orang lain, tetapi anda langsung memahami cinta melalui pengalaman langsung diri sendiri. Dengan kata lain, fenomenologi telah mengklaim dirinya sebagai suatu ilmu pengetahuan tentang sifat-sifat alami kesadaran dan pengetahuan orang pertama melalui bentuk-bentuk intuisi.⁴⁹

Setiap peristiwa yang mengandung unsur komunikasi akan menjadi pengalaman komunikasi tersendiri bagi individu, dan pengalaman komunikasi yang dianggap penting akan menjadi pengalaman paling diingat dan memiliki dampak khusus bagi individu tersebut. Selanjutnya, pengalaman komunikasi ini akan dikategorisasi oleh individu melalui karakteristik pengalaman berdasarkan pemaknaan yang diperolehnya. Artinya, pengalaman merujuk pada sesuatu yang dialami akan diklarifikasikan menjadi pengalaman tertentu.⁵⁰

Sebuah pengalaman dapat disebut sebagai suatu pengalaman dapat disebut sebagai sesuatu yang bersifat memberdayakan secara langsung. Disisi lain, tidak semua pengalaman bernuansa positif, terdapat beberapa peristiwa yang dapat dikategorikan pengalaman negative. Pengalaman yang negatif dapat dijelaskan sebagai peristiwa yang telah dialami, manakala isi, konteks, dan dampak yang

⁴⁹ Engkus Kuswarno, *Op. Cit.*, h.30

⁵⁰ Vardiansyah Dani, *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Indeks, 2008), h.3

dirasakan dan dipahami oleh individu sebagai suatu hal yang akan dapat menimbulkan perasaan tidak menyenangkan (malu, sedih, kecewa, kesal).⁵¹

Pada dasarnya, fenomenologi ingin melihat struktur tipe-tipe kesadaran mengenai persepsi, gagasan, memori, imajinasi, emosi, hasrat, kemauan, sampai tindakan, baik itu tindakan sosial maupun dalam bentuk bahasa. Struktur bentuk kesadaran dinamakan dengan kesengajaan dalam pengalaman pada akhirnya akan membuat makna dan menentukan isi dari pengalaman (*content of experience*).⁵²

Prinsip dasar fenomenologi yang dikemukakan oleh Stanley Deetz.⁵³ Pertama, pengetahuan adalah hal disadari. Pengetahuan tidak disimpulkan dari pengalaman, tetapi ditemukan langsung dalam pengalaman kesadaran. Kedua, makna dari sesuatu itu terdiri atas potensi-potensi dalam kehidupan seseorang. Bagaimana hubungan individu dengan suatu objek akan sangat menentukan makna objek itu baginya. Ketiga, bahasa merupakan sarana untuk memunculkan makna dan mengekspresikannya melalui bahasa. Bahasa adalah kesadaran makna (*vehicle meaning*). Kita baru akan mampu mendefinisikan, mengekspresikan dan menjelaskan pengalaman menggunakan bahasa, yang tujuan digunakannya untuk mengungkapkan dunia kita.

3. Logos Fenomenologi

Pemahaman terhadap fenomena melalui fenomenologi ini dengan cara mempertimbangkan, mengetahui dua aspek penting yang biasa disebut dengan “logos”nya fenomenologi, yakni “*intentionality*” dan “*bracketing*”. *Intentionality*

⁵¹ *Ibid*

⁵² Hasbiansyah, *Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi*, (Jurnal Mediator, Vol. 9, No.9, 2008), h.163

⁵³ *Ibid.*,h.167

adalah maksud memahami sesuatu, dimana setiap pengalaman individu memiliki sisi tersebut harus dikemukakan (*noema* dan *noesis*).

Oleh karena makna itu hasil kerja sama antara objek nyata dengan objek dalam persepsi, maka kesengajaan dibentuk oleh dua konsep utama, yaitu *noema* dan *noesis*.⁵⁴ Sisi subyektif fenomena (*noesis*) merupakan tindakan yang dimaksudkan seperti ,erasa, mendengar, memikirkan, dan menilai ide.

Noesis adalah sisi ideal objek dalam pikiran. Dengan *noesis*, suatu objek dibawa dalam kesadaran, muncul dalam kesadaran. Sedangkan untuk sisi obyektif fenomena (*noema*) menurut Edmund Husserl adalah sesuatu yang bisa dilihat, didengar, dirasakan, dipikirkan, atau sekalipun sesuatu yang masih dipikirkan (ide). Jadi, deskripsi *noema* merupakan deskripsi obyektif, berdasarkan kepada bagaimana objek nampak dalam panca indera kita.

Aspek kedua "*bracketing*" atau juga disebut reduksi phenomenology, dimana seseorang "pengamat" berupaya menyingkirkan semua asumsi umum yang dibuat mengenai suatu fenomena. Pengamat akan berusaha untuk menyingkirkan dirinya dari prasangka, teori, filsafat, agama, sehingga dirinya mampu menerima gejala yang dihadapi sebagai mana adanya.⁵⁵

⁵⁴ Engkus Kuswarno, *Op.Cit.*, h.43

⁵⁵ *Ibid.*, h.44

BAB III

GAMBARAN UMUM INSTANSI

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup

1. Keadaan umum

Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Curup berdiri pada tanggal 14 Juli 2008 yaitu berada di Jl. Merdeka No. 289 Tebing Benteng, Kelurahan kepala Siring, Kecamatan Curup Tengan, Kabupaten Rejang Lebong, Propinsi Bengkulu, Kode Pos 39119, Telp (021) 52997766 – (0732) 23848, E-mail www.syariahmandiri.co.id. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup merupakan Bank Syariah pertama di kabupaten Rejang Lebong. Pada saat itu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup dipimpin oleh Wajar Rahmat, dimana karyawannya masih berjumlah sepuluh orang. Setelah itu. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup mengalami pergantian pemimpin yang dipilih oleh Danang Nugroho dan sebagai pimpinan Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Curup pada saat ini adalah Muhammad Irhan. Selama kurang lebih empat tahun berdiri, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup telah mengalami tiga kali pergantiaan pemimpin.

Mengingat usia berdirinya yang masih sangat muda, perkembangan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup cukup berkembang dan sudah banyak dikenal disemua kalangan masyarakat dan minat masyarakat pun menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Walaupun belum bias menyamai Bank – Bank konvensional yang lebih dulu berdiri di Kabupaten Rejang Lebong. Hal ini dibuktikan dengan jumlah nasabahnya yang sampai saat ini sudah berjumlah kurang lebih 3000 orang yang terdiri dari nasabah pendanaan dan nasabah

pembiayaan.⁵⁶

2. Letak geografis

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup terletak di lokasi yang strategis yaitu di Jl. Merdeka No. 289 Tebing Benteng Kelurahan Kepala Siring Kecamatan Curup Tengah Kabupaten Rejang Lebong. Dikatakan strategi karena terletak di pusat kota. Dekat dengan pusat perbelanjaan dan merupakan jalan lintas Curup – Linggau sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.⁵⁷

Secara geografis bangunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup memiliki batas 0- batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Rumah Penduduk
- Sebelah Selatan Berbatasan dengan Jalan Raya (Jl. Merdeka)
- Sebelah Timur berbatasab dengan Rumah Penduduk
- Sebelah Barat berbatasan dengan Rumah Penduduk

Bangunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup memiliki dua lantai. Lantai satu merupakan ruang *Fron Office* yang terdiri dari *Customer service*, *Teller*, Gadai Emas BSM dan *Back Office* yang terdiri dari Operasional (*operation afficer*), Admin Pembiayaan, BO, Admin pembiayaan mikro, ruang *server*, *khassanah*, *musholah* dan dua *toilet*, sedangkan Lantai dua terdiri dari Warung Mikro, Ruang *Meeting*, ruang Pimpinan, Gudang, dan Pantry.⁵⁸

⁵⁶<http://www.syariahmandiri.co.id/category//info-perusahaan/profil-perusahaan/>. Di akses pada tanggal 26 November 2016 Pukul 16.00 WIB

⁵⁷[Hhttp://www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

⁵⁸Aditya, Wawancara, tanggal 23 agustus 2019

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi Bank Syariah Mandiri

- Bank Syariah Terdepan dan Modern

Bank Syariah Terdepan : Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul di antara pelaku industry perbankan syariah di Indonesia pada segmen *Consumer* , *micro*, *SME*, *Commercial*, dan *corporate*

- Bank Syariah Modern : Menjadi Bank Syariah dengan system layan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

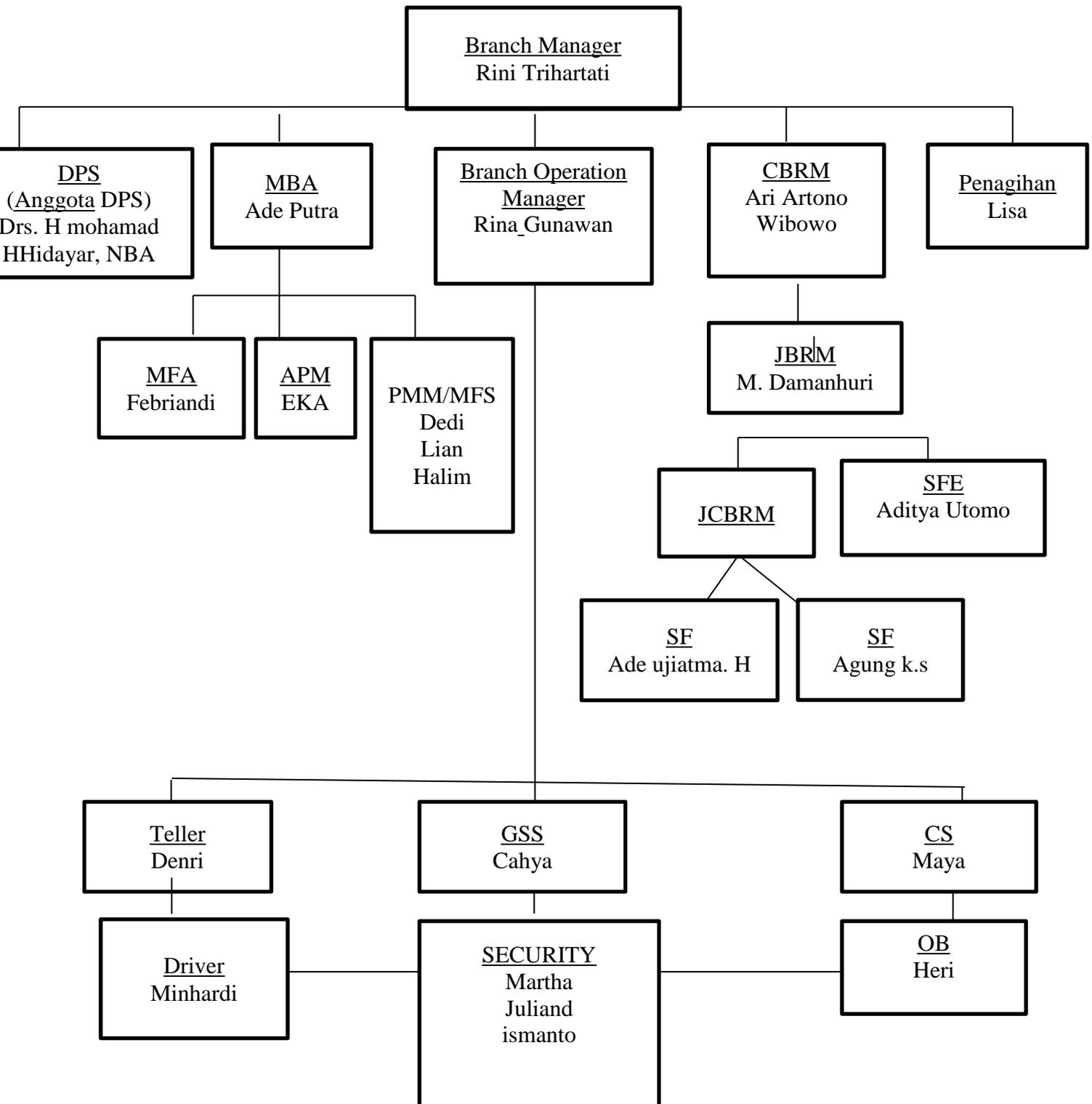
b. Misi Bank Syariah Mandiri

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata – rata industry yang berkesinambungan.
- Meningkatkan kualitasb produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- Mengembangkan bisnis atas dasar nilai – nilai syariah universal.
- Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

B. Struktur Organisasi

1. Struktur organisasi

Struktur Organisasi Bank Syariah (KC) Curup



Keterangan : ⁵⁹

Kepala Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup yang dijabat oleh Rini trihartati memiliki tugas yaitu :

- a. Mengawasi pekerjaan unit bisnis dan operasional.
- b. Mengotorisasi semua bentuk pembiayaan dan pendanaan.

2. Unit Bisnis

a. Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Mengawasi jalannya operasional bank sehari – hari agar selalu sesuai dengan ketentuan – ketentuan syariah. Yang berfungsi sebagai penasehat dan pemberi saran bagi direksi.

- 1) Survei
- 2) Pembantu NAP untuk menganalisis pembiayaan seperti kelayakan pembiayaan dari segi usaha, tujuan pembiayaan dan nilai jaminan yang meliputi aspek yuridis, aspek karakter dan manajemen, aspek pemasaran, aspek keuangan, aspek social ekonomi, aspek jaminan dan aspek teknis.
- 3) Pembuatan dan pelaksanaan akad
- 4) Monitoring nasabah pembiayaan
- 5) Menangani pelunasan pembiayaan nasabah
- 6) Menyusun berkas pencairan.

b. Admin *marketing*

yang dijabat oleh Eka Heri Yunita memiliki tugas yaitu :

- 1) Menyiapkan data BI *cheking*
- 2) Mengecek dan mengetahui data nasabah

⁵⁹Dokumentasi, *struktur Organisasi Lembaga Bank Syariah Mandiri KC Curup*

- 3) Menerima berkas pembiayaan baru
- 4) Menerima jaminan
- 5) Membuat surat SP3 (surat penegasan persetujuan pembiayaan)
- 6) Melaksanakan akad pembiayaan
- 7) Menerima nasabah

c. Pelaksanaan marketing mikro

- 1) Mencari dan menerima nasabah pembiayaan mikro
- 2) Mengecek berkas nasabah pembiayaan mikro
- 3) Survei ke lokasi
- 4) Pengumpulan dana nasabah

d. Admin Pembiayaan Mikro (APM)

- 1) Pembuatan akad dan berkas pencairan
- 2) Menganalisa usaha dan jaminan nasabah

e. Pelaksana Penaksir Gadai (PPG)

- 1) Mencari nasabah yang akan melakukan gadai
- 2) Menerima nasabah yang akan menggadaikan emasnya
- 3) Mengisilembar formulir gadai emas BSM
- 4) Menguji keaslian barang jaminan
- 5) Menjaga kualitas pembiayaan gadai
- 6) Melakukan monitoring terhadap nasabah gadai

3. Unit Operasional

a. Operation officer

- 1) Mengotorisasi semua bentuk pendanaan jasa yang ada dalam perbankan.
- 2) Menjadi *supervisor*/pengawasan bagian operasional.

b. Admin pembiayaan

- 1) Menganalisis usaha dan jaminan nasabah seperti pembuatan NAP nasabah pembiayaan komersial
- 2) Menganalisa berkas nasabah yang menggunakan talangan haji

c. Back office (BO)

- 1) Bagian umum
 - a) Mengatur kebutuhan kantor
 - b) Mengatur fasilitas pegawai seperti cuti, izin, kesehatan dan lain – lain
- 2) Bagian SDI (Sumber Daya Insani)
 - a) Perekrutan dan seleksi pegawai baru
 - b) Mengawasi kedisiplinan pegawai
- 3) Bagian transaksi
 - a) Melakukan transaksi pecairan deposito , cek, dan BG
 - b) Melakukan transaksi kas kecil yang meliputi pembelian keperluan kantor.

d. Teller

yang memiliki tugas yaitu

- 1) Menerima setoran tunai nasabah atas pembukaan rekening yang akan menjadi nasabah baru
- 2) Menerima setoran deposito yang telah diregistrasi oleh *costumer service* (*dual control*) dan telah disetujui oleh *custumer service*
- 3) Melakukan proses penutupan rekening dengan mendebet rekening nasabah dan membukukan pendapatan atas biaya tutup rekening
- 4) Menerima setoran tabungan haji
- 5) Menerima dan melakukan pembayaran

6) Melakukan verifikasi tanda tangan

e. *Costumer service (CS)*

- 1) Melayani informasi produk – produk Bank yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Curup
- 2) Registrasi pembukuan/penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito nasabah penabung
- 3) pengambilan cek, BG, ATM dan tanda terima dari nasabah.
- 4) mencetak PIN ATM nasabah

f. *Syariah Funding Excektife (SFE)*

- 1) Mencari nasabah penabung yang ingin menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup
- 2) Mengisi formulir dan kelengkapan berkas tabungan nasabah yang akan membuka rekening
- 3) Mengambil tabungan pada nasabah yang akan menabung

g. *Messenger*

yang bertugas mengantar atau mengirim surat dan dokumen yang dibutuhkan.

h. *Office Boy*

yang memiliki tugas membersihkan ruangan dan menata ruangan agar terlihat rapi dan bersih.

i. *Driver*

yaitu mengatur atau menjemput karyawan bank yang sedang melaksanakan tugas di luar kantor

j. Security

memiliki tugas yaitu menjaga keamanan kantor agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dan melayani nasabah yang memiliki keperluan dengan karyawan yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup.

C. Produk – produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup

1. Produk pendanaan

Ada beberapa jenis pendanaan yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup yaitu :

a. Tabungan

Tabungan yang terdapat di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup antara lain :

- 1) Tabungan BSM yaitu tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di kantor BSM atau melalui ATM. Tabungan BSM dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *Mudharabah muthlaqah*.
- 2) Tabungan Mabruul BSM yaitu tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan untuk umrah dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*
- 3) Tabungan Bsm investasi cendikia yaitu tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah uang setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

- 4) Tabungan berencana BSM yaitu tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.
- 5) Tabungan simpatik BSM yaitu tabungan berdasarkan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat – syarat yang telah disepakati dengan menggunakan akad *wadi'ah*.
- 6) Tabungan kurban BSM yaitu tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan *aqiqah*. Pelaksanaan bekerja sama dengan badan amil kurban dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.
- 7) Tabunganku BSM yaitu tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank – Bank di Indonesia guna menambahkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menggunakan akad *wadi'ah*.

b. Deposito

- 1) Deposito BSM yaitu investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.
- 2) Depositi BSM Valas yaitu investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dolar yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

c. Giro

- 1) Giro BSM yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah *yad dhamanah*.

- 2) Giro BSM Singapore Dollar yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dolar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah *yad dhamanah*.
- 3) Giro BSM Valas yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang US DOLAR untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah *yad dhamanah*.
- 4) Giro BSM Euro yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah *yad dhamanah*.

d. Jasa

- 1) BSM Mobile *banking* GPRS yaitu layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone (handphone)* berbasis GPRS.
- 2) BSM *Net Banking* yaitu layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.
- 3) BSM *card* yaitu kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin *debit electronic data capture*.
- 4) Sentra bayar BSM yaitu layanan pembayaran beragam tagihan seperti telpon, ponsel maupun listrik.
- 5) PPBA (pembayaran melalui menu pemindah buku ATM) yaitu layanan pembayaran tagihan institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan (nonBank) melalui menu pemindahan bukuan di ATM.
- 6) BSM *electronic Payroll (E-Payroll)* yaitu layanan administrasi pembayaran gaji karyawan suatu institusi.

2. Produk pembiayaan

a. BSM *Castumer network financing* (modal kerja)

Yaitu pembiayaan modal kerja yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian persediaan barang dari rekan kerja yang telah menjalin kerja sama dengan BSM.

b. Umrah

Yaitu pembiayaan untuk mempermudah nasabah dalam memenuhi kebutuhan perjalanan di tanah suci.

c. KPR (Kredit Pemilikan Rumah) BSM

Yaitu fasilitas pembiayaan pemilikan rumah tinggal bagi nasabah / masyarakat yang akan memiliki tempat tinggal sendiri.

d. Pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Merupakan program jaminan untuk meningkatkan akses pembiayaan dan mengembangkan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi dalam rangka penanggulangan atau pengentasan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja.

e. Pembiayaan *impan*

Adalah pembiayaan kolektif atau pembiayaan yang jumlah nasabahnya lebih dari lima orang dengan syarat antara Bank Syariah Mandiri dan Instansi terdapat calon nasabah bekerja sudah ada kerjasama terlebih dahulu yang telah disepakati sebelumnya.

f. Pembiayaan untuk renovasi Rumah/ Pembelian kendaraan yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memfasilitasi perbaikan rumah atau pembelian kendaraan yang akan digunakan oleh nasabah.

- g. Pembiayaan gadai emas yaitu pembiayaan bagi nasabah yang ingin menggadaikan emasnya untuk keperluan yang mendesak.⁶⁰

⁶⁰ *Brosur, Produk Pendanaan Tabungan BSM (KCP) Curup, Tahun 2019*

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pengalaman yang Dirasakan Ketika Menjadi Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri

Dalam memilih produk di bank, masyarakat yang menjadi nasabah akan dihadapkan dengan banyak pertimbangan untuk memutuskan menggunakan produk bank yang mana sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Hal yang menjadi motif tersendiri bagi nasabah untuk memilih produk bank terutama produk pembiayaan gadai emas. Gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Curup merupakan gadai yang pengolahannya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam pengolahannya menggunakan prinsip-prinsip syariah ini, yang mendorong masyarakat menjadi nasabah di gadai emas di Bank Syariah Mandiri.

Pengambilan sampel penelitian nasabah diawali dengan wawancara bersama ibu lisa officer gadai emas di Bank Syariah Mandiri peneliti menanyakan terkait jumlah nasabah gadai emas 2019 , sebagaimana yang disampaikan ibu lisa

“Dalam wawancara dengan ibu lisa beliau menjelaskan terkait berapa jumlah pasti nasabah gadai emas tersebut privasi perusahaan. Mbak riski bisa mewawancarai beberapa nasabah tersebut dengan berjaga di kantor pada saat jam kerja dengan catatan penelitian atau wawancara yang dilakukan tidak mengganggu operasional gadai emas di Bank Syariah dan berdasarkan izin nasabah itu sendiri keberatan atau tidak untuk di wawancarai”⁶¹

⁶¹ Lisa,(Officer Gadai Emas di Bank Syariah MandiriKCP Curup) *Wawancara*, tanggal 4 juli 2020

Jumlah pasti nasabah gadai emas di Bank Syariah di KCP Curup 2019 belum bisa penulis ketahui karena hal itu menjadi privasi perusahaan. Saat melakukan penelitian ini jumlah nasabah gadai emas yang berhasil penulis temui sebanyak 5 (lima) orang.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan beberapa waktu yang lalu yaitu dengan melakukan wawancara dengan tujuan untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan tujuan penelitian, dengan mewawancarai nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri maka diperoleh pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri, sebagaimana yang telah disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah peneliti bahas pada bab sebelumnya yakni dengan pertanyaan :

1. Mengapa memilih menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri:

a. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Heni, beliau mengatakan :

“Saya memilih gadai emas di Bank Syariah Mandiri karena bagi saya biaya pembiayaannya yang murah dan pelayanan nasabah yang sangat baik dan saya juga telah jadi nasabah Bank Syariah Mandiri sebelumnya.⁶²

b. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh ibu devi, beliau mengatakan :

“Saya datang ke BSM karena taksirannya yang tinggi dan juga dalam pelayanan karyawanannya yang baik dalam penyambutan nasabah, dan penjelasan produk dengan penuh kelembutan dan senyum jadi buat saya tertarik menjadi nasabah gadai emas di BSM.⁶³

c. Hal serupa juga diutarakan ibu Aida, beliau mengatakan :

⁶² Heni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁶³ Devi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

“Biaya pembiayaannya yang murah dan prosesnya yang cepat tidak memakan waktu dan itu membuat saya lebih suka gadai emas di BSM dan sangat membantu masyarakat khususnya ibu rumah tangga.⁶⁴

- d. Hal hampir senada dengan penjelasan nasabah gadai emas ibu Sindi, beliau mengatakan :

“saya gadai emas di BSM karena bagi saya prosesnya yang cepat dan taksiran harga gadai yang lumayan tinggi dan bisa dicairkan dihari itu juga dan dapat menambah dan mencukupi modal usaha yang saya jalankan mangkannya saya milih gadai emas di BSM .⁶⁵

- e. Hal serupa juga diutarakan oleh nasabah gadai emas ibu yeni, beliau mengatakan:

“ibu milih gadai emas di BSM karena Pelayanan karyawannya yang baik dan proses transaksinya yang mudah dan lokasi counter BSM yang dekat dengan rumah saya.⁶⁶

Dari hasil wawancara peneliti bisa dilihat bahwa nasabah memilih gadai emas di Bank Syariah Mandiri Curup karena biaya yang dikeluarkan kecil penaksiran harga gadai nya yang tinggi dan prosesnya yang cepat dan pelayanan yang baik,itupun terbukti dari hasil observasi penulis di tempat pegadaian dapat disimpulkan : Dalam segi penyambutan, mereka menyambut dengan sopan untuk mempersilakan masuk untuk menunggu antrian. Kemudian untuk segi Pelayanan, dalam melayani nasabah mereka sabar,ramah, baik bahkan nasabah yang hanya bertanya-tanya tentang gadai emas. Penjelasan produk, mereka menjelaskan secara detail tentang produk gadai, dari cara penaksiran harga, batas maksimal mengajukan gadai, dan cara pembayaran cicilan.

⁶⁴ Aida Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁶⁵ Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁶⁶ Yeni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 22 juli 2020

2. Mengenai apakah nasabah pernah mencoba produk gadai emas di bank atau pegadaian konvensional, berdasarkan hasil wawancara dengan dengan nasabah sebagai berikut
- a. Ibu Heni seorang nasabah gadai mas mengatakan bahwa :

“dulu saya pernah disarani temen gadai emas di salah satu pegadaian tapi saya lebih tertarik gadai emas di BSM jadi saya belum pernah gadai emas di bank atau pegadaian lain selain gadai emas.⁶⁷
 - b. Ibu Devi seorang nasabah gadai emas mengatakan bahwa :

“Tidak pernah,karna pertama kali yang saya ketahui ada gadai syariah di curup hanya di Bank Syariah Mandiri jadi nyampek sekarang saya Cuma gadai emas di BSM.⁶⁸
 - c. Ibu Aida seorang nasabah gadai emas mengatakan bahwa :

“Sebelum gadai emas disini pernah gadai ditempat lain,saya pindah ke gadai emas sini karna saran teman dan setelah saya Tanya-tanya ke counter gadai emas di BSM ternyata saya cocok dengan harga taksirannya.⁶⁹
 - d. Ibu Sindi nasabah Gadai emas, beliau mengatakan bahwa :

“Belum pernah,karena saya lebih tertarik gadai emas di bank syariah mandiri dan yang saya ketahui di bank syariah mandiri “Sesuai dengan tuntunan agama islam.⁷⁰
 - e. Ibu Yeni nasabah gadai emas di bank syariah mandiri,beliau mengatakan :

“ibu Pernah gadai ditempat lain tapi ibu merasa tidak sesuai tuntunan islam,kalau digadai bank syariah mandiri sistemnya sudah sesuai dengan ajaran islam.⁷¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat memilih gadai emas di bank syariah mandiri karna kurang mengetahui adanya gadai emas di tempat lain, dan sebagian nasabah sudah menyadari bahwasanya gadai emas di bank syariah sudah benar-benar menjalankan prinsip-prinsip syariah.

⁶⁷ Heni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁶⁸ Devi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁶⁹ Aida Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁷⁰ Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁷¹ Yeni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 22 juli 2020

3. Persepsi yaitu pengalaman, pengalaman mempersiapkan seseorang untuk mencari orang-orang, hal-hal, gejala-gejala yang mungkin serupa dengan pengalaman pribadinya.⁷²

Pengalaman merupakan faktor persepsi, peneliti ingin mengetahui dengan jelas pengalaman nasabah ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan hasil wawancara pada nasabah gadai emas sebagai berikut :

- a. Ibu heni nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Gadai emas di Bank Syariah Mandiri ini sangat membantu saya dalam kekurangan ekonomi, dan prosesnya yang cepat membuat saya semakin sangat terbantu, dan gadai emas disini cukup baik sesuai dengan ajaran islam.⁷³

- b. Ibu Devi nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“pelayanannya yang baik dan nyaman serta proses transaksinya yang cepat yang langsung cair dananya hari itu langsung tidak seperti pengajuan pembiayaan yang lain memakan waktu dan sangat membantu saya yang membutuhkan dana cepat.⁷⁴

- c. Ibu Aida nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri, beliau mengatakan:

“Yang membuat saya memilih gadai emas di Bank Syariah Mandiri karena sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat muslim seperti saya, dilihat dari sistemnya sudah pas dengan ajaran islam dan produk yang ditawarkan sesuai dengan ketentuan islam dan transaksinya yang termasuk cepat.⁷⁵

- d. Ibu Sindi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri, beliau mengatakan:

“pertama saya menggadaikan emas disini saya ditanya apakah sudah mempunyai rekening di Bank Syariah Mandiri dan saya baru mengetahui ternyata bisa menggadaikan emas di Bank Syariah Mandiri harus membuka rekening terlebih dahulu dan alhamdulillah ternyata walau membuka rekening terlebih dahulu

⁷² *Ibid* h, 454

⁷³ Heni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁷⁴ Devi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁷⁵ Aida Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

pencairan dana nya tidak memakan waktu lama dan karyawannya sangat membantu dengan penjelasannya yang baik.⁷⁶

e. Ibu Yeni, beliau mengatakan :

“pengalaman saya gadai di Bank Syariah Mandiri ini memberikan kemudahan dalam memberikan dana atau pembiayaan,biayanya yang kecil,dan bisa take over karna saya tadinya gadai ditempat lain dan karyawannya sangat membantu untuk saya take over.⁷⁷

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat dari lima orang nasabah pengalaman menjadi gadai emas di Bank Syariah Mandiri cukup baik ternyata kemudahan pada pegadaian membuat nasabah tertarik dan merasa sangat terbantu untuk memenuhi kebutuhannya, dan pelayanannya juga yang cukup baik dalam menghadapi nasabah.

B. Makna yang Terbentuk dari Pengalaman Menjadi Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri

Perilaku masyarakat sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menggunakan dan menentukan tindakan untuk menggunakan dan menentukan tindakan untuk menggunakan barang-barang atau jasa perbankan tersebut. Gadai emas di Bank Mandiri Syariah merupakan pegadaian yang pengolahannya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam pengolahannya menggunakan prinsip-prinsip syariah ini, mendorong masyarakat muslim menjadi nasabah di gadai emas Bank Syariah Mandiri.

Seperti yang dijelaskan mbak lisa Officer Gadai Emas :

“Setiap nasabah yang datang untuk menggadaikan emasnya, pertama akan kami gunakan akad qard, yaitu bentuk piutang dalam hal rahn dengan jaminan berupa

⁷⁶ Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁷⁷ Yeni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 22 juli 2020

emas, karena dalam rahn akadnya tabarru'maka pihak bank tidak boleh mengambil keuntungan karena akad tabarru' adalah untuk tolong menolong sehingga bank mengikat kembali dengan akad ijarah yaitu sewa tempat atau bisa dikatakan sebagai biaya perawatan".⁷⁸

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan beberapa waktu yang lalu yaitu dengan melakukan wawancara dengan tujuan untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan tujuan penelitian, dengan mewawancarai nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri maka diperoleh makna yang terbentuk dari pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri, sebagaimana yang telah disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah peneliti bahas pada bab sebelumnya yakni dengan pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu yakin gadai emas sudah sesuai dengan konsep muamalah dalam islam.berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah gadai emas sebagai berikut:
 - a. Ibu Heni nasabah gadai emas, beliau beranggapan:

“Saya sudah cukup yakin jika gadai emas di Bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan konsep muamalah dalam Islam karna awal ketika saya ingin melakukan pembiayaan gadai emas karyawannya telah memberitahu saya jika gadai emas menggunakan qardh dan ijarah, yang walaupun tadinya saya tidak ngerti apa itu akad qardh dan ijarah pihak gadai emasnya menjelaskan dengan baik dengan saya nyampek saya paham/ngerti.”⁷⁹
 - b. Ibu Devi nasabah gadai emas, beliau beranggapan :

“Saya kurang paham ya jadi saya yakin saja jika gadai emas di Bank Syariah sudah menerapkan kosep muamalah dalam islam.”⁸⁰
 - c. Ibu Aida nasabah gadai emas, beliau beranggapan :

“Kalau saya yakin ya karna yang saya ketahui pembiayaan-pembiayaan produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri menggunakan prinsip-prinsip

⁷⁸ Lisa,(Officer Gadai Emas di Bank Syariah MandiriKCP Curup) *Wawancara*, tanggal 4 juli 2020

⁷⁹ Heni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁸⁰ Devi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

syariah, seperti akad qardh dalam memberikan pembiayaan gadai syariah kepada nasabah berdasarkan kesepakatan yang disertakan surat gadai sebagai barang jaminan.⁸¹

d. Ibu Sindi nasabah gadai emas, beliau beranggapan :

“Saya yakin saja karna yang saya tahu di pegadaian syariah bank mandiri syariah tidak menggunakan unsur riba dan ibu merasakan keberkahan dari hasil pembiayaan gadai.⁸²

e. Ibu Yeni nasabah gadai emas, beliau beranggapan :

“Kalau saya yakin ya karna saya ngerasa perbedaannya dengan gadai lain karna disini tidak menggunakan unsur bunga atau riba, tapi menggunakan akad ijarah yaitu sewa tempat atau biaya perawatan dan melihat dari sisi syariahnya itu dari kemudahan serta dana yang didapatkan dari hasil gadai tersebut terlihat berkah untuk kebutuhan keluarga.⁸³

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah tersebut yakin jika gadai emas di Bank mandiri syariah telah memenuhi konsep muamalah dalam islam sesuai pengalaman yang dirasakannya ketika menjadi nasabah gadai emas dengan menggunakan akad qardh dalam rangka rahn dan ijarah, yang dimana akad qardh dalam rangka rahn itu adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan berupa emas yang diserahkan. Akad ijarah digunakan untuk menarik ongkos sewa atas tempat penyimpanan dan pemeliharaan jaminan emas di bank.

2. Apa keuntungan bapak/ibu ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri yaitu :

⁸¹ Aida Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁸² Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁸³ Yeni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 22 juli 2020

- a. Ibu Heni Nasabah gadai emas, beliau berkata :
- “keuntungan saya biaya penitipannya yang kecil dan pelayanan karyawan yang bagus, dan prosesnya yang terbilang cepat yang sangat membantu kebutuhan terdesak saya.⁸⁴
- b. Ibu Devi nasabah gadai emas, beliau mengatakan :
- ”Prosenya yang lumayan cepat dan barang gadai yang diasuransikan sejak saya menandatangani surat bukti gadai emas sampai berakhirnya waktu penyimpanan barang gadai untuk berjaga-jaga jika barang gadai menjadi rusak atau hilang maka pihak bank akan memberikan ganti rugi.⁸⁵
- c. Ibu Aida nasabah gadai emas, beliau mengatakan :
- “Keuntungan menggadaikan emas di Bank Syariah Mandiri biaya penitipan kecil, mengatasi masalah dengan mudah, pelayanannya yang bagus dan transaksi cepat.⁸⁶
- d. Ibu Sindi nasabah gadai emas, beliau mengatakan :
- “Keuntungan saya gadai emas saya bisa mengatasi masalah ekonomi saya dengan tidak kehilangan barang berharga (emas) saya dan biaya penitipannya yang lumayan kecil.⁸⁷
- e. Ibu Yeni nasabah gadai emas, beliau mengatakan :
- “keuntungannya untuk jasa penitipan lebih murah bagi saya pelayanan karyawannya yang bagus, proses mudah, dan dalam tagihan tidak begitu ketat atau dilonggarkan.⁸⁸

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa keuntungan yang menjadi preferensi nasabah gadai emas di Bank Syariah KCP Curup adalah adanya biaya dalam proses gadai lebih kecil dan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, dan proses transaksinya yang cukup cepat karena dalam hari yang sama dana sudah cair. Diharapkan dari beberapa keunggulan diatas

⁸⁴ Heni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁸⁵ Devi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁸⁶ Aida Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁸⁷ Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁸⁸ Yeni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 22 juli 2020

nasabah semakin banyak untuk melakukan transaksi pada gadai emas dibank syariah mandiri.

3. Apa kendala bapak/ibu selama melakukan gadai emas

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah gadai emas untuk mengetahui apakah ada kendala selama melakukan gadai emas di Bank Syariah Mandiri,yaitu :

a. Ibu Heni nasabah gadai emas,beliau mengatakan :

“Alhamdulillah kalau ibu rasanya selama melakukan gadai emas di Bank Syariah Mandiri belum ada kendala.⁸⁹

b. Ibu Devi nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Kendala saya waktu itu saya tidak mempunyai rekening Bank Syarih Mandiri untuk melakukan pembiayaan gadai emas jadi saya harus membuat rekening bank syariah mandiri terlebih dahulu.⁹⁰

c. Ibu Aida nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Alhamdulillah tidak ada kendala selama saya jadi nasabah gadai emas semoga sampai habis tidak ada kendala.⁹¹

d. Ibu Sindi nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Kendala saya waktu itu adalah saya sempat jatuh tempo,dan alhamdulillah ada toleransi dari bank dapat mengajukan perpanjangan kepada bank.⁹²

e. Ibu Yeni nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Saya tidak mempunyai buku rekening Bank Syariah Mandiri dan saya disarankan untuk membuka rekening terlebih dahulu baru bisa melakukan pembiayaan gadai emas.⁹³

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa kendala nasabah hanya karna belum membuka rekening di Bank Syariah Mandiri selain itu ada nya jatuh tempo namun di gadai emas di Bank Syariah nasabah dapat melakukan maksimal 2 (dua) kali perpanjangan,dengan cara Yang pertama

⁸⁹ Heni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁹⁰ Devi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁹¹ Aida Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁹² Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁹³ Yeni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 22 juli 2020

Nasabah dapat mengajukan perpanjangan kepada Bank Mandiri Syariah KCP Curup, lalu yang Kedua Bank akan melakukan perpanjangan secara otomatis, mengikuti ketentuan yang berlaku pada bank.

4. Menurut bapak/ibu apa pengajuan gadai emas ini rumit atau tidak.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah gadai emas untuk mengetahui pendapat nasabah apa pengajuan gadai emas di Bank Syariah Mandiri ini rumit atau tidak, yaitu :

a. Ibu Heni nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Bagi saya tidak ya karna yang diminta oleh petugasnya foto copy KTP barang jaminannya berupa emas dan menandatangani surat bukti gadai emas di Bank Syariah Mandiri.⁹⁴

b. Ibu Devi nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Tidak, karna pengajuan nya hanya diminta foto copy KTP, barang jaminannya berupa emas, dan telah mempunyai buku rekening Bank Syariah Mandiri dan selain itu telah disiapkan oleh pihak bank.⁹⁵

c. Ibu Aida nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Bagi saya nggak terlalu rumit ya karna yang diminta untuk pengajuan hanya foto copy KTP, emas yang ingin digadai, dan rekening Bank Syariah Mandiri dan menandatangani surat bukti gadai emas di BSM.⁹⁶

d. Ibu Sindi nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Lumayan rumit ya bagi saya karna harus membuka rekening terlebih dahulu baru bisa melakukan pembiayaan.⁹⁷

e. Ibu Yeni nasabah gadai emas, beliau mengatakan :

“Tidak rumit ya karna persyaratan pengajuan gadai emas di Bank Syariah Mandiri ini yang diminta hanya KTP, emas yang ingin digadai, telah membuka rekening di Bank Syariah Mandiri.⁹⁸

⁹⁴ Heni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁹⁵ Devi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020

⁹⁶ Aida Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁹⁷ Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

⁹⁸ Yeni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 22 juli 2020

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa pengajuan gadai emas di Bank Syariah Mandiri tidak rumit hanya beberapa saja yang ngerasa rumit karna harus membuka rekening terlebih dahulu,tetapi itu memang sudah ada di persyaratan pengajuan yaitu:

- a. Kartu Identitas nasabah (KTP)
- b. Peryaorangan WNI.
- c. Cakap secara hukum.
- d. Mempunyai rekening giro atau tabungan dibank syariah mandiri tersebut.
- e. Adanya barang jaminan berupa emas. Bentuk dapat emas batangan, emas perhiasan atau koin emas dengan kemurnian minimal 16 karat. Sedangkan jenisnya adalah emas kuning.
- f. Memberikan keterangan yang diperlukan dengan benar mengenai alamat, data penghasilan ataupun data lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian-uraian pada bagian pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat diartikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengalaman yang dirasakan ketika menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri sangat baik membuat nasabah merasa sangat terbantu untuk memenuhi kebutuhan karena proses transaksinya yang cepat, dan biaya penaksiran harga gadainya yang tinggi
2. Makna dari pengalaman menjadi nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan syariat Islam seperti akad qard dalam memberikan pembiayaan gadai syariah kepada nasabah berdasarkan kesepakatan yang disertakan surat gadai sebagai barang jaminan dan sangat menguntungkan karena biaya penitipannya yang kecil dan juga pengajuannya yang tidak rumit.

B. Saran

Bank Syariah Mandiri KCP CURUP harus lebih meningkatkan kualitas dan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah lebih puas dengan pelayanan di Bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta:Gadjah Mada University Press, 2011)hal.115
- Agus Daniar, Konstruksi Makna Bank Syariah Bagi Umat Islam, (*Journal Of Social Sciences and Humanities, Vol. 19, No.1, 2012*), h.1
- Aida Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h.55
- Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2003), h. 4
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta, PT Raja GraFindo Persada, 2007)
- Brosur Produk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri
- Brosur, Produk Pendanaan Tabungan BSM (KCP) Curup, Tahun 2019*
- Budi Munawar Rahman, *Fenomenologi dan Kontruksi Sosial Mengenai Kebudayaan*, (Jakarta: STF, Vol. 1, 2013), h.49
- Chuzaimah T. Yanggo Anshory, “*Problematika Hukum Islam Kontemporer*”(Jakarta: 2004) hlm 79-82
- Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari’ah, cet 1*, (Yogyakarta: Safira Insani Press, 2009)hlm. 106-107
- Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), h.41
- Depag RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Jakarta: Bumi Restu, 1974, hlm. 49
- Departemen Pendidikan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka)
- Devi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020
- Edi Sutrisno, *Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Pembantu*, skripsi pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup.
- Engkus Kuswarno, *Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi:Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya*, (Bandung: Widya Padjajaran, 2009),h.3

- Hardi Vizon, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*, (Curup, Lp2 STAIN Curup, 2013), h. 155
- Hasbiansyah, *Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi*, (Jurnal Mediator, Vol. 9, No.9, 2008), h.163
- Heni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 20 juli 2020
- [Http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-perspektif-atau-sudut-pandang](http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-perspektif-atau-sudut-pandang).
Senin, tanggal 6 januari, jam 12.49
- [Https://id.m.wikipedia.org/wiki/Makna](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Makna), Sabtu, tanggal 4 januari, jam 10.45
- Ibu Gadis (Nasabah), *Wawancara*, 11 januari 2020
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004),h. 35
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2010), h. 77
- Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005),h.44
- Jenny Ade Vio, *Penerapan Akad Gdai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Curup berdasarkan Fatwa DSN No. 26/DSN-MUI/2002(Studi Bank Syariah Mandiri Cabang Curup)*, 2006
- Kasmir *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2012)h. 33
- Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2004), 136.
- Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Indeks, 2004), h.78
- Lisa,(Officer Gadai Emas di Bank Syariah MandiriKCP Curup) *Wawancara*, tanggal 4 juli 2020
- Melia Ismawati, *Analisis Pelaksanaan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup*, skripsi pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup.
- Moh. Rifa'I, *Konsep Perbankan Syari'ah*, (Semarang: CV. Wicaksana, 2002) hlm. 89
- Muhammad Syafi'In Antonnio, "Bank Syari'ah suatu Pengenalan Umum", (Jakarta : Tazkia Institute, 1999) hlm 184
- Muhammad, *Sistem dan Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2010), h. 1

- Nugroho J.Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 104
- Putri Widia Oktavia, *Analisis Pelaksanaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup*, skripsi pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Eegeri (STAIN) Curup
- Rachmawati Meita Oktaviani, *Fenomenologi Implementasi Corporate Social Responsibility Realita Strategi Perusahaan*, (Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan, Vol.3, No.1, 2011),h.145
- Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 24
- Rully Kustandar, *Tutorial Berkebun Emas*. Tahun 2013
- Saidina Ali AKBAR, *Preferensi Masyarakat Muslim Menjdai Nasabah Pegadaian Syariah Lubuk Linggau,2017*
- Saladin Djaslim, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Linda Karya, 2003), h.7
- Salsi Rais, *Penggadaian Syari'ah Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: UI-Press, 2005, hal. 155
- Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020
- Sofjan Assauri, *manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h.127
- Thy Widoyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), h.30
- Vardiansyah Dani, *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Indeks, 2008), h.3
- Virginia Nur Rahmanti, *sebuah kajian mengapa akuntansi syariah masih sulit tumbuh subur di indonesia*, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Vol. 13,2012), h.161
- Viyolina, *Sistem Bunga dalam Gadai, ditinjau dari Hukum Islam*,Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Syarih (STIS), Yogyakarta: 2000, hlm. 65
- Yeni Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 22 juli 2020
- Aditya, *Wawancara*, tanggal 23 agustus 2019

Dokumentasi, *struktur Organisasi Lembaga Bank Syariah Mandiri KC Curup*

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

<http://www.syariahmandiri.co.id/category//info-perusahaan/profil-perusahaan/>. Di akses pada tanggal 26 November 2016 Pukul 16.00 WIB

Sindi Nasabah gadai emas BSM, *Wawancara* 21 juli 2020

Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Pustaka Phoenix 2007),h. 597