

**SKRIPSI**  
**MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK**  
***RAHN* DI BANK SYARIAH MANDIRI**  
**POLEWALI MANDAR**



Oleh

**SUMARNI SYUKRI**  
**NIM 14.2300.007**

**PAREPARE**

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

**2020**

**SKRIPSI**  
**MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK**  
***RAHN* DI BANK SYARIAH MANDIRI**  
**POLEWALI MANDAR**



Oleh

**SUMARNI SYUKRI**  
**NIM 14.2300.007**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

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

**2020**

**MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK  
RAHN DI BANK SYARIAH MANDIRI  
POLEWALI MANDAR**

**Skripsi**

**sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**

**SUMARNI SYUKRI  
NIM. 14.2300.007**

**Kepada**

**PAREPARE**

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

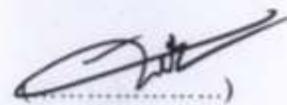
**2020**

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sumarni syukri  
Judul Skripsi : Minat nasabah dalam Menggunakan Produk *rahm* di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar  
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.007  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : SK Ketua STAIN Parepare  
B. 2972/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Hj. Muliati, M.Ag.



NIP : 19601231 199103 2 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.



NIP : 19711111 199801 2 003

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

**SKRIPSI**

**MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK *RAHN* DI BANK SYARIAH MANDIRI POLEWALI MANDAR**

disusun dan diajukan oleh

SUMARNI SYUKRI  
NIM.14.2300.007

telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah pada tanggal 7 Februari 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	: Dr. Hj. Muliati, M.Ag.	(.....)
NIP	: 19601231 199103 2 004	
Pembimbing Pendamping	: Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(.....)
NIP	: 19711111 199801 2 003	

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Alimul Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19640427 198703 1 002



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul : Minat nasabah dalam Menggunakan Produk *rahm* di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar

Nama : Sumarni syukri

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.007

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare B.2972/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Tanggal Kelulusan : 10 Maret 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Hj. Muliati, M.Ag. (Ketua)

Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (Sekretaris)

Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd. (Anggota)

Dr. Hannani, M.Ag. (Anggota)



Mengetahui

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Alghad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19640427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. Berkat hidayah, taufik dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Pemasaran Produk Bank Syariah Mandiri di Polewali Mandar “sebagai salah satu syarat memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Shalawat dan salam senantiasa mengalir kepada manusia terbaik, manusia pilihan kekasih Sang Maha Pengasih, Nabi mulia Muhammad saw beserta para keluarga dan sahabatnya.

Penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada Ayahanda M.Syukri dan Ibunda Nurlina, serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, nasehat, dukungan serta doa yang tulus demi keberhasilan penulis.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr. Muliati ,M.Ag. selaku Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.. selaku Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan, arahan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M. Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah mengeluarkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
4. Terkhusus kepada Ibu Dr. Muliati ,M.Ag. selaku Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.. selaku pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan ilmu, motivasi, nasehat, dan arahan yang telah diberikan selama mengerjakan skripsi ini yang tentunya sangat berharga dan bermanfaat.
5. Kedua orang tua saya ayahanda M.Syukri dan Ibunda Nurlina yang tak henti-hentinya memberikan doa, semangat, motivasi, dorongan, kasih sayang kepada penulis selama ini.
6. Teman-teman terkhusus kepada Masni H, Nur Hidayah, Nugrawati, Kurniasari, Astriani, Husnah S, kak malkam, Sugisman, serta teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2014 sekalian yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis tidak lupa pula menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara moril maupun secara material sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan dan kebaikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 14 Februari 2020

Penyusun



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sumarni Syukri  
NIM : 14.2300.007  
Tempat/Tgl. Lahir : Kanang, 22 Juli 1996  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Minat nasabah dalam menggunakan Produk *Rahn* di Bank Syariah Mandiri di Polewali Mandar

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 14 Februari 2020  
Penyusun

SUMARNI SYUKRI  
NIM. 14.2300.007

## ABSTRAK

**Sumarni Syukri.** Minat Nasabah dalam menggunakan produk *rahn* di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar (Dibimbing oleh Muliati dan Syahriyah Semaun ).

Penelitian ini bertujuan menjelaskan minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn* di Bank Syariah Mandiri di Polewali Mandar. Hal-hal yang dipermasalahkan yaitu bagaimana persepsi nasabah terhadap produk *rahn* dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi nasabah memilih produk *rahn* karena produk *rahn* termasuk produk yang banyak digunakan nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri Polewali. .

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif, data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau *Verifikasi*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1). Persepsi nasabah terhadap pembiayaan gadai emas mendapat respon yang positif bagi nasabah, pengetahuan masyarakat tentang produk *rahn* khususnya di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali sudah mulai disukai nasabah karena bank syariah memiliki keunggulan jasa gadai yang dianggap lebih aman dan mudah, serta system pengelolanya berdasarkan prinsip syariah , serta pelayanan yang diberikan sangat baik.(2). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn* ada 3 faktor. Pertama :faktor pelayanan yang dipengaruhi oleh karyawan, yang menjadikan sebuah referensi nasabah dalam memilih produk *rahn* di BSM Mandiri, kedua, faktor promosi yang dipengaruhi oleh pengetahuan nasabah terhadap suatu produk gadai yang ada di BSM Mandiri. Ketiga faktor religius yang dipengaruhi oleh persepsi nasabah dengan beban biaya yang dikenakan termasuk biaya yang rendah, tingkat kepercayaan kepada Bank Syariah Mandiri membuat nasabah yakin dengan keamanan barang yang dijaminkan.

**Kata Kunci** : Minat, Produk *Rahn*, Bank Syariah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	5
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II     TINJAUAN TEORI</b>	
2.1    Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2    Tinjauan Teoritis .....	8
2.2.1    Teori Minat.....	8
2.2.1.1    Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat.....	9
2.2.2    Teori Persepsi.....	12

2.2.3	Teori Nasabah .....	12
2.2.4	Pengertian Bank .....	13
2.2.4.2	Karakteristik Bank Syariah .....	14
2.2.5	Produk .....	19
2.2.5.1	Strategi Produk .....	21
2.2.5.2	Produk Bank Syariah .....	22
2.2.6	Pengertian <i>Rahn</i> .....	23
2.2.6.1	Hak dan Kewajiban Penerima dan Pemberi Gadai .....	24
2.2.6.2	Dasar Hukum Gadai .....	25
2.2.6.3	Syarat-syarat <i>Rahn</i> .....	27
2.2.6.4	Tujuan dan Mampaat <i>Rahn</i> .....	29
2.3	Tinjauan Konseptual .....	30
2.4	Kerangka Pikir.....	33
2.5	Sejarah Berdirinya produk Gadai Emas di BSM .....	34
2.6	Profil Bank Syariah Mandiri KCP Polewali .....	35
2.6.1	Prinsip Operasi Bank Syariah .....	35
2.6.2	. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	36
2.7	Struktur organisasi .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
3.3	Fokus Penelitian.....	40
3.4	Jenis dan Sumber data yang digunakan .....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	42

3.6	Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gadai Bank Syariah Mandiri.....	45
4.1.1	Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KCP Polewal .....	46
4.1.2	Ketentuan Barang Jaminan dan Teknis Penaksiran Barang Gadai Pada Bank Syariah Mandiri.....	48
4.1.3	Ketentuan Jangka Waktu Peminjamam <i>Rahn</i> /Gadai Pada Bank Syariah Mandiri .....	50
4.2	Persepsi Nasabah dalam Menggunakan Produk Rahn Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar .....	52
4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat nasabah dalam Menggunakan Produk <i>Rahn</i> di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar .....	61
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Simpulan .....	73
5.2	Saran .....	74
	DAFTAR PUSTAKA .....	75
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1	Profil Bank Syariah Mandiri KCP Polewali.	35



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1	Kerangka Pikir	33
Gambar 2	Struktur Organisasi	38



**DAFTAR LAMPIRAN**

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Izin Melaksanakan Penelitian	Terlampir
2	Izin Rekomendasi Penelitian	Terlampir
3	Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar	Terlampir
4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	Terlampir
5	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
6	Dokumentasi	Terlampir
7	Riwayat Hidup Penulis	Terlampir

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan Perbankan merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat guna memenuhi kebutuhan dana bagi pihak yang membutuhkan. baik untuk kegiatan produktif maupun konsumtif. Lembaga perbankan di Indonesia telah terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah.

kegiatan pinjam meminjam seperti itu biasanya dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum suatu lembaga, baik lembaga perbankan maupun non perbankan dan informal maupun nonformal. Indonesia yang sebagian masyarakatnya masih berada di garis kemiskinan kecenderungan memilih melakukan kegiatan pinjam meminjam kepada lembaga informal seperti misalnya rentenir. Kecenderungan ini dilakukan karena mudahnya persyaratan yang harus dipenuhi, mudah di akses dan dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat. Namun dibalik kemudahan tersebut, rentenir atau sejenisnya menekan masyarakat dengan tingginya bunga.

Islam adalah agama yang lengkap dan sempurna telah meletakkan kaidah-kaidah dasar dan aturan dalam semua sisi kehidupan manusia, baik dalam ibadah maupun muamalah (hubungan antara makhluk ). Setiap orang membutuhkan interaksi dengan orang lain untuk saling menutupi kebutuhan dan tolong-menolong di antara mereka. Salah satu contoh kesehariannya didalam kehidupan masyarakat kita terjadi berbagai macam fenomena, mereka berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga, tetapi hal ini tidak semudah yang dibayangkan untuk mencari kebutuhan ekonomi kadang menemui beragam kendala yang akhirnya

terbersit untuk menggadaikan tanah yang mereka miliki seperti tanah garapan atau pertanian kepada orang lain dengan pembayaran sejumlah uang sebagai gantinya, hal ini adalah bentuk suatu kesederhanaan, kepraktisan, ekonomi dan bentuk kekeluargaan tanpa adanya aturan –aturan formal yang mempersulit mereka yang belum mengenal arti akan hukum positif kita.

Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat.

Setiap orang mempunyai skala minat dalam menentukan barang dan jasa menurut urutan pentingnya agar tercapai kepuasan maksimum. Minat atau selera adalah sebuah konsep yang digunakan dalam ilmu sosial, khususnya ekonomi. Minat juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk, barang, atau jasa yang dikonsumsi. Dengan demikian teori minat dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen/ nasabah. Minat yang dimiliki konsumen dalam hal ini khususnya untuk mengetahui pembiayaan gadai emas syariah yang tentunya berbeda-beda.

Dapat dilihat bahwa skala minat dalam gadai emas tersebut baik konvensional maupun syariah berbeda, letak perbedaan utama antara keduanya yaitu dalam pembiayaan. Pegadaian konvensional memberikan bunga sebagai pembiayaan atas manfaat barang yang digadaikan, sedangkan pegadaian syariah menggunakan pembiayaan dengan prinsip syariah, namun tetap memperoleh keuntungan yang telah

diatur oleh Dewan Syariah Nasional, yang memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman.

Tujuan setiap perusahaan adalah memperoleh keuntungan yang maksimal dan mempertahankan atau bahkan berusaha meningkatkannya untuk jangka waktu lama. Tujuan tersebut dapat direalisasi apabila promosi dapat dilaksanakan seperti yang direncanakan. Untuk mencapai tujuan tersebut Bank Syariah Mandiri KCP Polewali telah melakukan usaha agar produk dan jasanya digunakan oleh nasabah. Inovasi dalam pemasaran dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan secara langsung melalui peningkatan penjualan, melalui terobosan dalam media periklanan, atau saluran pemasaran serta sarana promosi yang lainnya. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah.<sup>1</sup>

Kebanyakan masyarakat beranggapan bahwa beberapa lembaga lembaga keuangan syariah dan konvensional secara aplikasinya sama saja , hanya istilah-istilah yang digunakan saja yang berbeda. Konsep yang berbasiskan prinsip-prinsip syariah, beberapa keuntungan yaitu cepat, praktis dan menentramkan karena bersumber dana berasal dari sumber yang sesuai dengan syariah begitu pun dengan proses gadai yang diberlakukan. Perihal yang membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut karena di Bank Syariah Mandiri cukup banyak nasabah yang menggunakan produk gadai yang ditawarkan di Bank Syariah Mandiri mengenai tentang faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih jasa gadai pada Bank Syariah Mandiri dan ingin mengetahui sejauh mana minat nasabah

---

<sup>1</sup>M. Nur Rianto Al-Arif *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta , 2010),h.169.

dalam menggunakan produk *rahn*. Harapannya kedepannya masyarakat tidak akan ragu lagi menggunakan jasa pada lembaga yang berbasis syariah.

Pada tahun 2012, Bank Indonesia menerbitkan ketentuan untuk mencegah terjadinya praktik spekulasi dalam produk pembiayaan gadai emas syariah. Dalam peraturan Bank Indonesia produk gadai bank syariah dan Unit Usaha Syariah merupakan produk pelayanan jasa berdasarkan akad *qardh*. Akad *Qardh* adalah akad atau perjanjian penyaluran dana oleh Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah kepada nasabah sebagai utang -piutang dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana tersebut kepada Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah pada waktu yang ditentukan.<sup>2</sup>

Kinerja individu dalam setiap aktivitas merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi, oleh karena itu organisasi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki keahlian yang unik untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki.<sup>3</sup>

Dengan melihat penjabaran tersebut penulis tertarik untuk mengupas lebih jauh minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn* di Bank Syariah Mandiri di Polewali Mandar. Pentingnya penulis mengungkap masalah tersebut diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagi lembaga perbankan sekaligus menjadi referensi baru untuk lembaga keuangan bank syariah dan sebagai media pengetahuan tambahan untuk pembaca maupun penulis sendiri.

---

<sup>2</sup> Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/7/Dpbs Tentang produk *Qardh Beragunan Emas bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah*

<sup>3</sup>Surya Dharma, *Pradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia* ( Jogjakarta: Amara Books, 2003).h.120.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar masalah diatas yang menjadi pokok permasalahan ini dapat dipecah sub-sub pokok masalah tersebut adalah :

- 1.2.1 Bagaimana persepsi nasabah dalam menggunakan produk *Rahn* di Bank Syariah Mandiri di Polewali Mandar ?
- 1.2.2 Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk *Rahn* di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar ?

## 1.3 Tujuan penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah dalam menggunakan produk *Rahn* Bank Syariah Mandiri
- 1.3.2 Untuk mengetahui Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk *Rahn* di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar?

## 1.4 Manfaat penelitian

- 1.4.1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu penambahan karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai literatur atau sumber acuan dalam penelitian yang ada relevansinya.
- 1.4.2 Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat awam mengenai tentang produk *rahn* bank syariah mandiri di Polewali Mandar.
- 1.4.3 Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang bermamfaat bagi mereka yang ingin mendapatkan informasi tentang minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn* pada bank mandiri syariah di Polewali Mandar

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan hasil penelitian relevan digunakan sebagai pendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan. Disatu sisi juga merupakan bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada, baik mengenai kelebihan atau kekurangan yang ada sebelumnya, serta untuk menguatkan argument. Sehingga dalam hal ini penulis mengambil penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat.

Skripsi yang berjudul “*Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah kantor cabang pegadaian syariah(KCPS)*”. Oleh Siti Hadijah dengan Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah KCPS Denpasar, yaitu faktor tampilan fisik .<sup>4</sup> Terdapat perbedaan antara Penelitian yang dilakukan Siti Hadijah dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaannya juga dapat dilihat pada penelitian yang terdahulu menggunakan metode Analisis data yang dilakukan secara kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menggunakan penelitian kualitatif Penelitian Oleh Dewi Silviana Mahasiswa alumni Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang menyangkut “ *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di pegadaian syariah*

---

<sup>4</sup>Siti Hadijah,” *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah kantor cabang pegadaian syariah (KCPS)*,( Skripsi Sarjana : Ekonomi dan Bisnis : Denpasar, 2015).

*kantor cabang sidoarjo* “. <sup>5</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi minat nasabah non muslim terdapat tiga faktor yaitu faktor 1 terdiri dari indikator, lokasi yang mudah ditemukan, produk-produk pegadaian yang beragam, menarik dan inovatif serta keuntungan menggunakan produk, berdasarkan data tersebut faktor ini disebut faktor Reputasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Silviana dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh Dewi Silviana meneliti, faktor –faktor apa yang menjadi alasan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti mengenai minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn*. Perbedaannya juga dapat dilihat pada lokasi. Penelitian yang dilakukan Dewi Silviana di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo , sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar.

Penelitian Oleh Nadhirotul Ulbab Mahasiswa alumni Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang menyangkut judul “ *Strategi pemasaran produk-produk gadai syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah* ”. <sup>6</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang digunakan oleh Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang menggunakan strategi 4p:

Produk, price, plice, dan promotion. Strategi pemasaran yang telah dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang ternyata mampu meningkatkan jumlah nasabah. Perbedaan penelitian yang dilakukan Nadhirotul Ulbab meneliti strategi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah nasabah , Sedangkan penelitian

---

<sup>5</sup>Dewi Silviana “ *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di pegadaian syariah kantor cabang sidoarjo*”,( Skripsi Sarjana: Islam Negeri Sunan Ampel: Surabaya, 2018).

<sup>6</sup> Nadhirotul Ulbab,” *Strategi pemasaran produk-produk gadai syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah*”,( Skripsi Sarjana: Universitas Islam Negeri Walisongo: Semarang, 2016).

yang akan dilakukan penulis meneliti minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn*.

Perbedaanya juga dapat dilihat pada lokasi. Penelitian yang dilakukan Nadhirotul Ulbab di Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar.

Ketiga hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, sama-sama membahas tentang produk *rahn*, akan tetapi dapat dilihat perbedaan pada penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan dapat dilihat masing-masing penelitian memiliki objek penelitian yang berbeda, lokasi penelitian, metode, serta titik fokus penelitian. Jelas bahwa penelitian yang telah dilakukan berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan.

## 2. 2 Tinjauan Teoretis

### 2.2.1 Teori Minat

Menurut kamus besar bahasa Indonesia minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu.<sup>7</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai perasaan senang.<sup>8</sup>

Menurut Ahmad D. Marimba, minat adalah kecenderungan jiwa kepada sesuatu, karena sesuatu itu mempunyai arti bagi kita, dapat memenuhi kebutuhan kita

<sup>7</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 916.

<sup>8</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.263.

dan dapat menyenangkan kita.<sup>9</sup> Sedangkan menurut Andi Mappiare ialah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Minat merupakan suatu kondisi yang mencerminkan adanya hubungan antara sesuatu yang diamati atau dialami dengan keinginan atau kebutuhan sendiri, dengan kata lain ada kecenderungan apa yang dilihat dan diamati seseorang merupakan sesuatu yang berhubungan dengan keinginan dan kebutuhannya.<sup>10</sup>

#### 2.2.1.1 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Minat

Terdapat banyak hal yang dapat mempengaruhi timbulnya minat, baik berasal dari individu itu sendiri, ataupun dilingkungan masyarakat. Menurut Crow individu dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu barang atau jasa ditentukan oleh 3 faktor, yaitu<sup>11</sup> :

##### 1. Faktor Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank harus memiliki etika. Sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Definisi pelayanan sendiri yaitu suatu kegiatan yang membantu menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain atau konsumen dengan

<sup>9</sup> Ahmad D. Marimba, *Pengantar Filsafat Pendidikan Islam* (Bandung: PT Al-Ma'rif, 2002), h.72.

<sup>10</sup> Darmadi, *Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2017), h. 310.

<sup>11</sup> Eno Amaliah Bachtiar, *Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Membeli Motor Honda Di Makassar* (Skipripsi Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin : Makassar, 2013), h.28.

penampilan produk yang yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan nasabah dan usaha penggunaan produk secara berulang-ulang.

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perbuatan menyediakan segala apa diperlukan oleh orang lain.<sup>12</sup> Selanjutnya Kotler Philip dan Keller mendefinikan pelayanan sebagai aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan tidak berwujud, tidak tersimpan, tidak menghasilkan kepemilikan serta bervariasi dan dapat diubah.<sup>13</sup>

Bagi nasabah yang mengutamakan keuntungan atau kemamfaatan yang diperoleh kualitas pelayanan ( *service* ) adalah juga faktor yang mempengaruhi memilih sebuah produk. Jika pelayanannya yang diterimanya buruk, sudah pasti mereka beralih ke produk lain. Sebaliknya jika pelayanannya baik, mereka tidak akan segan-segan untuk setia pada produk itu, sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ  
فَأَصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن  
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا  
اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ٢

Terjemahannya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula)

<sup>12</sup> Erham Anggawirya dan Audi C, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* ( Surabaya: Indah Surabaya, 2002), h. 41

<sup>13</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Terj. Hendra Teguh , Benyamin Molan, dan Rony A. Rusli. Jilid 2. ( Jakarta Index Kelompok Gramedia , 2004 ), h. 45.

mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu Telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum Karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

## 2. Faktor Promosi

Promosi adalah upaya perusahaan mempengaruhi para pelanggan atau konsumen agar mau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Promosi meliputi unsur-unsur pemberian informasi dan pengaruh terhadap perilaku pelanggan, bisa juga diartikan bahwa promosi sebagai suatu upaya produsen untuk berkomunikasi dengan para pelanggan guna mempengaruhi pelanggan agar membawa kepada tindakan yang diinginkan perusahaan yaitu mempunyai konsumen.

Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik kesimpulan dan mempertahankan nasabah. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Kemudian promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah terhadap produk, mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi akan mengingatkan citra bank dimata para nasabahnya.<sup>14</sup>

## 3. Faktor Religius

Penerapan prinsip syariah dalam setiap produk perbankan syariah merupakan salah satu perbedaan mendasar di antara kedua bentuk perbankan tersebut. beberapa produk perbankan syariah yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah sehingga

<sup>14</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Prenada Media, 2005) h.175 .

faktor religiutas mempengaruhi operasional bank syariah dengan perbedaan tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk pada bank syariah.

### 2.2.2 Teori Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses seseorang menafsirkan stimulus yang diterimanya dan juga merupakan suatu proses seseorang mengorganisasikan pikirannya dengan menafsirkan dan mengalami serta mengelolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya<sup>15</sup>.

Dalam konteks ke-Indonesia-an, pengertian bank ini dapat dilihat dalam pasal 1 Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pengertian ini mengandung makna bahwa bank itu tidak berfungsi untuk mengelolah uang, tetapi juga lebih jauh untuk meningkatkan tingkat ekonomi masyarakat. Sedangkan bank syariah sendiri berusaha menghindari sistem riba dan mengedepankan sistem syariah.

### 2.2.3 Teori Nasabah

Menurut kamus besar bahasa Indonesia nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>16</sup> Pengertian nasabah dalam perbankan umum adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan

---

<sup>15</sup> Maman H Sumantri, Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2002), h. 131.

<sup>16</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, h. 952.

yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat *customer service* (CS) itu sendiri. Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas petugas CS adalah berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Menurut Undang-undang NO.10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan dari pengertian tersebut nasabah terdiri dari dua jenis, yaitu

2.2.3.1 Pasal 1 ayat 17 menyatakan bahwa nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2.2.3.2 Pasal 1 ayat 18 menyatakan bahwa nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>17</sup>

#### **2.2.4 Pengertian Bank**

Pada mulanya bank syariah belum mendapat perhatian yang optimal dari pemerintah, hal ini terlihat pada Undang-Undang No 7 tahun 1992 yang belum menjelaskan adanya landasan hukum operasional perbankan syariah. Setelah adanya undang-undan baru yaitu Undang-Undang No 10 tahun 1998 maka bank syariah

---

<sup>17</sup> Deni Kurniah, *Strategi Pemasaran Terhadap Nasabah Non Muslim di Bank Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Capem Parepare)*. (Skripsi Sarjana: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare, 2016), h. 19.

telah memiliki landasan hukum yang lebih kuat serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan oleh bank syariah.<sup>18</sup>

#### 1 . Pengertian Bank syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ( BPRS).

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal dengan istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam, di bank ini jasa yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum islam.<sup>19</sup>

Berangkat dari Konsep dasar ekonomi Islam, Islam sebagai agama yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal, baik dalam hubungan dan Sang pencipta ( *Habluminalla* ) maupun dalam hubungan sesama manusia ( *Hablumminannas* ). Ada tiga pilar pokok dalam ajaran islam yakni : Akidah, Syariah dan Akhlak.<sup>20</sup>

#### 2.2.4. 1 Karakteristik Bank Syariah

Bank syariah memiliki ciri atau karakteristik tersendiri,antara lain adalah sebagai berikut

##### 1. Berdimensi keadilan dan Pemerataan

Ciri ini dilakukan dengan bagi hasil ( *mudharabah dan musyarakah* ).Dengan bagi hasil ini tidak muncul kerugian yang hanya dialami oleh satu pihak, karena

<sup>18</sup> Kasmir, 1998. Dasar-dasar Perbankan ,( Jakarta : Rajawali Pers), h. 215

<sup>19</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, edisi revisi ( Cet. VI; Jakarta: PT .Raja Grafindo Persada, 2002), h.25.

<sup>20</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* ( Bandung: Pustaka Setia, 2013), h.125.

resiko kerugian dan keuntungan yang diperoleh ditanggung bersama-sama bank dengan nasabahnya. Dengan demikian, kekayaan tidak akan hanya beredar pada golongan tertentu.

Cara ini pula pada akhirnya, perekonomian umat akan terwujud secara merata dalam bentuk penyebaran modal dan kesempatan. Dan hal ini berbeda dengan bank konvensional yang hanya menumpukkan modal pada pemilik modal, sedangkan kelompok *dhu 'afa* ' tidak memiliki kesempatan untuk mengembangkan usahanya. Hal ini antara lain disebabkan karena konsep bank konvensional lebih mengacu pada system kapitalisme yang lebih menguntungkan mereka yang telah memiliki modal. Selain itu, sifat dari bank konvensional lebih kontradiktif, karena kepentingan penyimpanan dana yang menghendaki bunga simpanan tinggi bertolak belakang dengan kepentingan peminjam dana yang menghendaki bunga pinjaman yang rendah. Oleh karena itu, dari ciri pertama ini maka memungkinkan terjadinya perluasan kesempatan kerja bagi semua lapisan masyarakat tanpa membedakan antara yang memiliki modal dengan kaum *dhu 'afa* ' Hal ini disebabkan karena dihapusnya prinsip bunga akan mendorong orang untuk melaksanakan investasi langsung berupa pembiayaan proyek dan perdagangan yang dapat membuka ladang usaha baru dan kaum *dhu 'afa* ' juga dapat terlibat di dalamnya.

## 2. Adanya Pemberlakuan Jaminan

Ciri ini seiring dengan pasal 8 UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang berbunyi “ Dalam memberikan kredit, bank umum wajib mempunyai keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitur untuk melunasi hutannya sesuai dengan yang diperjanjikan. “ pernyataan ini kemudian dipertegas dengan penjelasannya. “ apabila berdasarkan unsur-unsur lain telah dapat diperoleh keyakinan atas kemampuan debitur

mengembalikan hutannya,anggunan dapat hanya berupa barang,proyek atau hak tagih yang dibiayai dengan kreditur yang bersangkutan .” Dan ternyata dalam sistem ekonomi islam ( *fiqh al-mu'malah* ) dikenal istilah jaminan (*rahn* ), yang sayyid sabiq mengartikannya dengan “ menjadikan suatu benda dalam perdagangan *syara'* sebagai jaminan atas hutang selama ada dua kemungkinan,yakni untuk mengembalikan uang atau mengambil sebagian benda itu<sup>21</sup> “ pada bank syariah setiap orang memiliki kesempatan baik kaya maupun miskin untuk mendapatkan modal. Hal ini tentu saja berbeda dengan bank konvensional, dimana yang memilikiKesempatan untuk mendapatkan modal hanyalah orang kaya, yang sanggup menyerahkan hartanya sebagai jaminan oleh karena itu, idealnya bank syariah suatu saat akan mampu meratakan kesempatan berusaha bagi semua lapisan masyarakat yang memiliki potensi berbisnis.

### 3. Menciptakan rasa kebersamaan

Ciri ini berarti , dalam operasionalnya, bank syariah berupaya menciptakan kebersamaan antara dirinya sebagai pemilik modal dengan nasabahnya sebagai pengelola modal. Hal ini sejalan dengan salah satu prinsip *mu'amalah*, yakni memelihara prinsip-prinsip keadilan dan kebersamaan, serta menghindari unsur-unsur penganiayaan dan pengambilan kesempatan dalam kesempatan. Kebersamaan dalam melakukan kegiatan ekonomi akan sangat tampak dalam prinsip operasional bank syari'ah.

Hal ini disebabkan resiko kerugian dan perolehan keuntungan dibagi rata di antara kedua belah pihak. Sehingga dari rasa kebersamaan ini dapat membuat

<sup>21</sup>AI-Sayyid Sabiq.*Fiqh al- sunnah*. Jilid II. ( Beirut : Dar al-Fikr, 1983), h.187

peminjam ( nasabah ) merasa tenang dalam melakukan usahanya tanpa harus merasa dikejar-kejar oleh pembiayaan cicilan kredit.

#### 4. Bersifat Mandiri

Karena prinsip operasional bank syari'ah tidak menggunakan bunga. Maka secara otoritas akan terlepas dari gejolak moneter ,baik dalam negeri maupun internasional. Oleh karena itu, bank syariah dengan sendirinya tidak mengantungkan diirinya pada moneter, sehingga dapat berjalan tanpa dipengaruhi oleh inflasi. Kondisi ini berbeda dengan bank konvensional, yang dalam operasionalnya selalu memakai prinsip bunga. Sedangkan dalam prinsip bunga, bank konvensional harus selalu memperhatikan tingkat inflasi dalam negeri, tingkat bunga riil di luar negeri dan persaingan di dalam negeri.

Dengan demikian jelas bahwa bank konvensional sangat bergantung dan berpengaruh oleh gejolak moneter. Dan ini juga menjadi salah satunya yang membedakannya dengan bank syariah. Bank syariah tidak berdampak inflasi, bahkan ia mendorong investasi, pembukaan lapangan kerja baru dan pemerataan kesempatan usaha. Lebih jauhnya, bank syariah dapat berperan dalam upaya pengentasan kemiskinan yang kini tengah diprogandakan dan digalakan.

#### 5 . Persaingan Secara Sehat

Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa bank syariah itu hadir untuk menciptakan kemaslahatan umat. Oleh karena itu, bentuk persaingan yang terjadi antar bank syariah adalah dalam berlomba-lomba untuk lebih tinggi dari yang lain dalam memberikan porsi bagi hasil kepada nasabah. Persaingan antara bank syariah tidak saling mematikan justru saling menghidupi satu dengan yang lainnya.

Demikian pula bagi nasabah tidak perlu memilih –milih bank syariah yang akan dijadikan sebagai mitra kerjanya.

Persaingan secara sehat ini memungkinkan bank syariah yang mampu membina peminjam dengan baik akan berhasil dalam operasionalnya. Tampaknya, kesempatan ini sangat terbuka bagi semua bank syariah. Hal ini berbeda dengan bank konvensional, dimana persaingan diantara mereka adalah saling mematikan, Bank-bank besar dengan mudahnya memberikan bunga besar bagi nasabahnya, sedangkan yang kecil cukup gelagaapan dalam mengatasinya.

#### .6. Adanya Dewan Pengawas Syariah ( DPS )

Peran utama Dewan pengawas syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Hal ini karena transaksi-transaksi yang berlaku dalam bank syariah sangat khusus jika dibandingkan bank konvensional. karena itu, diperlukan garis panduan (*guidelines*) yang mengaturnya. Garis panduan ini disusun dan ditentukan oleh Dewan Syariah Nasional. Dewan Pengawas Syariah harus membuat pernyataan.

Secara berkala (biasanya tiap bulan ) bahwa bank yang diawasinya telah berjalan sesuai dengan dengan ketentuan syariah. pernyataan ini dimuat dalam laporan tahunan (annual report) bank bersangkutan Fungsi utama Dewan Syariah Nasional adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan syariah Islam. Dewan ini bukan hanya mengawasi bank syariah, tetapi juga lembaga-lembaga lain seperti asuransi, reksadana ,modal ventura, dan sebagainya. Untuk keperluan pengawasan tersebut, Dewan Syariah Nasional membuat garis panduan produk syariah yang diambil dari sumber-sumber hukum Islam. Garis panduan ini menjadi dasar pengawasan bagi Dewan Pengawas Syariah pada lembaga

– lembaga keuangan syariah dan menjadi dasar pengembangan produk-produknya. Dewan Syariah Nasional dapat memberi teguran kepada lembaga keuangan syariah jika lembaga yang bersangkutan menyimpang dari garis panduan yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan jika Dewan Syariah Nasional telah menerima laporan dari Dewan Syariah pada lembaga yang bersangkutan mengenai hal tersebut.<sup>22</sup>

### **2.2.5 Product ( produk )**

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, property, organisasi, informasi, dan ide.<sup>23</sup> Secara umum definisi produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Produk merupakan unsur pertama yang mampu memberikan kesan yang signifikan terhadap konsumen, seberapapun hebatnya promosi dan murahness harga, produk tetap menjadi kunci utama sumber kebutuhan yang harus memuaskan konsumen, saat produk tidak bisa berperan seperti itu, maka semua elemen lain menjadi tidak berarti.<sup>24</sup> Strategi produk merupakan komponen yang sangat penting di dalam perusahaan, bagaimana baiknya komponen yang lain namun jika produk yang bermasalah maka perusahaan tidak akan maju, sebab yang pertama tertanam di benak konsumen adalah kualitas produk.

<sup>22</sup>Muhammad, *Bank Syariah, Tinjauan Teoritis dan Praktis*, ( Cet.2, Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h.32

<sup>23</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Killer, *Manajemen Pemasaran*, edisi XIII ( Cet. II; Jakarta : Erlangga, 2008), h. 4.

<sup>24</sup>Arif Rahman , *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Bussiness : Cara jitu merontokkan pesaing* ( Jakarta: Trans Media Pustaka, 2010), h.xi.

Agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka penciptaan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus.

Bagi dunia perbankan produk plus harus selalu diciptakan setiap waktu, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada sekarang ini. Ada banyak keuntungan atau mamfaat yang dapat dipetik dengan adanya produk plus :

1. Untuk meningkatkan penjualan. dalam hal ini produk yang memiliki nilai lebih akan menjadi pembicaraan dari mulut ke mulut antara nasabah, setiap kelebihan produk tersebut akan dibandingkan dengan produk pesaing, sehingga potensi untuk menarik nasabah laian atau akan memaksa nasabah lama untuk menambah konsumsi produk tersebut, misalnya untuk deposito nasabah menambah jumlah depositonya, atau keluarganya membuka tabungan baru di bank tersebut. Pada akhirnya akan meningkatkan penjualan.
2. Menimbulkan rasa bangga bagi nasabahnya. Hal ini disebabkan produk yang dijual memiliki keunggulan dibandingkan produk pesaing, misalnya dalam hal fasilitas tabungan yang diberikan bank kita belum dapat dipenuhi pesaing.
3. Menimbulkan kepercayaan, Dalam hal ini akan memberikan keyakinan kepada nasabah akan kesenangannya dari fasilitas yang diberikan, sehingga nasabah semakin percaya kepada produk yang dibelinya.
- 4 . Menimbulkan kepuasan. Pada akhirnya nasabah akan mendapatkan kepuasan dari jasa yang dijual sehingga kecil kemungkinan untuk pindah ke produk lain, bahkan kemungkinan akan menambah konsumsinya.

menentukan keunggulan produk tersebut, Di samping karyawan juga harus didukung oleh sistem dan prosedur yang efisien dan efektif melalui penyediaan sarana dan prasarana yang dimilikinya.

### 2.2.5. 1 Strategi produk

Setiap produk yang yang diluncurkan ke pasar tidak selalu mendapat respon yang positif. bahkan cenderung mengalami kegagalan jauh lebih besar dibandingkan keberhasilannya. untuk mengantisipasi agar produk yang diluncurkan berhasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka peluncuran produk diperlukan strategi-strategi tertentu. Khusus yang berkaitan dengan produk, strategi ini kita kenal dengan nama sttegi produk.<sup>25</sup>

Dalam dunia perbankan strategi produk yang dilakukan adalah mengembangkan suatu produk adalah sebagai berikut :

#### 1. Penentuan logo

Logo adalah ciri khas dari suatu bank, setiap bank tentu memiliki logo untuk setiap produk yang diterapkannya sehingga dapat memudahkan nasabah untuk menganalnya logo juga harus didesain semenarik dan sederhana mungkin sehingga lebih mudah untuk ditangkap di benak konsumen.

#### 2. Menciptakan merek

Merek adalah hal penting bagikonsumen untuk mengenali barang atau jasa, pengertian merek diartikan sebagai nama, istilah, simbol, desain atau kombinasi dari semuanya.<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* ( Bandung : Albeta, 2012), h.146

<sup>26</sup> Dedi Purwana dan Nurdin Hidayat, *Studi Kelayakan Bisnis* ( Jakarta : Rajawali Pers, 2016),h.85.

### 3. Menciptakan kemasan

Kemasan juga merupakan unsur yang penting selain sebagai fungsi identitas, kemasan juga dibuat untuk membungkus produk yang dihasilkan. ketika berbicara kemasan dalam perbankan seperti buku tabungan, deposito, bilyet giro dan buku kredit.

### 4. Variasi produk

Memvariasikan produk harus diupayakan di dalam perbankan agar nasabah memiliki opsi pada penawaran yang diberikan dari produk. Memvariasikan produk pun baik dilakukan untuk memberikan kesan yang menarik terhadap produk. Nasabah biasanya akan tertarik terhadap produk yang memiliki banyak variannya, sebab akan menciptakan kepuasan dari nasabah di dalam memilih produk yang disukainya. Dalam teknis perbankan, variasi produk dibutuhkan untuk menjangkau pasar yang lebih luas, tidak hanya menjangkau kalangan tertentu.

#### 2.2.5.2 Produk Bank Syariah

Adapun produk yang digunakan di dalam perbankan syariah adalah sebagai berikut :

##### 1. Produk Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana adalah suatu keinginan investasi maupun tabungan dari nasabah kepada bank. penghimpunan dana dilakukan supaya ada dana yang dioperasikan untuk disalurkan kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan.

- a. Prinsip *Wadi'ah*
- b. .Prinsip *Mudharabah*
- c. .Prinsip Penyaluran Dana

- d. Penyaluran dana atau pembiayaan adalah memberikan dana kepada nasabah dalam bentuk pinjaman dengan ketentuan akad menurut kesepakatan.

Pembiayaan merupakan fungsi intermediasi bank dimana penyaluran dana ke masyarakat berupa pembiayaan yang diperoleh dari dana deposito masyarakat.<sup>27</sup>

- a. Prinsip *Musyarakah*
- b. Prinsip *Ba'i*
- c. Prinsip *Murabahah*
- d. Prinsip *Ba'i salam*
- e. Prinsip *Ba'i istishna*

### 2.2.6 Pengertian *Rahn*

Gadai (*Ar-rahn*) adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas hutang /pinjaman (*marhun bih*) yang diterimanya. *Marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian pihak yang menahan atau penerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya<sup>28</sup>. Adapun pengertian rahn sebagai berikut:

1. *rahn* secara umum adalah kegiatan meminjamkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang akan

<sup>27</sup>Binti Nur Asisyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* ( Yogyakarta : Kalimedia, 2015),h.4

<sup>28</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktek*, ( Jakarta: Gema Insani Press, 2011), h. 128

dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.<sup>29</sup>

2. Sedangkan secara terminologi para ulama *fiqhi* mendefinisikannya sebagai berikut:
3. Menurut Sayyid Sabiq yang mengutip pendapat Hanafiah, gadai adalah menjadikan barang berharga menurut pandangan syara' sebagai jaminan utang dengan ketentuan dimungkinkan untuk mengambil utang, atau mengambil sebagian dari benda tersebut.<sup>30</sup>

#### 2.2.6.1 Hak dan Kewajiban Penerima dan Pemberi Gadai

1. Hak dan Kewajiban Penerima Gadai
  - a. Penerima gadai berhak menjual *marhun* apabila *rahin* tidak dapat memenuhi kewajiban yang saat jatuh tempo hasil penjualan harta benda gadai *marhun* dapat digunakan untuk melunasi pinjaman dan sisanya dikembalikan kepada *rahin*.
  - b. Penerima gadai berhak mendapatkan penggantian biaya yang telah dikeluarkan untuk menjaga keselamatan harta benda gadai,<sup>31</sup>
  - c. Selain pinjaman belum dilunasi maka pihak pemegang gadai berhak menahan harta benda gadai yang diserahkan oleh pemberian gadai.
  - d. Penerima gadai bertanggung jawab atas hilang atau merosotnya harta benda gadai bila hal itu disebabkan oleh kelalaiannya.

<sup>29</sup>Hasan Ali, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Cet.II. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004), h.235.

<sup>30</sup>Muhammad Solikhul Hadi, *Pegadaian Syariah*, ( Jakarta: Salemba Diniyah,2003),h.685.

<sup>31</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Cet.1. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), h.108

- e. Penerima gadai tidak boleh menggunakan barang gadai untuk kepentingan pribadinya
- f. Penerima gadai berkewajiban memberitahukan kepada pemberi gadai sebelum diadakan pelelangan harta benda gadai.<sup>32</sup>

## 2. Hak dan Kewajiban Pemberi Gadai

- a. Pemberi gadai berhak mendapat pengembalian harta benda yang digadaikan sesudah ia melunasi pinjaman utangnya.
- b. Pemberi gadai berhak menuntut ganti rugi atau kerusakan dan hilangnya harta benda yang digadaikan, bila hal itu disebabkan oleh kelalaian penerima gadai.
- c. Pemberi gadai berhak meminta kembali harta benda gadai bila penerima gadai diketahui menyalah gunakan harta benda gadaianya.
- d. Pemberi gadai berkewajiban melunasi pinjaman yang telah diterimanya dengan tenggang waktu yang telah ditentukan, termasuk biaya-biaya yang ditentukan oleh penerima gadai.
- e. Pemberi gadai berkewajiban merelakan penjualan harta benda gadaianya, bila dalam jangka waktu yang telah ditentukan pemberi gadai tidak dapat melunasi uang pinjamannya

### 2.2.6.2 Dasar Hukum Gadai

Gadai (*rahn*) hukumnya Al-Qur'an, sunnah dan ijma adapun dasar dari Al-Qur'an dalam surah Al-Baqarah ayat 283.

<sup>32</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Cet.1. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000). h.200.

### 1. Al-Quran

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنُ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَمَّ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝٢٨٣﴾

Terjemahannya :

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 barang siapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>33</sup>

Ayat diatas bermakna bahwa Allah Swt memerintahkan orang yang melakukan suatu transaksi dengan orang lain, sedang bersamanya tidak ada juru tulis, maka hendaklah dia memberikan suatu barang jaminan (gadai) kepada orang yang memberikan hutang kepadanya supaya merasa tenang dalam melepaskan uangnya tersebut. Selanjutnya hendaklah peminjam menjaga uang atau barang-barang hutangan itu agar tidak hilang atau dihamburkan tanpa ada memfaat.<sup>34</sup>

### 2. Hadits

Selain ayat diatas juga terdapat hadis yang menjadi dasar hukum yang kedua, yaitu ketentuan hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari dari Aisyah r.a bersabda:

Jadi praktek gadai telah dilakukan Rasulullah pada masa itu, yaitu menggadaikan baju besinya untuk membeli makanan, dan sekarang telah diterapkan di Indonesia dan pada Bank Syariah Mandiri dengan memberikan pembiayaan gadai

<sup>33</sup> Mahmud Yunus, Tafsir Quran Karim, ( Cet.31. Jakarta: Hidakarya Agung, 1993) h. 66

<sup>34</sup> Syaikh Kamil Muhammad ‘Uwaidah, *Fiqh Wanita*, Cet.IV, ( Jakarta: Pustaka Al- Kautsar, 2000), h. 619-620

emas kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk modal usahanya atau uang.

Dari beberapa landasan hukum tersebut nampak jelas bahwa investasi atau kegiatan produktif lainnya sangatlah dianjurkan dalam Islam demi tercapainya tujuan syari'ah (maqashid Al-Syari'ah) yaitu kemaslahatan.

Keputusan seorang muslim untuk melakukan investasi pada suatu bidang usaha tertentu didasarkan atas inisiatif sendiri, bukan karena paksaan. Demikian juga mitra kerja bekerja sama atas inisiatifnya sendiri. Sehingga, aktivitas investasi tersebut akan jauh dari unsur-unsur paksaan, aniaya dan zalim menzalimi QS. An-Nisa : 29 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۚ ٢٩

Terjemahannya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.<sup>35</sup>

Ayat diatas bermakna bahwa dalam islam tidak ada larangan perniagaan asalkan tidak dilakukan dengan jalan yang haram seperti riba, gasab/merampas perniagaan harus berdasarkan kerelaan hati masing-masing maka bolehlah kamu memakanya dengan melakukan hal-hal yang menyebabkan kecelakaannya bagaimanapun juga cara dengan gejalanya baik didunia dan diakhirat sehingga dilarangnya berbuat demikian.

<sup>35</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Hikmah Alquran dan Terjemahan:* ( Bandung: Diponegoro .2008) h.,83

### 2.2.6.3 Syarat-syarat *rahn*

Adapun syarat-syarat gadai para ulama *fiqhi* menyusunnya sesuai dengan rukun gadai itu sendiri . Dengan demikian syarat-syarat gadai adalah sebagai berikut Syarat yang terkait dengan orang yang berakad *ar-rahin* dan *al-murtahin* adalah cakap bertindak hukum. Kecakapan bertindak hukum, menurut Jumhur Ulama adalah orang yang telah baligh dan berakal. Sedangkan menurut ulama Hanafiyah kedua belah pihak yang berakad tidak disyaratkan baligh, tetapi cukup berakal saja. Oleh karena itu, menurut mereka anak kecil yang *mumayyiz* boleh melakukan akad gadai asal mendapat persetujuan dari walinya.<sup>36</sup>

1. Syarat Sight (lafadz). Ulama Malikiyah, Syafi'iyah, dan Hanabilah mengatakan apabila syarat itu adalah syarat yang mendukung kelancaran akad itu, maka syarat itu dibolehkan, namun apabila syarat itu bertentangan dengan tabiat akad *rahn*, maka syaratnya batal. Syarat yang dibolehkan itu misalnya, untuk sahnya *rahn* itu, pihak *murtahin* minta agar akad itu disaksikan oleh dua orang saksi, sedangkan syarat yang batal ,misalnya, disyaratkan bahwa *marhun* itu tidak boleh dijual ketika *rahn* itu jatuh tempo, dan *rahin* tidak mampu membayarnya.
2. Syarat yang terkait dengan utang (*al-marhun bih*) merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada yang memberi utang, utang boleh dilunasi dengan jaminan, utang itu jelas dan tertentu.<sup>37</sup>
3. Syarat yang terkait dengan barang yang dijadikan jaminan (*al-marhun*)

<sup>36</sup>Mas' Adi Ghufron, *Fiqh Muamalah Konsektual*,( Cet.1. Jakarta : Raja Grafindo Persada,2002),h.169.

<sup>37</sup> Chairuman, Pasaribu. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, ( Jakarta : Sinar Grafika, 1996),h. 143

menurut ulama *figh* syarat-syaratnya sebagai berikut:

- a. Barang jaminan itu boleh dijual dan nilainya seimbang dengan utang.
- b. Berharga dan boleh dimanfaatkan
- c. Milik sah orang yang berhutang
- d. Jelas dan tertentu
- e. Tidak terkait dengan hak orang lain
- f. Boleh diserahkan baik materinya maupun mampaatnya.<sup>38</sup>

Di samping syarat-syarat diatas para ulama *fighi* sepakat mengatakan, bahwa gadai itu dianggap sempurna apabila barang yang digadaikan itu secara hukum telah berada di tangan pemberi utang, dan uang yang dibutuhkan telah diterima peminjam uang. Apabila jaminan itu benda tidak bergerak seperti rumah dan tanah, maka tidak harus rumah dan tanah yang diberikan, tetapi cukup surat jaminan tanah atau surat-surat tanah itu yang diberikan kepada orang yang memberikan piutang. Syarat yang terakhir demi kesempurnaan gadai adalah bahwa barang jaminan itu dikuasai secara hukum oleh pemberi piutang.

#### 2.2.6.4 Tujuan dan Mamfaat *Rahn*

*Rahn* bertujuan sebagai berikut:

1. Turut melaksanakan dan menjunjung tinggi pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.
2. Pencegahan prkatik ijon, pegadaian gelap, pinjaman tidak wajar lainnya.

<sup>38</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* ( Cet.I.Jakarta: Sinar Grafika,2008),h.105.

3. Pemamfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/ pembiayaan berbasis bunga.

4 . Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Adapun mamfaat pegadaian sebagai berikut:

1. Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang relatif sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan /kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.
2. Bagi Perusahaan Pegadaian
  - a. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
  - b. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapat keuntungan-keuntungan dari pembebanan biaya sewa tempat penyimpanan emas.<sup>39</sup>
  - c. Pelaksanaan misi Perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

## 2.3 Tinjauan Konseptual

### 2.3.1 Minat Nasabah

<sup>39</sup> Mardani, *Lembaga Keuangan Syariah*,( Cet. II. Jakarta: Kencana ,2015),h. 179

Secara etimologi minat adalah perhatian, kesukaan (kecenderungan hati) pada suatu keinginan. Sedangkan Pengerian minat secara terminologi terdapat beberapa pengertian minat menurut para ahli, diantaranya yaitu, menurut Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai perasaan senang.<sup>40</sup>

Menurut Slameto minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh.<sup>41</sup> Minat merupakan suatu kondisi yang mencerminkan hubungan antara sesuatu yang diamati atau dialami dengan keinginan atau kebutuhan sendiri, dengan kata lain ada kecenderungan apa yang dilihat dan diamati seseorang merupakan sesuatu yang berhubungan dengan keinginan dan kebutuhannya.<sup>42</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan minat adalah kecenderungan individu untuk memusatkan perhatian rasa lebih suka dan rasa ketertarikan terhadap suatu objek.

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank di hal keuangan.<sup>43</sup> Menurut kamus

---

<sup>40</sup>Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 263.

<sup>41</sup>Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya* (Cet. Ke-4, Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 180.

<sup>42</sup>Darmadi, *Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2017). h. 310

<sup>43</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 952.

perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening Simpanan atau pinjaman pada bank.<sup>44</sup>

Minat nasabah adalah sumber motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan apa yang ingin dilakukan ketika bebas memilih, ketika seseorang menilai bahwa sesuatu bisa bermamfaat, maka bisa menjadi berminat, kemudian hal tersebut bisa mendatangkan kepuasan, ketika kepuasan menurun maka minatnya juga bisa menurun. Sehingga minat tidak bersifat permanen, tetapi minat bersifat sementara atau dapat berubah-ubah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa minat nasabah adalah motivasi nasabah untuk melakukan atau menilai suatu produk dalam bank sehingga mendatangkan kepuasan.

### 2.3.2 Produk

Adalah unsur pertama yang mampu memberikan kesan yang signifikan terhadap konsumen, seberapapun hebatnya promosi dan murah nya harga, produk tetap menjadi kunci utama sumber kebutuhan yang harus memuaskan konsumen, saat produk tidak bisa berperan seperti itu, maka semua elemen lain menjadi tidak berarti.

### 2.3.3 Rahn

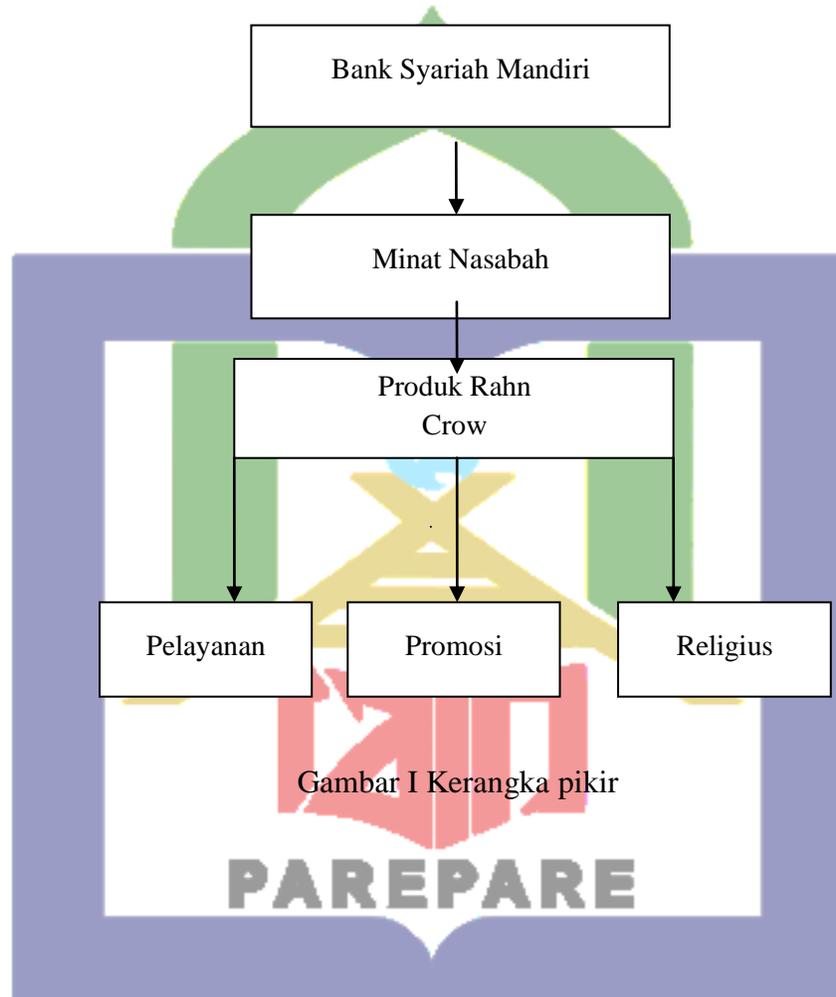
Menurut Syariah Islam berarti penahanan atau pengekangan. Sehingga dengan adanya akad gadai menggadai, kedua belah pihak mempunyai tanggung jawab bersama, yang punya utang bertanggung jawab melunasi utangnya dan yang berpiutang bertanggung jawab menjamin keutuhan barang jaminanya. Apabila utang

---

<sup>44</sup> Saladin Djaslim, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: PT . Linda Karya, 2002), h. 7.

telah dibayar pemahaman oleh sebab akad itu dilepas dan keadaannya bebas dari tanggung jawab dan kewajiban masing-masing.

### 3. 4 Kerangka Pikir



### 2.5 Sejarah Berdirinya produk Gadai Emas di BSM

Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional No. 26/DSN-MUI/III/2002 tanggal 28 maret tahun 2002 tentang Gadai Emas. Maka pada awal juli tahun 2002 produk gadai emas ini mulai di operasikan dimana di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali produk ini baru diluncurkan pada tahun 2017.

Gadai Emas Bank Syariah Mandiri iB,(Gadai Emas BSM iB) adalah produk bank yang memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah menggunakan prinsip *qardh* dengan jaminan berupa emas nasabah yang bersangkutan dengan pengikatan secara gadai. Barang atau harta dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan bank. Atas pemeliharaan tersebut, bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip *ijarah*.

Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia yang lebih baik. Bank Syariah

Mandiri (BSM) sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah (prinsip-prinsip Bank Syariah Mandiri): keadilan, kemitraan, keterbukaan, Universitas)

Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap Akhlaqul Karimah (budi pekerti mulia),

## 2.6 Profil Bank Syariah Mandiri KCP Polewali

Tabel 4 Profil Bank Syariah Mandiri KCP Polewali.

Nama Perusahaan	: BANK SYARIAH MANDIRI
Nama Bank	: Bank Syariah Mandiri
Kode Bank	: 451
Nama Kantor	:Bank Syariah Mandiri KCP Polewali
Status Kantor	: KCP Syariah
Alamat	: Jl. Muh. Yamin No. 73, Kota Polewali, Kab. Polewali Mandar, Sulawesi Barat
Kode Pos	: 91315
Telp	: 042822252
Website	:www.syariahmandiri.co.id

Sumber Data : *Kantor* Bank Syariah Mandri KCP Polewali.

### 2.6. 1 Prinsip Operasi Bank Syariah

Bank Syariah Menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

#### 2.6.1. 1 Prinsip Keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara Bank dan nasabah.

#### 2.6. 1.2 Kemitraan

Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko, dan keuntungan yang berimbang di antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank. Dalam hal ini bank berfungsi sebagai *Intermediary institution* lewat skim-skim pembiayaan yang dimilikinya.

#### 2.6.1.3 Transparansi (keterbukaan)

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

#### 2.6. 1.4 Universal

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil'alamiin

### 2.6.2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi

Bank Syariah terdepan dan modern

Misi

2.6.2. 1 Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan, diatas rata-rata 36 industry yang berkesinambungan.

2.6.2.2 Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi, yang melampaui harapan nasabah.

2.6.2.3 Mengutamakan penghimpunan dana murah, dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel

2.6.2.4 Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal

2.6.2.5 Mengembangkan manajemen talenta, dan lingkungan kerja yang sehat

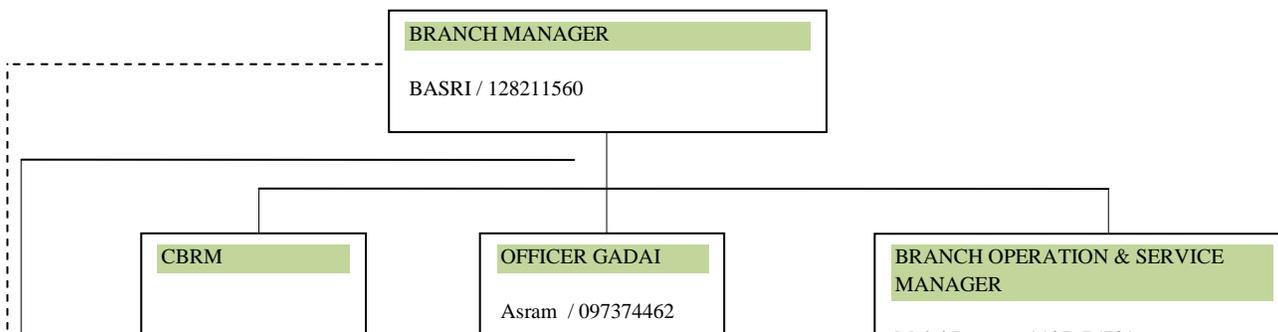
2.6.2.6 Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan



#### 4.1.5 Struktur Organisasi

##### STRUKTUR ORGANISASI

##### PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP POLEWALI





Gambar 2. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Polewali

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode-metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.<sup>45</sup> Untuk lebih mengetahui metode penelitian dari penelitian ini, maka diuraikan sebagai berikut

#### 3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan atau (*field research*). yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada dilapangan sebagaimana adanya, Dengan pendekatan fenomenology yaitu mendeskripsikan atau menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait fenomena yang nampak di kalangan masyarakat. Berdasarkan masalahnya, Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan ,mencatat , menganalisis dan menginterpretasikan apa yang diteliti, melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.<sup>46</sup> Melalui penelitian deskriptif, penulis tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan-perlakuan tertentu terhadap variabel atau merancang sesuatu yang diharapkan terjadi pada variabel, tetapi semua kegiatan, keadaan, kejadian, aspek komponen atau variabel berjalan sebagaimana mestinya.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini adalah pertama, untuk mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk alur cerita atau teks

---

<sup>45</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah(Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare; STAIN Parepare, 2013), h. 34

<sup>46</sup>Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* ( Cet, 7: Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h.26

naratif sehingga lebih mudah untuk dipahami. Pendekatan ini menurut peneliti mampu menggali data dan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin untuk keperluan penelitian. Kedua, pendekatan penelitian ini diharapkan mampu membangun keakraban dengan subjek penelitian atau informan ketika mereka berpartisipasi dalam kegiatan penelitian sehingga peneliti dapat mengemukakan data berupa fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Ketiga, peneliti mengharapkan pendekatan penelitian ini mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang diajukan.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.2.1 Lokasi**

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kecamatan Polewali yang beralamat di jalan Muh. Yamin No. 73, Kelurahan Pekkabata Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat.

#### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan untuk mendapatkan data-data yang dilakukan serta penelitian dilaksanakan setelah seminar proposal dan sudah mendapatkan izin meneliti dalam waktu kurang lebih dua bulan lamanya.

### **3.3 Fokus penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis akan berfokus pada minat nasabah dalam menggunakan produk Rahn di mandiri Polewali Mandar, dimana studi ini membahas tentang minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn*.

### 3. 4 Jenis dan Sumber Data yang digunakan

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.<sup>47</sup> Dalam penelitian ada dua sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 3. 4. 1 Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari pihak responden dan informasi melalui wawancara serta observasi secara langsung di lapangan. Data primer ialah data yang diperoleh langsung dengan melakukan wawancara terhadap Menejer, dan karyawan lainnya dan atau wawancara lansung kepada nasabah, data primer dalam hal ini diperoleh dari sumber individu atau perorangan yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti di Bank Syariah Mandiri di Polewali Mandar.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang dapat diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Atau dalam hal ini data sekunder yang dimaksud adalah dokumentasi-dokumentasi yang diharapkan dapat memberi informasi pelengkap dalam penelitian. Data sekunder yang dapat diperoleh antara lain berasal dari :

3.4.2.1 Buku-buku yang terkait tentang *fiqh* muamalah dan ekonomi Syari'ah.

3.4.2.2 buku-buku tentang perbankan islam.

3.4.2.3 Kepustakaan, internet, jurnal serta artikel yang terkait dengan penelitian ini.

---

<sup>47</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam teori praktek)*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2006), h.87.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 3.5.1 Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai kondisi yang terjadi di lokasi penelitian. Dalam observasi ini yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati serta mencatat semua fenomena yang terjadi. Pengamatan akan fenomena itu dikhususkan kepada masalah tentang minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn*.

#### 3.5.2 Wawancara

Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan di mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan secara langsung mewawancarai orang yang langsung Menggunakan produk *rahn*, Manajemen Bank Mandiri Syariah, manajer karyawan. Wawancara adalah cara pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi-informasi lisan melalui tatap muka, berbincang-bincang dengan orang yang dapat memberikan informasi terhadap permasalahan yang diteliti. Wawancara (*interview*) yaitu mendapatkan keterangan dengan cara bertemu langsung dan melakukan Tanya jawab antara penanya dengan responden guna mendapatkan keterangan-keterangan yang berguna untuk tujuan penelitian.

---

<sup>48</sup> Cholid Narbuko & Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, h.83.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, dan bukan berdasarkan perkiraan. <sup>49</sup>Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen serta mengambil gambar kegiatan-kegiatan dan rekaman yang terkait dengan permasalahan pada peneliti ini.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menganalisis data berarti menguraikan data atau menjelaskan data sehingga berdasarkan data itu pada gilirannya dapat ditarik pengertian dan kesimpulan data yang berhasil dikumpulkan dan diklasifikasikan secara sistematis selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode kualitatif<sup>50</sup>, yaitu menggambarkan secara sistematis data yang tersimpan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh adalah teknik Trianggulasi. Teknik triangulasi ini lebih banyak menggunakan metode dalam level mikro, yaitu bagaimana menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan analisis data sekaligus dalam sebuah penelitian, termasuk menggunakan informan sebagai alat uji keabsahan dan analisis hasil penelitian.

Asumsinya bahwa informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan akan akurat apabila juga digunakan wawancara atau menggunakan bahan dokumentasi untuk mengoreksi keabsahan informasi yang telah diperoleh dengan

---

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D* (Bandung: CV. ALfabet, 2008), h,247

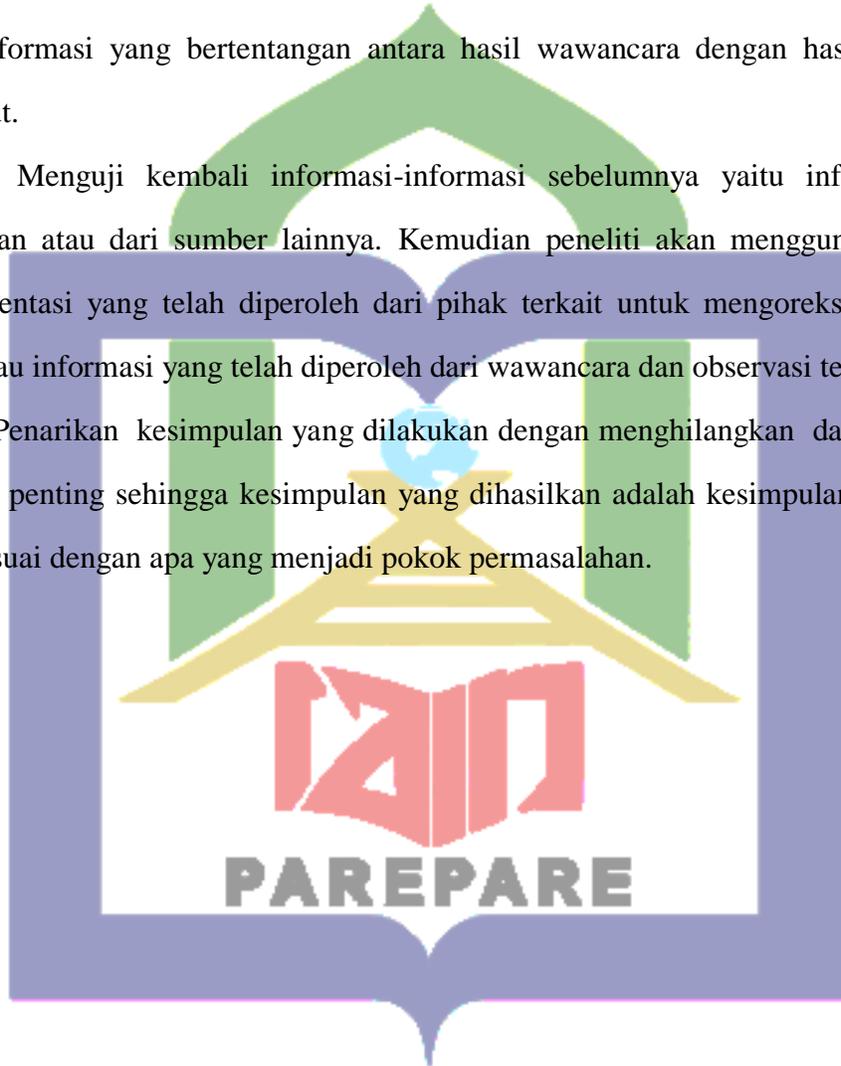
<sup>50</sup> Dudung Abdurrahman, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta, 2003), h. 65.

kedua metode tersebut.<sup>51</sup> Adapun tahapan dalam menganalisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

3.6.1 Setelah itu, peneliti melakukan uji silang terhadap data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi untuk memastikan bahwa tidak ada data dan informasi yang bertentangan antara hasil wawancara dengan hasil observasi tersebut.

3.6.2 Menguji kembali informasi-informasi sebelumnya yaitu informasi dari informan atau dari sumber lainnya. Kemudian peneliti akan menggunakan bahan dokumentasi yang telah diperoleh dari pihak terkait untuk mengoreksi keabsahan data atau informasi yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi tersebut.

3.6.3 Penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan menghilangkan data-data yang kurang penting sehingga kesimpulan yang dihasilkan adalah kesimpulan yang tepat dan sesuai dengan apa yang menjadi pokok permasalahan.



---

<sup>51</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Cet. VIII; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 203.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gadai Bank Syariah Mandiri

Gadai BSM merupakan pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Sebagaimana motto Gadai emas BSM “RINGAN biayanya, NYAMAN layanannya, Mudah dan CEPAT prosesnya.”

Gadai emas BSM memiliki dua jenis produk pembiayaan yakni gadai emas dan cicil emas. Namun transaksi yang paling sering saya dapati adalah Gadai Emas, karena kebutuhan nasabah gadai yang mendesak dengan tujuan yang berbeda-beda, seperti biaya sekolah, kesehatan dan sebagai modal usaha. Produk Cicil Emas BSM belum berjalan dengan lancar karena kurangnya minat masyarakat berinvestasi emas dalam bentuk batangan karena mayoritas masyarakat lebih menyukai investasi emas dalam bentuk perhiasan.

Gadai emas BSM menggunakan 3( tiga) pengikatan akad yaitu: pertama: akad Qard dibuat oleh pihak BSM dengan pihak nasabah dalam hal transaksi gadai emas dengan pembiayaan tanpa bunga, ke dua : akad rahn merupakan akad yang digunakan dalam pelaksanaan gadai emas, ke tiga : akad ijarah ( sewa) dilakukan dalam hal penyewaan tempat untuk menyimpan agunan ( emas ) yang digadaikan pada tempat penyimpanan agunan. Pelaksanaan akad ijarah ( sewa) tersebut membebankan kepada nasabah untuk untuk membayar biaya pemeliharaan kepada bank. Ketiga akad tersebut terpadat pada halaman belakang blangko Surat Bukti Gadai Emas.

Proses gadai emas BSM sangat mudah, cepat dan aman karena calon nasabah hanya perlu membawa KTP dan emas yang akan di agunkan. Emas tersebut akan

melalui 3 tahap pengujian yaitu, pertama: uji fisik ( dilakukan untuk mengetahui karakteristik perhiasan misalnya agunan yang berupa kalung dengan liontin, ataucicin yang memiliki banyak permata) ke dua: uji kimia (dilakukan untuk mengetahui karatase emas. Jenis zat kimia yang digunakan berupa cairan HCL dan HN03. Dimana HCL digunakan untuk untuk karetese emas di bawah 20 karat, dan HN03+HCL untuk karatase emas diatas 20 karat), ke tiga: uji berat (dilakukan untuk mengetahui berat dari perhiasan yang akan diagunkan). Setelah lulus dari ketiga pengujian tersebut maka calon nasabah akan diarahkan untuk membuka rekening BSM untuk memudahkan setiap transaksi.

#### **4.1. 1 Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KCP Polewali**

Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat berupa:

##### **4.1.1.1 Ar-Rahn (Gadai Syariah)**

Gadai syariah (*Ar-rah*n) adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, dan kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasioanal No. 25/ DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*, tanggal 26 juni 2002, dan No. 26/DSN-MUI/III2002 tentang *Rahn Emas*, tanggal 28 maret 2002.<sup>52</sup> Diman rahin menyerahkan harta bergerak/ tidak bergerak sebagai jaminan sekaligus memberi kuasa kepada bank syariah mandiri untuk menjual/melelang (secara syariah) jika setelah jatuh tempo *Rahn* tidak mampu/bersedia melunasinya. Hasil lelang digunakan untuk melunasi pinjaman pokok ditambah jasa simpan dan

<sup>52</sup>Ahmad Kamil dan M. Fauzan, Kitab Undang-Undang Perbankan dan Ekonomi Syariah, Jakarta: Kencana, 2007, h. 545.

biaya lelang. Kelebihannya diserahkan kepada rahinn. Sedangkan kurang menjadi resiko bank syariah mandiri.

#### 4.1.1.2 Mulia (Murabahah Logam Mulia Untuk Investasi Abadi)

Mulia memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh bank kepada masyarakat secara tunai dan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel.

#### 4.1.1.3 Amanah (Murabahah Untuk Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Amanah adlah produk bank syariah mandiri dalam memberikan pinjaman untuk kepemilikan kendaraan bermotor. Produk ini merupakan sistem syariah dengan akad Murabahah, yaitu pemberi pinjaman. Pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai Negeri Sipil (PNS) dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. BSM Gadai Emas

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

Akad :

- 1 *Qardh* dalam rangka *Rahn* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.
- 2 Biaya pemeliharaan menggunakan akad *ijarah*.
- 3 BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan Cara Mudah Punya Emas dan Menguntungkan. Pembiayaan menggunakan akad

*Murabahah* (di bawah tangan). Pengikatan agunan dengan menggunakan akad *rahn*(gadai).

#### **4.1.2 Ketentuan Barang Jaminan dan Teknis Penaksiran Barang Gadai Pada Bank Syariah Mandiri**

Barang jaminan di Bank Syariah Mandiri berlaku untuk akad *rahn* emas sebelum diterapkan fatwa dewan syariah nasional no. 26 adalah emas dan berlian. Akan tetapi, mengingat berlian adalah barang yang sangat berisiko dan memerlukan kehati-hatian ekstra dalam perawatannya, maka barang jaminan berupa berlian tidak berlaku lagi, dan bank syariah mandiri menerima logam mulia, dinar bersertifikat dan perhiasan sebagai barang jaminan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rahlana Andar pegawai bank syariah mandiri KCP Polewali, dimana responden tersebut diantaranya:

“Barang tersebut akan ditaksir oleh petugas taksir (penaksir) dan kan diuji kemurniannya. Metode penaksiran ini dilakukan untuk mengetahui kadar karat emas dari hasil ini dapat ditetapkan batas maksimum pinjaman yang dapat diperoleh oleh nasabah. Bank Syariah Mandiri menggunakan beberapa cara untuk menguji atau menaksir barang jaminan (Marhun) diantaranya dengan cara”:<sup>53</sup>

##### 1. Uji Fisik

Yaitu untuk jenis emas tertentu seperti perhiasan, logam mulia, dan dinar bersertifikat untuk melihat kondisi barang tersebut apakah layak untuk menjadi barang jaminan atau tidak, masih mulus atau banyak goresan dan lainnya.

##### 2. Uji Kimia

Dengan cara uji kimia, perhiasan dicek terlebih dahulu dengan cairan kimia tertentu untuk mengetahui kadar emasnya dan untuk mengetahui emas tersebut

---

<sup>53</sup>Rahlana Andar, Salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali Mandar pada tanggal 20 Juli 2019

asli atau tidak, emas akan ditetesi cairan tertentu. Apabila emas tersebut asli maka warnanya akan menyesuaikan dengan warna aslinya.

### 3. Uji Berat Jenis

Yaitu dengan mengukur berat basah dan berat kering guna memperoleh berta jenis dengan cara:

$$\text{Berat udara} - \text{berat air} = \text{berat jenis}$$

Proses pengukuran berat air di air dengan cara memasukkan emas kedalam air lalu ditimbang dengan alat tertentu, karena air memberikan tekanan diatas maka berat air akan lebih kecil dari berat di udara, rumus kimianya adalah sebagai berikut:

$$\text{Berat Jenis} = W_u - W_{\text{air}}$$

Besarnya pinjaman yaitu logam mulia dan dinar bersertifikasi 90% untuk perhiasan 85% dari harga taksir, sedangkan harga taksir dihitung sesuai dengan harga pasar saat itu. Proses untuk memperoleh pembiayaan adalah sebagai berikut:

1. Nasabah gadai emas syariah mandiri datang ke Bank Syariah Mandiri KCP Polewali dilantai dua bagian *rahn*/gadai emas, nasabah bisa berkonsultasi untuk menyampaikan maksud kedatangannya terlebih dahulu.

2. Nasabah dapat memberikan perhiasan berupa logam mulia atau dinar kepada *officer* untuk dilihat jenis emas yang akan digadaikan.
3. Jika nasabah melakukan pembiayaan diatas Rp. 5.000.000.00,-(lima juta rupiah) harus memiliki rekening bank syariah mandiri, jika belum memiliki rekening, maka harus membuka rekening terlebih dahulu.
4. Nasabah langsung mendatangi petugas taksir untuk mengisi formulir akad *rahn*, kemudian menyerahkan barang yang akan dijaminkan.
5. Barang yang akan dijaminkan terlebih dahulu akan diteliti kualitasnya oleh petugas untuk menetapkan besarnya pembiayaan yang akan diberikan.
6. Selanjutnya, pemberian uang akan dilakukan oleh kasir atau teller dengan mengkreditnya uang pinjaman tersebut ke rekening nasabah.

#### **4.1.3 Ketentuan Jangka Waktu Peminjaman *Rahn*/Gadai Pada Bank Syariah Mandiri**

Jangka waktu peminjaman di Bank Syariah Mandiri Mengingat produk *rahn* untuk menolong kebutuhan jangka pendek, maka bank syariah mandiri memberikan jangka waktu pinjaman selama 4 (empat) bulan. Namun Bank Syariah Mandiri dapat memberikan keringanan bagi nasabah yang kesulitan dalam melunasi pinjaman yaitu dengan diberikannya masa tenggang selama 15 (lima belas) hari sejak jatuh tempo. Selain itu atas kebijakan bank nasabah juga dapat memperpanjang masa pinjaman hingga 6 (enam) bulan atau dua kali perpanjangan. Jika nasabah tidak dapat melunasi pinjaman dan telah habis masa perpanjangan, maka nasabah diberi kesempatan untuk mendatangkan pembeli barang gadai, namun transaksi tersebut harus diketahui oleh pihak bank.

“Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan. Menurut Munawir jika terdapat kelebihan penjualan barang gadai, maka bank akan langsung mengkredit ke rekening nasabah, jika terdapat kekurangan dari nilai penjualan maka resiko akan ditanggung oleh nasabah. Penjualan marhun tidak dengan cara lelang sebagaimana yang dilakukan pegadaian konvensional, hal ini merupakan salah satu perbedaan akad rahn di Bank Syariah Mandiri dan gadai pada perum pegadaian syariah”<sup>54</sup>

Peneliti melihat bahwa di bank syariah tidak semata-merta melakukan pelelangan terhadap barang yang telah di gadaikan oleh nasabah, dari pihak bank selalu berusaha memberikan informasi secara detail dan memberikan keringanan kepada nasabah dengan diberikannya perpanjangan waktu apabila ada kelebihan penjualan barang yang di gadai, maka pihak bank akan mengkredit langsung ke rekening nasabah tersebut.

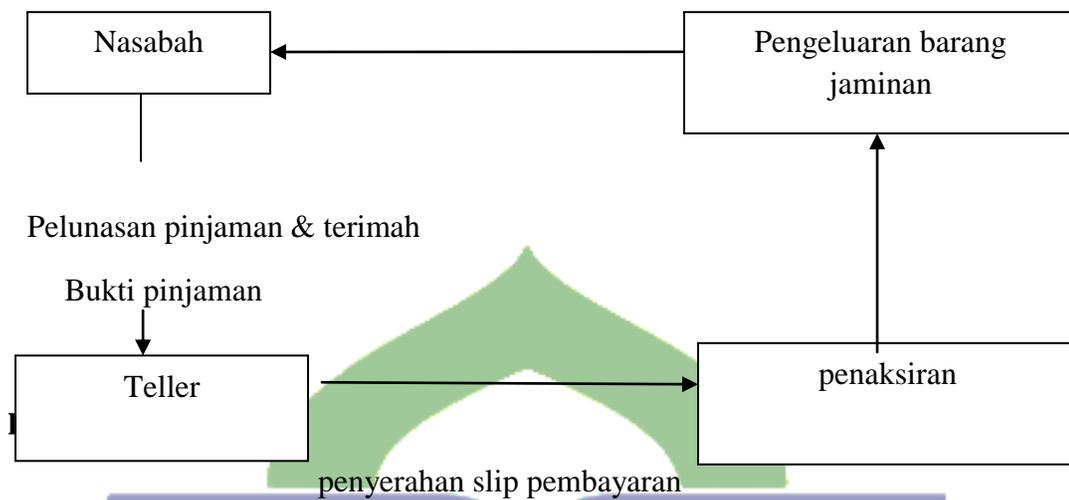
Adapun prosedur pelunasan uang pinjaman yang dilakukan dengan cara:

1. Uang pinjaman dapat dilunasi setiap saat tanpa harus menunggu selesainya jangka waktu
2. Sistem pelunasan dilakukan secara otomatis melalui rekening nasabah, dengan sistem online, nasabah dapat melakukan pelunasan dari cabang manapun dengan cara menyetor ke rekening sebelum jatuh tempo pinjaman.

Setelah melakukan pembayaran, nasabah bisa minta kembali barang yang digadaikan kepada petugas bank dengan menunjukkan bukti pembayaran.

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Munawir nasabah di Bank Syariah Mandiri



#### skema prosedur pelunasan uang pinjaman secara manual

Berdasarkan skema diatas, setelah nasabah melunasi pinjamannya yang diurus melalui teller, maka teller menyerahkan bukti pelunasan hutang kepada nasabah dan menyerahkan slip pembayaran kepada penaksir (juru taksir). Kemudian juru taksir mengeluarkan barang gadai (marhun), dan nasabah dapat meminta kembali barang gadai (marhun), dan nasabah dapat meminta kembali barang gadai (marhun) melalui petugas bank.

#### 4.2 Persepsi Nasabah Dalam Menggunakan Produk *Rahn* Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar

Dalam kebutuhan sehari-hari manusia akan selalu berhadapan dengan berbagai macam rangsangan (stimulus) baik yang menyangkut dirinya sebagai individu maupun berkaitan dengan hakekatnya sebagai makhluk sosial yang disebabkan adanya perbedaan pengalaman, pikiran dan harapan pada diri masing-masing dengan kata lain bahwa reaksi ini disebabkan karena adanya perbedaan persepsi bagi individu.

Persepsi seseorang dapat dari pengalaman yang telah diperolehnya baik yang dilakukan sendiri maupun dari kesan orang lain. Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.<sup>55</sup>

Persepsi bersifat individual yaitu persepsi dapat ditemukan karena perasaan ,pengalaman-pengalaman maupun kemampuan kemampuan berfikir individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, maka hasil persepsi mungkin akan berbeda dengan antara individu satu dengan individu yang lain.

Sebagaimana persepsi menurut peneliti merupakan sesuatu masukan atau tanggapan seseorang terhadap suatu objek baik yang dari penglihatan secara langsung maupun pendegaran, yang dapat membuat seseorang merasa tertarik dengan objek tersebut tanpa adanya suatu paksaan. Maka persepsi ini akan mendorong seseorang untuk melakukan hal tersebut sesuai dengan keinginannya.

Pinjaman gadai emas merupakan fasilitas pinjaman tanpa imbalan dengan jaminan emas dengan kewajiban pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. Jaminan emas yang diberikan disimpan dalam penguasaan atau pemeliharaan dan atas penyimpanan tersebut nasabah diwajibkan membayar biaya sewa.<sup>56</sup>

Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa terlepas dari hubungan dengan manusia lain, senantiasa membutuhkan dalam kehidupannya, untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang mendesak ,dimana kebutuhan dana dapat dipenuhi tanpa kehilangan barang-barang berharga ,maka masyarakat dapat menjamin barang-

<sup>55</sup>Kamus Besar Indonesia, *Ensiklopedi Indonesia*, ( Jakarta: Alfabeta, 1995), h.

<sup>56</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*, (Jakarta: Pranada Media,2007), h. 398.

barangnya ke lembaga tertentu, seperti lembaga yang mempunyai produk gadai .

Islam juga mengajarkan agar dalam hidup bermasyarakat dapat ditegakkan nilai-nilai keadilan dan dihindarkan dari praktek-praktek pemerasan dan penindasan.

Gadai emas ini termasuk produk pembiayaan yang banyak digunakan masyarakat, mulai dari masyarakat menengah kebawah , dan yang berpendapatan relatif kecil sampai usaha mikro. Pembiayaan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam kehidupannya, apalagi di zaman modern ini sudah banyak kebutuhan yang diinginkan setiap orang. Oleh sebab itu pembiayaan ini sangat membantu seseorang dalam kelangsungan hidupnya.

Seperti yang diungkapkan oleh pengelola Unit Pegadaian Syariah, bapak disela-sela kegiatan mengatakan bahwa:

“Setiap orang pasti memiliki kebutuhan tersendiri, misalnya kebutuhan akan biaya konsumtif,dan lain-lainnya yang butuh dana yang cepat sehingga dia menggadaikan barangnya, adapun alternatif yang mereka gunakan yaitu dengan emas. Akan tetapi bukan berarti orang yang menggadaikan itu tidak mempunyai uang atau dana. Tetapi merupakan jalan pintas lain, ketika dia punya uang dianjurkan untuk investasi emas. Karena emas itu adalah uang, tetapi uang belum tentu emas, dikarenakan bahwa orang yang punya emas itu sudah pasti dapatkan uang, tapi orang yang punya uang belum tentu bisa beli emas karena emas setiap waktu harganya selalu naik”<sup>57</sup>.

Setiap orang punya cara masing-masing untuk menemukan solusi yang terbaik untuk menyesuaikan keadaan ekonomi. Dalam hal ini keuangan yang menipis atau berkurang sehingga seseorang mampu menutupi semua itu dengan cara menjaminkan barangnya seperti emas perhiasan di pegadaian. Sehingga akan mempermudah bagi mereka yang membutuhkan untuk memperoleh sejumlah uang untuk digunakan,

---

<sup>57</sup>Wawancara dengan Bapak Asram Nurdin Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Polewali 20 Juli

dengan gadai emas ini orang akan mendapatkan kredit atau pinjaman dengan cepat dan sangat mudah.

Dalam pelayanan yang baik memungkinkan kesetiaan nasabah terhadap sebuah perusahaan. Tujuan dari pelayanan adalah untuk mencapai pelayanan tertentu yang erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan nasabah. Bank syariah merupakan salah satu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah terhadap produk yang mereka inginkan. Setiap sistem yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Polewali selalu mendapatkan respon yang positif dari nasabah. Penulis pun berhasil mendapatkan informasi dari beberapa nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali yang memilih menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, bahwa kebanyakan nasabah lebih memilih menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali karena faktor pelayanan yang diberikan sangat baik, setelah melakukan wawancara kepada nasabah pertama (Bapak Buntu Madika) yang memilih gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali dalam hal ini beliau memilih gadai mengatakan bahwa, berikut hasil wawancara Bapak Buntu Madika (Nasabah):

“Bapak Buntu Madika (Pensiun PNS) menyatakan bahwa sudah 2 tahun saya telah menggunakan gadai di Bank Syariah Mandiri alasan saya memilih gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali dikarenakan adanya informasi dari kerabat yang memberitahu saya untuk mengambil gadai di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali, setelah kerabat saya menjelaskan mengenai tentang Bank Syariah Mandiri KCP Polewali saya berinisiatif untuk mengambil gadai di sana. Setelah saya mengambil gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali saya merasakan kenyamanan dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada nasabah juga sangatlah Ramah, sopan, tidak memerlukan waktu yang lama untuk bertransaksi antara nasabah dengan pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, faktor Syariahnya, dan lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Polewali sangat strategis sehingga lebih mudah dijangkau bagi para nasabah”.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup>Hasil Wawancara dengan Buntu Madika,( Salah Satu Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali ) 18 Juli 2019

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, bahwa pengetahuan masyarakat mengenai produk gadai yang ada di bank mandiri syariah memang sangat membantu untuk meningkatkan keinginan masyarakat menggunakan produk *rahn* itu sendiri.baik itu informasi dari mulut ke mulut atau melalui brousur yang dibagikan kepada masyarakat.

Adapun persepsi lain dari nasabah terhadap pembiayaan gadai emas yaitu ibu sari mengatakan bahwa:

Di Bank Syariah Mandiri saya menggunakan gadai emas karna biaya yang ringan di bandingkan dengan pegadaian konvensional dan itu membuat saya sering bertransaksi gadai di sini. Selain itu suasana di Bank Syariah Mandiri sangat aman dan tenang .<sup>59</sup>

Dari wawancara ibu sari diatas mengenai biaya yang ringan menjadi suatu kelebihan dari pembiayaan gadai emas itu sendiri. Karena biaya yang dibebankan kepada nasabah tidak memberatkan dan diartikan sebagai biaya rendah dan nasabah tidak keberatan dengan itu. Hal ini merupakan salah satu alasan nasabah tetap loyal melakukan transaksi gadai yang ada di Bank Syariah Mandiri .

Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah mengenai faktor yang mempengaruhi minat mereka terhadap pembiayaan gadai emas yaitu:

Ibu Rasma mengatakan bahwa, faktor yang mempengaruhi saya berminat untuk gadai emas yaitu dari segi pandangan yang dimana biaya yang rendah atau ringan itu tidak membebankan saya untuk menggunakan produk gadai syariah (*rahn*) selain itu saya merasa nyaman mengadai di bank syariah karena biaya beban yang diberikan tidak terlalu berat untuk saya.

Dari segi pandangan atau persepsi merupakan penilaian langsung terhadap sesuatu yang dipandang sesuai dengan apa yang dilihat dengan menetapkannya

---

<sup>59</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Sari, Ibu Rumah Tangga, wawancara oleh penulis di Kantor Bank Syariah Mandiri 18 Juli 2019.

sebagai pilihan. Seperti yang dikatakan ibu Rahma bahwa beban biaya yang murah dapat mempengaruhi nasabah memilih jasa gadai karena tidak memberatkan bagi nasabah dibandingkan pegadaian yang lain.<sup>60</sup>

Nasabah yang kedua (Hj. Herlina)

“Hj. Herlina menyatakan “kehadiran Bank Syariah Mandiri KCP Polewali saya rasa sangat bagus untuk dibidang ekonomi, menawarkan berbagai macam produk termasuk produk BSM Simpatik yang mana bisa menabung dan berfungsi juga sebagai pegadaian barang, apa lagi sistem yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah, menghindari riba, dan lebih mudah melakukan transaksi serta aman dan menghemat waktu dan pembarannya lebih rendah”<sup>61</sup>

Peneliti menyimpulkan dari beberapa hasil wawancara diatas bahwa kehadiran Bank Syariah Mandiri sangat membantu bagi masyarakat apalagi sistem yang diterapkan berdasarkan prinsip syariah, dan masyarakat telah mengenal produk gadai ini melalui brousur maupun sosialisai langsung dari karyawan kehadiran produk *rahn* ini sangat membantu masyarakat dalam meningkatkan perekonomiannya.

“Sri Rani, (pengusaha swasta) menyatakan “bahwa keberadaan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, sangat membantu berlangsungnya perekonomian usaha saya, dan saya rasa sudah memenuhi harapan umat Islam karena sistem bagi hasilnya yang mana memenuhi prinsip syariah, pegawai yang ada di Bank Syariah Mandiri sangat ramah dan prosedur yang dijalankan Bank Syariah Mandri KCP Polewali terbilang sangat mudah. Pesan saya semoga Bank Syariah Mandiri KCP Polewali dapat menjalankan usahanya dan dapat berkembang”<sup>62</sup>

Dapat disimpulkan bahwa produk *rahn* yang ada di Bank Syariah Mandiri dapat membantu para pengusaha-pengusaha kecil dan golongan menengah kebawah dalam menjalankan usahanya. Sehingga pembiayaan ini sangat cocok bagi orang yang mempunyai usaha-usaha kecil seperti pedagang yang ingin mencukupi

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rasma ( Nasabah Bank Syariah Mandiri ) 18 Juli 2019

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Hj. Herlina ( Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali) 18 Juli 2019

<sup>62</sup> Rani Nasabah Bank Syariah Mandiri Polewali, 18 Juli 2019

kehidupan sehari-harinya. Kemudian dari hasil usahanya itu mampu menjadikan tambahan dari keuangan yang diperoleh dari hasil jualannya sehingga sedikit demi sedikit usaha yang dijalankan dapat berjalan lancar tanpa ada kendala.

Mengenai persepsi ada beberapa pandangan yang dinilai nasabah terhadap obyek tertentu dalam hal ini pembiayaan gadai emas. Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah mengenai faktor yang mempengaruhi minat mereka terhadap pembiayaan gadai emas yaitu:

“Ibu Nurhana. Mengatakan bahwa, “Faktor yang mempengaruhi saya berminat untuk gadai emas yang ada di Bank Syariah Mandiri di mana dari segi pandangan yang saya lihat biaya yang diberikan dalam gadai emas rendah, dan tidak membebankan untuk saya dalam menggunakan produk gadai (*rahn*) selain itu dapat membantu saya dalam mencukupi modal usaha yang saya jalankan sehingga tidak membuat saya khawatir menggunakan produk gadai.”<sup>63</sup>

Dari pernyataan beberapa nasabah dan melihat dari situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan dengan adanya Bank Syariah khususnya di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali mendapatkan respon yang sangat positif.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sistem perbankan syariah yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali sangatlah baik, *fleksibel*, dan juga cepat itu disebabkan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali untuk nasabah dalam mengelola gadai itu begitu cepat bahkan pengelolaan yang dilakukan secara jujur dan banyak nasabah suka terhadap sistem pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, mutu pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP

---

<sup>63</sup>Ibu Nurhana, Wiraswasta, wawancara oleh penulis di kantor KCP Bank Syariah Mandiri, 19 Juli 2019

Polewali kepada nasabah terhadap pengelolaan gadai yang diberikan kepada nasabah terhadap pengelolaannya yang sangat memuaskan ini disebabkan para pegawai Bank Syariah Mandiri cara melayani nasabah itu dengan cara murah senyum, sopan, ramah, juju, dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah . Pihak Bank Syariah Mandiri juga sangat menghormati para nasabah yang membutuhkan dana atau barang tersebut.

Saya melihat bahwa di pegadaian syariah ini mudah dalam melakukan transaksi apapun terkhusus pada produk pembiayaan gadaianya. Selain persyaratan dan prosedurya yang gampang adapun mekanisme operasionalnya yang mudah.

Wawancara yang dipaparkan oleh nasabah yang bernama Ibu ida, peneliti menyimpulkan bahwa persyaratan, prosedur, dan mekanisme yang ada di pegadaian syariah sudah diketahui oleh nasabah itu sendiri bahkan mungkin nasabah yang lainnya pula mengetahui, oleh sebab itu nasabah tidak perlu bingung apabila melakukan transaksi gadai di bank syariah mandiri karena mereka sudah mengerti dengan keseluruhan alurnya apabila nasabah tersebut sudah lama bertransaksi gadai.  
64

Adapun persepsi lain dari nasabah terhadap pembiayaan gadai emas yaitu ibu Nurjannah mengatakan bahwa:

Saya mengetahui produk gadai syariah ini dari teman saya yang kebetulan pernah menggunakan jasa gadai syariah, bahwa pelayanan syariah sama dengan pelayanan yang ada di bank konvensional namun yang membedakan hanya dari segi istilah saja jadi saya tetap menggunakan jasa gadai yang ada di pegadaian konvensional .<sup>65</sup>

Peneliti menyimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa nasabah masih ragu untuk memilih jasa gadai yang ada di bank syariah karna masyarakat

---

<sup>64</sup>Ibu Ida,Ibu Rumah Tangga, wawancara Oleh Penulis di kantor Bank Syariah Mandiri 18 Juli 2019

<sup>65</sup> Nurjannah, Nasabah KCP Bank Syariah Mandiri,tanggal 18 Juli 2019

masih beranggapan bahwa sistem yang digunakan di bank syariah sama saja dengan bank konvensional, ini membuktikan masih ada nasabah yang kurang percaya tentang produk gadai syariah itu sendiri.

Kebutuhan termasuk bagian terpenting dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu kebutuhan merupakan tindakan dan tahap-tahap pemenuhan kebutuhan. Dan tindakan yang dimaksud disini yaitu tindakan ekonomi ( kondisi ekonomi ).yang dimana setiap ada kebutuhan pasti mengikut rasa keinginan dan mendorong kita untuk mencapai semua itu. Kebutuhan akan terpenuhi jika individu bertindak secara langsung untuk memilih alternatif yang mudah bagi mereka sendiri. Dengan tercapainya sesuatu maka seseorang berpikir untuk bekerja ( mencari pekerjaan) agar dapat menambah penghasilan dari hasil usaha atau pekerjaannya. Selain itu, cara lain untuk memenuhi kebutuhan nasabah yaitu mereka memilih menggunakan produk gadai emas dengan alasan yang mudah mendapatkan dana, dan hal tersebut dikuatkan dengan wawancara menurut Hapsah selaku nasabah di Bank Syariah Mandiri menyatakan bahwa:

“Kehadiran Bank Syariah Mandiri sangat membantu bagi saya karna menyediakan pembiayaan yang dapat membantu saya dalam mengembangkan usaha dan sistem angsuran yang diberikan tidak memberatkan, apalagi dalam produk gadainya, dapat memudahkan bagi saya untuk memperoleh modal apabila saya kekurangan dana untuk usaha saya”.<sup>66</sup>

Pembiayaan merupakan pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi atau usaha yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dikerjakan oleh pihak lain. Pembiayaan yang dimaksud yaitu gadai emas dengan menggadaikan emas, merupakan cara mudah dalam memperoleh dana untuk membantu mengembangkan usaha yang sedang berjalan.

Para nasabah juga diberikan informasi yang diperlukan tentang fasilitas pelayanan dengan cara lengkap dan tidak ada yang disembunyikan. Transaksi yang

---

<sup>66</sup>Ibu Hapsah wirasawasta salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri 19 Juli 2019

dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali sangatlah cekatan dalam melayani nasabah untuk menyaksikan transaksi, para nasabah juga mampu memenuhi jumlah setoran awal yang telah ditetapkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Polewali. Para nasabah juga berpendapat bahwa tingkat pembiayaan sangatlah menguntungkan, pihak Bank Syariah Mandiri akan memberikan bonus khusus kepada nasabah apabila nasabah telah menyelesaikan ansurannya sebelum jatuh tempo yang telah ditetapkan dan memberikan perpanjangan waktu setiap bulan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Polewali.

Dan yang menjadi dasar minat masyarakat beralih ke Bank Syariah Mandiri KCP Polewali karena tidak menggunakan sistem bunga/riba melainkan sistem yang berprinsip syariah. Walaupun sebagian masyarakat belum mengenal seperti apa bank syariah itu.

Islam mendorong praktek bagi hasil serta mengharamkan riba keduanya sama-sama memberi keuntungan bagi pemilik dana namun keduanya mempunyai perbedaan yang sangat nyata.

#### **4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk *Rahn* di Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar**

Perbankan Islam selain berperan sebagai partner usaha juga dapat berperan sebagai penjual Dalam akad *Mudharabah* misalnya. Dalam perbankan khususnya perbankan syariah tidak lepas dari yang namanya produk dimana produk merupakan barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan.

Usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat dan dari jasa-jasa lalu lintas pembayaran dapat di lakukan di bank yang bersangkutan. Bank selaku penghimpun dana juga sebagai penyalur dana, berperang penting dalam pertumbuhan

ekonomi, Bank Syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, yang di mana peneliti akan berfokus di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali. Dari hasil survey yang telah peneliti lakukan ada beberapa faktor yang mendorong masyarakat khususnya nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali memilih jasa gadai di sana di karenakan ada beberapa faktor diantaranya:

Ada beberapa faktor yang menjadi alasan nasabah untuk memilih jasa gadai di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali yaitu:

#### 4.4.1 Faktor pelayanan

Pelayanan dalam suatu lembaga keuangan utamanya dalam dunia perbankan sangatlah penting dalam meningkatkan kualitas suatu bank karena seberapa bagus pun produk yang dihasilkan suatu bank, maka akan sia-sia jika tidak didukung dengan pelayanan yang baik pula.

Adapun yang termasuk dalam kategori pelayanan adalah bagaimana keramahan pelayanan *customer officer* dan juga kualitas produk yang ditawarkan. Selain itu, kecepatan waktu memprioritaskan nasabah dan kenyamanan ruang tempat transaksi termasuk juga menjadi pertimbangan nasabah, ketepatan pencatatan merupakan hal yang penting sebagai bukti administrasi dan transaksi kedua belah pihak dan itu diharuskan.

“Menurut saya gadai syariah ini sudah sangat bagus, karena memudahkan nasabah untuk mendapatkan dana untuk memenuhi kebutuhan saya sehari-hari, pelayanan yang diberikan juga tidak memakan waktu yang lama karena saya sibuk menjalankan usaha saya”

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat tergantung pada kebutuhan, keinginan, kemampuan kedua belah pihak, baik pemberi layanan

maupun yang membutuhkan pelayanan.<sup>67</sup> Dalam kitan ini, pelayanan bank syariah yang dimaksud bukan hanya berkaitan dengan pelayanan karyawan kepada nasabah yang terjadi di bank Syariah Mandiri saja. Takup mencakup kepada ekseabilitas, kecepatan, kredibilitas, ketepatan pencatatan, jaringan kantor yang luas, kelengkapan produk, keamanan dan fasilitas kemudahan atas informasi di bank syariah lainnya.

Dalam pelayanan yang baik memungkinkan kesetiaan nasabah terhadap sebuah perusahaan, tujuan dan pelayanan adalah untuk mencapai pelayanan tertentu yang erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan nasabah. Bank Syariah merupakan salah satu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah terhadap suatu sistem maupun pelayanannya. Dengan demikian untuk melihat pentingnya suatu pelayanan dalam suatu bank dalam hal ini Bank Syariah Mandiri KCP Polewali maka di bawah ini dapat dilihat faktor-faktor pelayanannya diantaranya:

Dengan demikian untuk melihat pentingnya suatu pelayanan dalam suatu bank dalam hal ini Bank Syariah Mandiri KCP Polewali maka di bawah ini dapat dilihat faktor-faktor pelayanannya diantaranya:

1. Keamanan
2. Bagi hasil yang menguntungkan
3. Pelayanan yang mudah dan lancar dalam melakukan transaksi
4. Faktor kualitas manajemen syariah, yaitu:
5. Dana simpanan digunakan oleh bank untuk bisnis yang halal

---

<sup>67</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* ( Jakarta : Elex Media Computindo, 2003 ),h.14.

6. Aman bank yang terkenal dan terpercaya serta dikelola oleh para pemimpin yang profesional.
7. Pelayanan yang ramah dan bagus

Dari pembahasan diatas, dapat dilihat faktor-faktor pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali yang mana faktor pelayanan tersebut mendapatkan respon yang sangat positif dari nasabah penulispun berhasil mendapatkan informasi dari beberapa nasabah yang mengambil jasa gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali salah satu nasabah mengungkapkan pendapatnya mengenai tentang pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali diantaranya

Ibu Syamsiah, saya salah satu nasabah di Bank Syariah Mandiri Polewali sudah lama saya mengambil gadai di Bank Mandiri Syariah yang menggunakan produk gadai semenjak saya mengambil gadai di bank syariah Mandiri KCP Polewali saya merasa tidak ada keganjalan yang bisa membuat saya berpindah ke bank yang lain, dikarenakan saya sangat nyaman mengambil gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali selain faktor Syariahnya saya juga sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan para pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, mulai dari Satpam, *Costumer Service* (CS), Teller maupun pegawai lainnya.<sup>68</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa perlakuan yang diterima nasabah dari petugas yang ada di Bank Syariah Mandiri mendapatkan sebuah kebijakan tersebut merupakan sebuah keringanan yang tidak menyusahkan seorang nasabah. Kebijakan yang diberikan berupa kemudahan nasabah dalam membayar pinjaman/kredit yang mereka ambil dalam artian karyawan tidak menekan seorang nasabah apabila telat bayar. Oleh sebab itu, yang disarankan bagi setiap nasabah seharusnya tidak menyepelekan surat gadai yang diberikan oleh pihak Bank, supaya nasabah mengetahui bahwa kapan barang jaminan yang dijaminan itu sampai pada

---

<sup>68</sup> Syamsiah , Nasabah Bank Syariah Mandiri Polewali,tanggal 19 Juli 2019

waktu jatuh temponya dan menyediakan uang sebelumnya. Kebijakan ini sama dengan bentuk perhatian yang diberikan kepada kepada nasabah dan bentuk kepedulian terhadap sesama, serta tidak saling merugikan antara dua pihak.

Nasabah yang lain juga mengungkapkan pendapat mereka mengenai pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Polewali diantaranya:

“Ibu Nurmiati mengemukakan bahwa alasan saya memilih jasa gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali di karenakan kualitas pelayanan yang di berikan sangatlah bagus dan sangatlah ramah , sopan, rapih, bersih saya merasa dan selalu mengutamakan kenyamanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, faktor inilah salah satunya mengapa saya memilih menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, walaupun mungkin di bank lain juga menerapkan seperti itu tapi jarang didapatkan Satpam yang langsung memberi Salam kepada nasabah yang datang ke bank tersebut.”<sup>69</sup>

Pelayanan yang cepat dan bagus akan menjadikan nasabah semakin loyal dalam sebuah lembaga yang membuatnya nyaman dalam bertransaksi. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan melayani dengan ramah kepada nasabah dan karyawannya sangat memperhatikan apa yang diperlukan oleh nasabah dan penuh tanggung jawab, serta meberikan informasi sesuai yang di inginkan oleh nasabah. Semua itu termasuk gambaran pelayanan yang baik oleh pengelola gadai terhadap nasabahnya .

Pelayanan yang cepat dan bagus akan menjadikan nasabah semakin loyal dalam sebuah lembaga membuatnya nyaman dalam bertransaksi. Pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah sudah melayani dengan bagus, ramah dan sopan dan penuh tanggung jawab , selain itu karyawan juga memberikan informasi seuai dengan yang di iinginkan nasabah, pelayanan yang baik oleh karyawan terhadap nasabahnya. Menurut ibu Suhartini dalam wawancara, menyatakan bahwa:

---

<sup>69</sup> Nurmiati , Nasabah KCP Bank Syariah Mandiri, tanggal 19 Juli 2019

"Di Bank Syariah Mandiri merupakan alternatif yang mudah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat persyaratanya sangat mudah dan pelayananya sangat memuaskan“<sup>70</sup>

Pelayanan merupakan faktor utama selain produk, dalam mendukung keberhasilan suatu lembaga. Pelayanan yang baik akan berdampak kepada perusahaan itu sendiri karena setiap nasabah tentu akan merasa senang dengan jika dilayanidengan baik. Terkadang sebaliknya, pelayanan yang baik akan tetapi produknya kurang berkualitas makaakan menurunkan daya jual juga.

Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik mendapat nilai yang baik puladimata nasabah, semua itu dapat menciptakan bagi nasabah itu sendiri yang telah bertransaksi dan rata-rata sudah menjadi pelanggan dalam sebuah lembaga , kepuasan seorang nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pada dasarnya tergantung dari bagaimana ia dilayani, ataupun pelayananya seperti apa. Karena pelayanan harus dengan penuh tanggung jawab dan professional. Pelayanan yang bagus akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga apabila ada kebutuhan yang di inginkan oleh nasabah maka ia ke Bank Syariah Mandiri untuk memenuhi kebutuhannya.

#### **4.4.2. Faktor Promosi**

Untuk menarik minat calon nasabah atau menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Polewali yaitu dengan menggunakan promosi, yang dilakukan dengan tujuan memberikan informasi serta mendorong agar calon nasabah tertarik untuk menggunakan produk yang dipasarkan. Dengan adanya promosi, Bank Syariah Mandiri berharap dapat meningkatkan jumlah nasabah yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan agar tujuan Bank Syariah Mandiri tercapai.

---

<sup>70</sup> Ibu Suhartini Nasabah di Bank Syariah Mandiri 20 Juli 2019

Selain adapun nasabah yang lain yang menggunakan pembiayaan gadai syariah mengatakan bahwa:

“Faktor yang mempengaruhi saya berminat untuk gadai emas, saya sudah cukup lama melakukan transaksi gadai emas disini dan emas yang saya gadaikan lumayan banyak dan keluarga saya juga menggadaikan emasnya saya sangat nyaman menggadaikan emas saya disini sehingga membuat saya semakin loyal dan lokasinya pun sangat dekat dari rumah dan dengan persyaratannya yang lebih mudah.

Promosi dapat membantu dalam memperluas pengenalan suatu produk yang ada di Bank Syariah Mandiri, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Salah satu tujuan promosi suatu bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah terhadap produk, mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi akan mengingatkan citra bank dimata para nasabahnya.<sup>71</sup>

Kemudian hasil wawancara dengan narasumber Ibu sukma yang telah lama menggunakan jasa gadai syariah beliau mengatakan:

“Saya mengetahui bahwa ternyata di Bank Syariah Mandiri terdapat pembiayaan gadai melalui sosialisasi kemasyarakatan, dan saya sudah lama menggunakan jasa gadai ini, pelayanannya pun sangat cepat.”<sup>72</sup>

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa promosi dalam suatu produk sangatlah penting dan yang telah direncanakan oleh Bank Syariah Mandiri terhadap produk gadai syariah telah dijalankan dengan baik sehingga masyarakat mempercayakan dengan adanya jasa gadai syariah ini masyarakat sangat terbantu dalam melakukan

<sup>71</sup> Kasmir, pemasaran Bank, ( Jakarta: Prenada Media,2005), h.175

<sup>72</sup> Ibu Kartini, wiraswasta,polewali , wawancara Oleh penulis , Tanggal 20 Juli 2019

transaksi gadai syariah dengan baik dan masyarakat sangat puas dengan proses pelayanan yang diberikan oleh karyawannya.

Kemudian hasil wawancara kepada salah satu narasumber Kartini beliau mengatakan bahwa:

Pertama kali saya mengetahui gadai syariah yang ada di bank syariah mandiri dari sosialisasi yang diadakan dan saya mendapat informasi juga dari tetangga saya yang sampai sekarang masih menggunakan jasa gadai yang ada di bank syariah mandiri dan saya mencoba datang kesana untuk menggadai emas.

Peneliti melihat bahwa promosi yang telah dilakukan oleh pegawai yang ada di bank syariah mandiri cukup berhasil Karena masyarakat telah mengetahui produk gadai syariah melalui sosialisasi, dan brousur jadi dapat dikatakan promosi dapat meningkatkan nasabah dalam memilih jasa gadai syariah.<sup>73</sup>

Kemudian hasil wawancara kepada salah satu narasumber Ibu Ririn beliau mengatakan bahwa :

“Saya menggunakan jasa gadai sudah cukup lama, saya mengetahui produk gadai yang ada di Bank Syariah Mandiri polewali dari sosialisasi yang diadakan dan saya mendapat informasi juga dari teman Saya yang sampai sekarang masih menggunakan jasa gadai syariah, dan saya mencoba datang kesana untuk mengadaikan emas saya. “

Dari hasil wawancara diatas, peneliti melihat bahwa di Bank Syariah Mandiri juga melakukan sosialisasi gunanya untuk memperkenalkan gadai syariah sejak dini, peneliti juga melihat keadaan masyarakat mengenai hal-hal yang diinginkan dan terus menjaga kepercayaan nasabah agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.<sup>74</sup>

#### 4.4.3 Faktor religius

<sup>73</sup> Nasabah Ibu Kartini, wawancara Oleh Penulis , Tanggal 23 Juli 2019

<sup>74</sup>Wawancara dengan Ibu Ririn salah Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali 19 juli 2019

Penerapan prinsip syariah dalam setiap produk perbankan syariah merupakan salah satu perbedaan mendasar di antara kedua bentuk perbankan tersebut. beberapa produk perbankan syariah yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah sehingga faktor religiusitas mempengaruhi operasional bank syariah dengan perbedaan tersebut.

1. Sistem operasional yang Islami
2. Produk yang ditawarkan kepada nasabah yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip Syariah
3. Jauh dari sistem Riba.

Berikut wawancara nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali:

“Ibu Indawati menyatakan bahwa bank Syariah Mandiri adalah bank syariah yang menawarkan produk yang tidak merugikan nasabahnya yang paling menguntungkan untuk nasabah adalah menerapkan prinsip syariah dan menghindari riba, serta lebih mudah melakukan transaksi, saya termasuk nasabah yang memilih jasa gadai di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali sangat merasa puas dengan apa yang diberikan kepada saya baik itu pelayanan maupun sistem yang dijalankan juga sangat baik”.<sup>75</sup>

“Pendapat lain dikemukakan oleh Ibu Faida Syarief, Saya mengenal Bank Syariah sebenarnya sudah lama tapi saya masih ragu untuk menggunakan gadai di Bank Syariah Mandiri karena saya belum tau sistem yang digunakan itu seperti apa, setelah ada saudara saya yang mengambil produk jasa gadai di Bank Syariah Mandiri di situ saya bertanya-bertanya bagaimana sistem yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali apakah sesuai dengan syariah atau bagaimana, saudara saya menjawab iya disana sistem yang diterapkan bagus, pelayanannya juga bagus suasana banknya juga berbasis syariah di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali juga terdapat Pegadaian Syariah ini khusus untuk orang yang mau menggadaikan barang mereka”.<sup>76</sup>

Dari proses wawancara terhadap karyawan dan nasabah peneliti dapat menyimpulkan bahwa produk gadai yang ada di Bank Syariah Mandiri sangat

---

<sup>75</sup>Wawancara dengan Ibu Indawati, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 19 Juli 2019

<sup>76</sup>Wawancara dengan Ibu Faida Syarief pada tanggal 19 Juli 2019

membantu kepada masyarakat yang membutuhkan modal usaha secara cepat atau nasabah yang ingin memenuhi kebutuhannya, karena sebagian masyarakat tidak memiliki usaha sendiri, produk *rahn* yang ada di Bank Syariah Mandiri termasuk produk yang banyak digunakan oleh nasabah, karena prosesnya juga tidak terlalu lama untuk mendapatkan dana pinjaman sehingga banyak masyarakat yang menggunakan produk *rahn*. Tapi ini tidak terlepas dari strategi yang digunakan sehingga banyak nasabah yang mengetahui tentang produk *rahn*.

Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah mengenai faktor yang mempengaruhi minat mereka terhadap pembiayaan gadai emas yaitu:

“Ibu Nadirah mengatakan bahwa, faktor yang mempengaruhi saya berminat untuk gadai emas yaitu dari segi pandangan yang dimana biaya yang rendah atau ringan itu tidak membebankan saya untuk menggunakan produk gadai syariah (*rahn*) selain itu saya merasa nyaman mengadai di bank syariah karena biaya beban yang diberikan tidak terlalu berat untuk saya.”<sup>77</sup>

Adapula nasabah yang lain menyatakan bahwa:

“Yang menyebabkan saya berminat untuk menggadaikan emas saya di Bank Syariah Mandiri ini karena saya sebelumnya mendengar informasi mengenai pembiayaan gadai ini dari mulut ke mulut tetangga yang mengatakan bahwa di Bank Syariah Mandiri sangat bagus dan berbeda dari yang lain, perbedaan yang dimaksud yaitu dari biaya yang dibebankan tidak sama dengan biaya yang dibebankan di tempat yang lain.”

Dari wawancara diatas peneliti garis bawahi yaitu informasi dari mulut ke mulut ke masyarakat. Artinya masyarakat disini merupakan orang yang terlibat dalam mempengaruhi minat nasabah, dari nasabah yang tidak mengetahui bahwa di Bank Syariah Mandiri seperti ini. Disebabkan karena berita yang disampaikan merupakan

---

<sup>77</sup>Wawancara dengan Ibu Nadirah, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri pada tanggal 20 Juli 2019

informasi yang bermamfaat untuk bertransaksi di sana dibandingkan ke tempat yang lain dan nasabah lebih menyukai karena biayanya yang lebih murah.<sup>78</sup>

Adapun nasabah yang lain yaitu ibu Surianti memilih untuk menggadai emas ia mengatakan bahwa:

“Saya berminat dalam gadai emas karena kebutuhan dalam rumah tangga yang semakin banyak, maka dari itu kadang saya menggadaikan emas apabila merasa kekurangan untuk mencukupi semua kebutuhan apalagi dikenal bahwa gadai syariah ini prosedurnya yang cukup baik tidak berbelit-belit.”<sup>79</sup>

Fenomena yang terjadi kebutuhan yang semakin banyak yang tidak dapat dicukupi dengan uang yang tersedia, mengingat hal tersebut mau tidak mau membuat seseorang harus mengurangi kebutuhannya untuk membeli berbagai keperluan yang dianggap tidak penting, namun untuk keperluan yang sangat penting terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada seperti halnya mengadaikan emas olehnya itu produk gadai ini sangat membantu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan seperti nasabah yang telah peneliti wawancara.

Kemudian hasil wawancara dengan narasumber Ibu Fatimah yang telah lama menggunakan gadai syariah, beliau mengatakan bahwa:

“Yang saya ketahui produk gadai syariah adalah jasa gadai syariah yang memudahkan seseorang dalam mengadaikan hartanya dan saya melihat di brousur yang diberikan kepada saya tarif biayanya sangat rendah, awalnya saya tidak percaya akhirnya saya memutuskan untuk menggadaikan emas saya ternyata benar bahwa biayanya benar rendah”.<sup>80</sup>

<sup>78</sup> Ibu daya, Penjual Eceran, wawancara Oleh Penulis 20 Juli 2019

<sup>79</sup> Ibu Surianti salah satu nasabah pada tanggal 20 Juli 2019

<sup>80</sup>Wawancara dengan Ibu Fatima, salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Polewali pada tanggal 20 Juli 2019

Peneliti melihat bahwa produk gadai syariah telah dijalankan dengan baik karena masyarakat telah mengetahui produk gadai syariah melalui brousur jadi dapat dikatakan nasabah sudah cukup percaya kepada gadai syariah itu sendiri.

Dengan menggadaikan emas maka seseorang akan cepat dan segera mendapatkan uang yang mereka butuhkan. Dengan cara menggadaikan emasnya merupakan cara untuk mempertahankan emas tetap menjadi milik pribadi tanpa menjualnya, karena apabila dengan menjual emas maka besar kemungkinan seseorang akan semakin sulit untuk membeli emas lagi karena harganya yang semakin mahal. Hal tersebut dikuatkan oleh wawancara dengan Ibu Mardiah yang mengatakan bahwa:

“Faktor yang membuat saya berminat untuk gadai emas syariah ini karena saya sebelumnya mendengar informasi mengenai pembiayaan gadai ini dari teman kerja saya yang mengatakan bahwa di Bank Syariah bisa menggadaikan emas ini bagus dan berbeda dengan yang lainnya perbedaan yang dimaksud yaitu dari biaya yang dibebankan berbeda dengan yang lain”<sup>81</sup>.

Dari wawancara diatas peneliti garis bawahi dari mulut kemulut masyarakat yang terlibat langsung dalam mempengaruhi minat nasabah Karena tanpa adanya informasi yang masuk mengenai berita tersebut nasabah tidak mengetahui bahwa di Bank Syariah Mandiri ternyata ada gadai seperti ini. Itu disebabkan karena berita yang disampaikan merupakan informasi yang bermamfaat untuk bertransaksi disana dibandingkan dengan tempat yang lain dan nasabah lebih menyukai karena biayanya yang murah.

---

<sup>81</sup>Wawancara dengan Ibu Mardiah salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri pada tanggal 20 Juli 2019

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

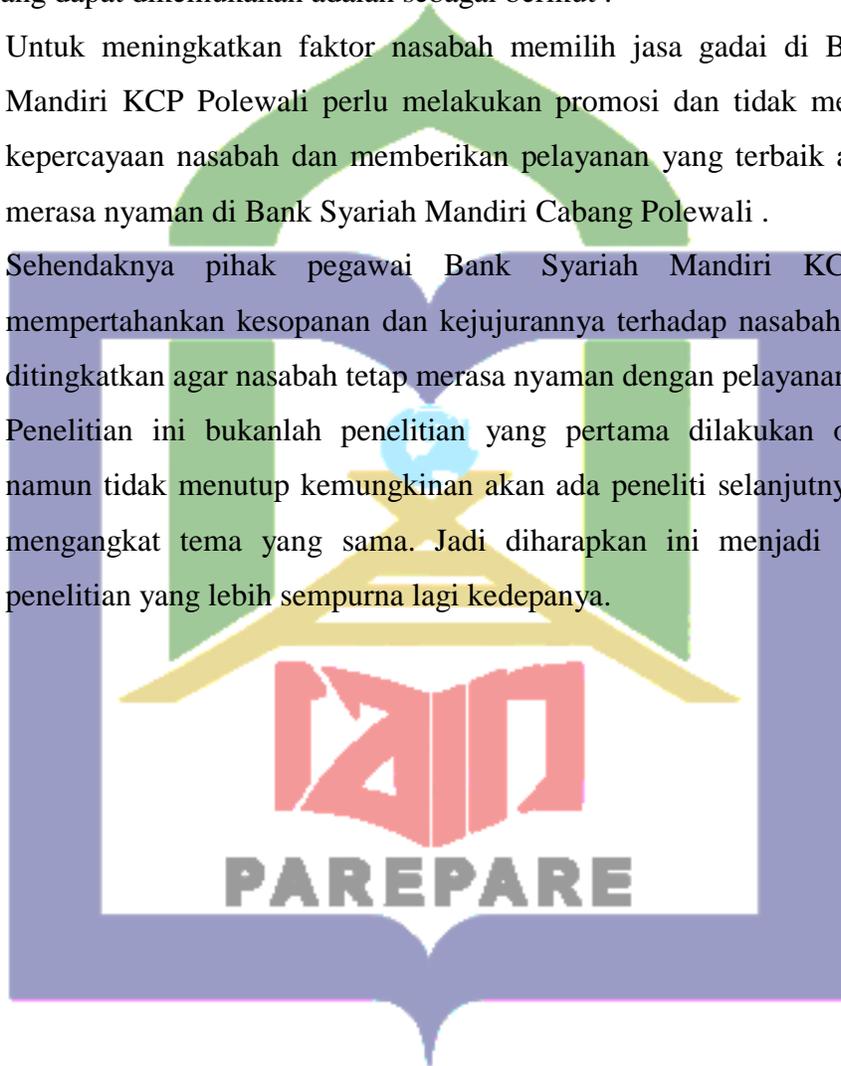
Berdasarkan pokok masalah yang diteliti dalam skripsi ini dan kaitannya dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1 Mengenai tentang persepsi nasabah dalam menggunakan produk *rahn* di Bank Syariah Mandiri di Polewal Mandar diharapkan kedepannya memperbanyak sosialisasi tentang pentingnya prinsip ekonomi syariah sehingga dengan adanya sosialisasi/promosi maka produk-produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar nasabah akan mengetahui mengenai produk gadai pembiayaan gadai emas mendapat respon yang positif bagi nasabah.
- 5.1.2 Prosedur yang terdapat di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, seperti tentang jasa gadai yang diterapkan cukup mudah tidak memberatkan bagi nasabah untuk melakukan gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali, cukup dengan memenuhi persyaratan yang ada, seperti menyediakan KTP atau sejenisnya. Prosedur yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali tidak membuat calon nasabah atau nasabah tetap merasa nyaman dan tidak merasa kesulitan untuk melakukan transaksi.
- 5.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih jasa gadai pada Bank Syariah Mandiri KCP Polewali yaitu, pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah khususnya di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali sudah mulai disukai nasabah karena bank syariah memiliki keunggulan yaitu jasa gadai yang dianggap lebih aman dan mudah, sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip syariah, pelayanan yang diberikan sangat baik dan dikelola oleh pemimpin yang profesional.

## 5.2 Saran

Sehubungan dengan pembahasan masalah skripsi ini, maka untuk mengoptimalkannya diajukan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan demi tercapainya tujuan yang telah direncanakan. Saran-saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

- 5.2.1 Untuk meningkatkan faktor nasabah memilih jasa gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali perlu melakukan promosi dan tidak menghilangkan kepercayaan nasabah dan memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa nyaman di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali .
- 5.2.2 Seandainya pihak pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Polewali mempertahankan kesopanan dan kejujurannya terhadap nasabah bahkan bisa ditingkatkan agar nasabah tetap merasa nyaman dengan pelayanannya. 5.2.3
- 5.2.3 Penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama dilakukan oleh penulis, namun tidak menutup kemungkinan akan ada peneliti selanjutnya yang akan mengangkat tema yang sama. Jadi diharapkan ini menjadi acuan untuk penelitian yang lebih sempurna lagi kedepanya.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran Al-karim

Abdurrahman Dudung .2003 *Pengantar Metode Penelitian* .Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta.

Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab. 2004 *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, Jakarta: Prenada Media.

Ascarya. 2008. *Akad dan Produk Bank Syariah*. (Cet.1. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* ( Jakarta : Elex Media Computindo.

AI-Sayyid ,Sabiq. 1983 .*Fig al- sunnah*. Jilid II. Beirut Dar al-Fikr.

Arif Rahman. 2010 . *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Bussiness : Cara jitu merontokkan pesaing* ,Jakarta: Trans Media Pustaka.

Asisyah Binti Nur. 2015 .*Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* . Yogyakarta : Kalimedia.

Andi Mappiare.2007. *Psikologi Remaja* .Surabaya: Usaha Nasional .

Andri Soemitra. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*. (Jakarta: Pranada Media

Bungin ,Burhan .2013. *Analisis Data Penelitian Kualitatif* .Cet. VIII; Jakarta: PT Raja Grafindo

Chairuman, Pasaribu. 1996. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, ( Jakarta : Sinar Grafika.

Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*,

Darmadi. 2017.*Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa*.Yogyakarta: Budi Utama .

- Dharma Surya . 2003 .*Pradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia* Jogjakarta: Amara Books.
- Departemen Agama Republik Indonesia, 2008 .*Al-Hikmah Alquran dan Terjemahan* Bandung: Diponegoro
- Departemen Agama , *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Dewi Silviana, 2018 “ *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di pegadaian syariah kantor cabang sidoarjo*”,( Skripsi Sarjana: Islam Negeri Sunan Ampel: Surabaya).
- Dedi Purwana dan Nurdin Hidayat. 2016 .*Studi Kelayakan Bisnis* .Jakarta : Rajawali Pers.
- Deni Kurniah.2016. *Strategi Pemasaran Terhadap Nasabah Non Muslim di Bank Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Capem Parepare)*. (Skripsi Sarjana: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare.
- Djaslim, Saladin. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Bandung: PT . Linda Karya
- Erham Anggawirya dan Audi C, 2002. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* Surabaya
- Eno Amaliah Bachtiar. 2013. *Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Membeli Motor Honda Di Makassar* ( Skripsi Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin : Makassar
- Hasan Ali, 2004. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Raja Grafindo Persada.
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* . Bandung: Pustaka Setia.
- Ida Liza, 2017. “*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan musyarakah (Studi Kasus BMT Syariah ,Lampung )* ( Skripsi Sarjana: Perbankan Syariah : Lampung.
- Jundian . 2009. *Pengaturan Hukum Perbankan di Indonesia* Malang: UIN Malang Press.
- Joko Subagyo .2006. *Metode Penelitian (Dalam teori praktek)*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Kasmir. 2002 . *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, edisi revisi Cet. VI; Jakarta: PT .Raja Grafindo Persada.

- Kasmir . 2000 .*Manajemen Perbankan* . Cet,1,Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005 pemasaran Bank, Jakarta: Prenada Media.
- Mardani. 2015. *Lembaga Keuangan Syariah*.( Cet. II. Jakarta: Kencana.
- Muhammad. 2001.*Bank Syariah,Tinjauan Teoritis dan Praktis*,( Cet.2, Jakarta: Gema Insani Press.
- Mas' Adi Ghufron.2002. *Fiqh Muamalah Konsektual*. Raja Grafindo Persada.
- Masyhuri dan Zainuddin, *Metode Penelitian ( Pendekatan Praktis dan Apikatif )*.
- Muhammad . 2002 .*Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muhammad Jamhari. 1998. *Muamalah dan Akhlak*, ( Cet.I. Bandung: Pustaka Setia.
- Maman H, Sumantri . 2002. *Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia* .Jakarta : PT Raja Grafindo Persada .
- Muhammad, Syafi'i Antonio .2001 . *Bannk Syariah* .Cet, 1,Jakarta: Gema Insani Press.
- Mahmud Yunus,Tafsir Quran Karim, ( Cet.31. Jakarta: Hidakarya Agung, 1993)
- Muhammad Solikhul Hadi. 2003. *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyah.
- Mardalis, 2004, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* ( Cet, 7: Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad jamhari. 1998. muamalah dan akhlak , (Cet.I. Bandung: Pustaka Setia
- M. Nur Rianto Al-Arif *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta
- Nasrun Haroen. 2000 .*Fiqh Muamalah*. ( Cet.1.Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Nadhirotul Ulbab. 2016. *Strategi pemasaran produk-produk gadai syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah*”,( Skripsi Sarjana: Universitas Islam Negeri Walisongo: Semarang)

- Nur Rianto Al Arif. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* ( Bandung : Albeta).
- Nurul Huda dan Mohammad Heykal . 2010. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Cet.1, Jakarta: Kencana.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional . 2002 .*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke 3* Jakarta : Balai Pustaka .
- Philip Kotler dan Kevin Lane Killer .2008 .*Manajemen Pemasaran* . edisi XIII Cet. II; Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler, 2004. *Manajemen Pemasaran*, Terj. Hendra Teguh , Benyamin Molan, dan Rony A. Rusli. Jilid 2. ( Jakarta Index Kelompok Gramedia
- Rozalinda, M.Ag, 2016. *Fikih Ekonomi Syariah* . Cet, 1, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siti Hadijah.2015." *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah kantor cabang pegadaian syariah (KCPS)*  
( Skripsi Sarjana : Ekonomi dan Bisnis : Denpasar).
- Sudarsono Heri . 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustras*. Yogyakarta: Ekonomi.
- Sumber : Menurut Kamus Bahasa Indonesia . 1995 .*Ensiklopedi Indonesia*, ( Jakarta : Alfabeta.
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya* (Cet. Ke-4, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumantri H Maman. 2002 .*Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia* (Jakarta Raja Grafindo Persada)
- Sugiyono, 2008 *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D* (Bandung: CV. ALfabet
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/7/Dpbs *Tentang produk Qardh Beragunan Emas bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah*
- Syaikh Kamil Muhammad 2000 ‘ Uwaidah, *Fiqih Wanita*, Cet.IV, ( Jakarta: Pustaka Al- Kautsar

Sugiyono . 2002 . *Statistik Untuk Penelitian* .Bandung: CV. Alfabet.

Tim Penyusun . 2013 .*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah(Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare; STAIN Parepare.

Zainuddin Ali, 2008. *Hukum Gadai Syariah* ( Cet.I.Jakarta: Sinar Grafika.





## BIOGRAFI PENULIS

**SUMARNI SYUKRI**, Salah satu Mahasiswa di IAIN Parepare program studi Perbankan Syariah yang lahir pada Tanggal 22 Juli 1996. Di Kanang, Desa Batetangnga Kecamatan Binuang, Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Anak pertama dari dua bersaudara, Pasangan dari M. syukri dan Nurlina. Penulis memulai pendidikannya di TK RA DDI KANANG pada tahun 2000, SDN 012 KANANG pada tahun 2003, MTS DDI KANANG pada tahun 2009, MA DDI KANANG pada tahun 2012 dan melanjutkan kuliah di IAIN Parepare pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Perbankan Syariah pada tahun 2014. Dan lulus Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Parepare pada tahun 2020

Dalam masa perkuliahan, penulis banyak mendapatkan pengalaman serta kontribusi pemikiran dari dosen maupun teman-teman yang bagi penulis memiliki makna terkhusus. Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Salukanan, Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang pada Tahun 2017 dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk, pada 28 Agustus s.d 30 September 2017.

Pada semester akhir penulis telah selesai mengerjakan skripsi sebagai tugas akhir dalam memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana dengan judul skripsi **MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK RAHN DI BANK SYARIAH MANDIRI POLEWALI MANDAR.**