

**PENERAPAN NILAI AMANAH DALAM PEMBIAYAAN PRODUK
GADAI EMAS UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH PADA
BSI KCP NGAWI SUDIRMAN 1**

SKRIPSI



Oleh:
Feriani Miandaniva
NIM 402190214

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2023**

ABSTRAK

Miandaniva, Feriani. Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1. Skripsi. 2023. Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing Mansur Azis, M.S.I.

Kata Kunci : Nilai Amanah, Kepuasan

Dalam lembaga keuangan syariah menerapkan sebuah prinsip harus diikuti dan perlu untuk diterapkan dalam setiap pembiayaannya, dan itu adalah prinsip amanah. Amanah sendiri memiliki 3 indikator diantaranya tanggung jawab, tepat janji dan transparan. Transparan sendiri merupakan sikap dalam melaporkan semua tindakan baik kepada nasabah maupun Bank. Indikator inilah yang melandasi setiap transaksi di lembaga keuangan syariah, khususnya perbankan syariah dalam tinjauan nilai amanah. Penelitian ini berlokasi di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah (1) penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1. (2) Faktor yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam tinjauan nilai amanah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1. (3) Dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk narasumber dari penelitian ini adalah karyawan di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 dan nasabah gadai emas disana.

Hasil dari penelitian ini (1) penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas di BSI Ngawi Sudirman ini belum sesuai dengan indikator nilai amanah yang ada, dikarenakan menurut salah seorang nasabah disana masih belum terlalu transparan dalam pembiayaan logam mulia. (2) Faktor yang melatarbelakangi produk pembiayaan gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah disini juga sangat beragam misalnya, faktor dari dalam diri sendiri atau kesadaran individu masing-masing untuk melakukan pembiayaan gadai emas, mendapatkan informasi dari iklan maupun brosur, letak yang strategis dari nasabah sehingga mudah dijangkau, kemudian faktor dari masyarakat dan lain sebagainya. (3) Dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan gadai emas disana adalah semakin banyaknya nasabah yang melakukan pembiayaan produk gadai emas disana. Selain itu, juga menjadikan nama baik Bank semakin bagus dan terpercaya di masyarakat luas serta nasabah menjadi puas melakukan pembiayaan produk gadai emas disana.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NAMA MAHASISWA	NIM	JURUSAN	JUDUL
Feriani Miandaniva	402190214	Perbankan Syariah	Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadaai Emas Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1

telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 14 Mei 2023



Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Muhtadin Amri, M.S.AK
NIP. 198907102018011001

Menyetujui,
Pembimbing

Mansur Azis, M.S.I
NIDN. 2024068601



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadaai Emas Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1

Nama : Feriani Miandaniva

NIM : 402190214

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang :
Dr. Aji Damanuri, M.E.I
NIP. 197506022002121003

Penguji I :
Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy.
NIP. 198608082019032023

Penguji II :
Mansur Azis, M.S.I
NIDN. 2024068601

Ponorogo, 14 Mei 2023

Mengesahkan:

Dekan FEBI IAIN PONOROGO,



Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feriani Miandaniva

NIM : 402190214

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi/Tesis : Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas
Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Ngawi
Sudirman I

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 22 Mei 2023



Feriani Miandaniva

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Feriani Miandaniva

NIM : 402190214

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENERAPAN NILAI AMANAH DALAM PEMBIAYAAN PRODUK
GADAI EMAS UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH
PADA BSI KCP NGAWI SUDIRMAN I

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian sendiri/karya saya sendiri,
kecuali bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya.

Ponorogo, 14 Mei 2023

Pembuat Pernyataan



Feriani Miandaniva

NIM 402190214

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Studi Penelitian Terdahulu	10
F. Metode Penelitian.....	30
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	30
2. Lokasi Penelitian	31

3. Data Dan Sumber Data	31
4. Teknik Pengumpulan Data	33
5. Teknik Pengolahan Data	34
6. Analisis Data	36
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	37
G. Sistematika Pembahasan	39
BAB II PENERAPAN NILAI AMANAH DALAM PEMBIAYAAN	
PRODUK GADAI EMAS UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN	
NASABAH	42
A. Nilai Amanah	42
1. Pengertian	42
2. Dasar Hukum Nilai Amanah.....	42
3. Ciri-Ciri Dari Nilai Amanah	46
4. Indikator Amanah	46
5. Implementasi Penerapan Nilai Amanah Dalam Lembaga Keuangan Syariah	
.....	50
B. Kepuasan	50
1. Pengertian	50
2. Tujuan Kepuasan	50
3. Indikator Kepuasan	50

4. Metode Mengukur Kepuasan.....	50
BAB III PAPARAN DATA	61
A. Identitas Lembaga	61
B. <i>Financing</i> (Kegiatan Pembiayaan).....	72
C. Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1.....	74
D. Faktor Yang Melatarbelakangi Pembiayaan Produk Gadai Emas Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1	79
E. Dampak Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Ngawi Sudirman 1	84
BAB IV ANALISIS PENERAPAN NILAI AMANAH DALAM PEMBIAYAAN PRODUK GADAI EMAS UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH	90
a. Analisis Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1	90
B. Analisis Faktor Yang Melatarbelakangi Pembiayaan Produk Gadai Emas Dalam Tinjauan Nilai Amanah Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1.....	94
C. Analisis Dampak Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1.....	100
BAB V PENUTUP	107

A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Banyaknya Nasabah Yang Melakukan Gadai Emas Tahun 2022	3
1.2	Susunan Personalia BSI KCP Ngawi Sudirman 1	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam menawarkan arah dinamis untuk semua bagian kehidupan, termasuk urusan komersial dan keuangan. Sudah ada bisnis berbasis Islam yang luas dan berkembang yang dikenal sebagai ekonomi Islam di Indonesia. Ekonomi Islam merupakan kumpulan cita-cita ekonomi dasar yang luas yang bersumber dari Al-Qur'an dan *as-Sunnah*, yang menjadi landasan isu-isu ekonomi disesuaikan dengan kebutuhan lingkungan sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi.¹

Prinsip syariah adalah solusi yang digunakan dalam lembaga keuangan Islam untuk memberi manfaat bagi umat manusia, kebanyakan umat Islam, dengan menghindari *riba* atau pinjaman modal yang berlebihan, karena Islam melarang segala jenis *riba*.² Dalam hal pinjam meminjam, hukum Islam memperbolehkannya baik melalui orang maupun lembaga keuangan. Jangan ragu bahwa hukum Islam melindungi hak-hak *kreditur* dalam hal pinjaman. Akibatnya, ia diperbolehkan untuk menuntut sesuatu dari *debitur* sebagai jaminan atas kewajibannya. Jika *debitur* tidak mampu mengembalikan *agunan*, *kreditur* dapat menjual *agunan* tersebut. Dalam hukum Islam, gagasan ini dikenal dengan istilah *rahn*.³ Meminjam dan menggadaikan

¹ Ibid., 3.

² Hamdi Agustin, "Teori Bank Syariah," *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 2, no. 1 (9 April 2021): 68, <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>.

³ Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), 2.

memiliki makna sosial yang besar dalam pengertian Islam dan dilakukan dengan sukarela, atas dasar gotong royong.

Produk lainnya yang ada dalam perbankan yang berbeda adalah produk perbankan syariah yang berupa gadai emas. Gadai emas syariah saat ini menjadi pilihan utama bagi mereka yang menginginkan keuangan dengan cepat. Manfaat menggadaikan emas di pegadaian atau bank syariah antara lain prasyarat yang mudah, pengoperasian yang cepat dan mudah, jaminan keamanan setingkat bank, penggalangan dana yang cepat, dan jangka waktu pinjaman yang dapat diperpanjang. Semua manfaat yang disebutkan di atas menjadi pendorong bagi masyarakat atau pelaku usaha untuk melakukan gadai emas syariah.⁴

Dalam keuangan syariah, gadai emas merupakan produk pembiayaan yang berbahan dasar emas dalam bentuk emas batangan atau perhiasan sebagai salah satu pilihan untuk memperoleh uang secara cepat, aman, dan sederhana. Dibandingkan dengan solusi keuangan lainnya, pengguna dapat mengakses pinjaman tunai dengan cepat dan tanpa harus melalui prosedur yang panjang. Aman dari bank karena bank memiliki *agunan* khususnya emas yang memiliki nilai tinggi, cukup stabil, bahkan berpotensi naik nilainya. Sederhana menunjukkan bahwa konsumen dapat memperoleh kembali kepemilikan atas emas yang digadaikannya dengan membayar kembali pinjaman bank, tetapi bank dapat dengan mudah menjualnya dengan harga yang bersaing jika peminjam tidak mampu membayar hutangnya.

⁴ Nunung Uswatun Habibah, "Perkembangan gadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no. 1 (24 Februari 2017): 84, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i1.2095>.

Dalam BSI KCP Ngawi ini gadai emas sudah ada sejak tahun 2016 dan sudah banyak diminati oleh nasabah baik nasabah biasa maupun dari kalangan pengusaha.⁵ Tabel berikut merangkum data keseluruhan konsumen yang menggadaikan emas mulai tahun 2022 :

Tabel 1.1

Banyaknya Nasabah yang Melakukan Gadai Emas Tahun 2022

No	Bulan	Banyaknya Nasabah		
		Cicil Emas	Logam Mulia	Gadai Perhiasan
1	Januari	2	12	-
2	Februari	-	8	-
3	Maret	-	9	7
4	April	2	12	8
5	Mei	3	10	7
6	Juni	-	8	6
7	Juli	-	12	13
8	Agustus	3	10	9
9	September	4	14	10
10	Oktober	4	8	7
11	November	6	9	10
12	Desember	5	9	13

Sumber: *Custumer service* Gadai Emas BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

Tabel di atas menunjukkan bahwa gadai emas terbagi menjadi tiga kategori: gadai emas cicil, logam mulia, dan gadai perhiasan. Setiap bulan jumlah konsumen pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman

⁵ Zuzum, Wawancara Dengan *Custumer Service* Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, 22 Desember 2022.

1 mengalami perubahan. Dibandingkan dengan cicilan emas, banyak orang yang lebih tertarik untuk membiayai logam mulia dan gadai perhiasan. Gadai perhiasan masih tergolong baru karena baru dibuka pada bulan Maret 2022. Tetapi, nasabah yang berminat sudah tergolong banyak dari setiap bulannya meskipun masih naik turun.⁶

Sifat amanah harus dilaksanakan secara bertanggung jawab oleh pegawai bank. Hal ini diperlukan karena dengan menjalankan amanah, bank harus menjaga tanggung jawab atas tugas yang diberikan, baik memelihara kepercayaan berupa tanggung jawab terhadap diri sendiri, terhadap atasan, atau tanggung jawab terhadap orang atau nasabah pembiayaan gadai emas.

Selain itu, bank harus menjalankan amanah berupa keterbukaan dalam menjalankan tugas dan mengambil tindakan yang tetap menjaga amanah dan prinsip syariah lainnya. Selain kedua hal tersebut, menjaga komitmen merupakan hal krusial atau penting yang harus dilakukan oleh karyawan, dan menepati janji merupakan salah satu indikasi dapat dipercaya dari amanah.

Dalam mendanai barang gadai emas, Bank Syariah juga mempertimbangkan aspek kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh bank merupakan salah satu tolak ukur kepuasan nasabah, tidak hanya jenis atau *item* pelayanan bank kepada konsumen yang harus diperhatikan. Konsumen akan senang jika bank memberikan pelayanan yang baik, sopan, dan menyenangkan. Pelanggan cenderung kembali ke produk dan layanan lembaga keuangan ini jika mereka merasa senang dan menerima

⁶ Zuzum, Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, 22 Desember 2022.

terhadap tingkat layanan ini. Oleh karena itu, bank terus meningkatkan kualitas layanan untuk mendapatkan kepuasan konsumen.

Menurut informasi yang diperoleh peneliti dari BSI KCP Ngawi Sudirman 1, untuk memperkenalkan produk maka harus dilakukan pemasaran salah satunya dengan cara mempromosikan produk tersebut. Menurut pegawai di bagian gadai emas, promosi sangatlah penting untuk mengenalkan produk dan menarik minat nasabah. Promosi merupakan aspek penting dalam menentukan apakah suatu produk akan diterima oleh masyarakat luas. Akibatnya, komunikasi terhadap konsumen yang sangat baik diperlukan untuk promosi. Selain itu, didalamnya beliau juga menjelaskan bagaimana keamanan dan keamanan Bank dalam pembiayaan produk gadai emas ini.⁷

Selain itu, menurut salah seorang nasabah gadai emas di sana menyatakan bahwa beliau baru pertama ini melakukan pembiayaan produk gadai emas dalam bentuk logam mulia disana. Beliau sangat tertarik dikarenakan ia beranggapan bahwa dengan melakukan gadai emas ini maka sama saja bisa berinvestasi untuk kemudian hari. Namun kenyataannya ia tidak mengetahui dan memahami sistem akad, tingkat evaluasi pencairan pembiayaan, prosedur dan mekanisme, serta kriteria nasabah yang berhak menerima pembiayaan, karena penjelasan dari pihak Bank menurut beliau sulit untuk dipahami dan yang beliau tahu hanya jika ada uang pasti ada

⁷ Zuzum, Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, 22 Desember 2022.

barang dan dengan pembiayaan produk gadai emas ini bisa berinvestasi untuk kemudian hari serta nantinya ia akan menerima dalam bentuk logam mulia.⁸

Permasalahan tersebut muncul karena pihak Bank dalam menjelaskan sulit untuk dipahami beliau, sehingga beliau tidak begitu mengerti. Selain itu, informasi yang diperoleh dari salah seorang nasabah gadai emas yang ada di sana, Bank hanya melihatkan sampel logam mulia yang akan didapatkannya dikemudian hari dan tidak mengizinkan membawa atau melihat logam mulia yang akan nasabah dapatkan tersebut sebelum lunas bayar. Sehingga apabila dikaitkan dengan permasalahan yang peneliti bahas, maka nasabah kurang paham apakah Bank sudah menerapkan nilai amanah apa belum dalam pembiayaan gadai emas yang ada disana dan menurutnya Bank juga masih belum transparan dalam melihatkan emas yang akan nasabah peroleh.

Selama peneliti meneliti di BSI KCP Ngawi Sudirman 1, peneliti tertarik dengan produk gadai emas karena memiliki barang gadai emas yang banyak diminati masyarakat. Peneliti ingin mengetahui apakah nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas disana sudah diterapkan dengan baik atau belum guna mewujudkan kepuasan nasabah. Selain itu, alasan lain memilih judul penelitian ini karena sebelumnya penelitian yang membahas penerapan nilai amanah khususnya dalam pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman 1 ini belum pernah diteliti sebelumnya, sehingga hal tersebut membuat saya tertarik untuk menelitinya.

⁸ Dini Ikayanti, *Wawancara Dengan Nasabah Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 22 Desember 2022.

Dalam hal ini, peneliti ingin membahas lebih dalam lagi dan menemukan beberapa informasi yang perlu digali seperti halnya yang pertama, menganalisis bagaimana penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas disana. Kemudian yang kedua, menganalisis faktor apa saja yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas yang ada disana. Dan yang ketiga, untuk menganalisis bagaimana dampak penerapan pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam tinjauan nilai amanah di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

Pada permasalahan kali ini, apabila dikaitkan dengan penelitian terdahulu maka, pembaruan dari penelitian yang peneliti lakukan sangat berbeda, dan yang pastinya topik dan permasalahan yang penulis angkat lebih spesifik dan menarik juga sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi disana. Berdasarkan uraian yang diberikan, penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut tentang masalah ini dengan menggunakan judul **Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1.**

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latarbelakang sebelumnya diatas, maka bisa diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1?
2. Faktor apa yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam tinjauan nilai amanah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1?
3. Bagaimana dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1?

C. Tujuan Penelitian

Dari penejelasan latarbelakang dan rumusan masalah sebelumnya diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguraikan bagaimana penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1.
2. Untuk menganalisis faktor apa yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas guna mewujudkan kepuasan nasabah dalam tinjauan nilai amanah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1.
3. Untuk menganalisis bagaimana dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas guna mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari tujuan penelitian diatas maka, dapat diambil kesimpulan bahwa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Kajian ini dilakukan untuk menambah pengetahuan atau wawasan bagi pembaca mengenai penerapan amanah dalam pembiayaan produk gadai emas berdasarkan prinsip syariah sebagai bagian dari ekonomi syariah di Bank Syariah KC Ngawi Sudirman 1, serta mampu menyumbangkan pemikiran terkait gadai emas bagi pengembang ilmu di bidang ekonomi, umumnya di perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya.

2. Praktis

- a) Bagi Penulis

Tulisan ini dapat mempertajam kemampuan analisis penulis dan memberikan manfaat berupa pemahaman yang lebih dalam tentang gadai emas khususnya dalam penerapan amanah untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam pembiayaan produk gadai emas di Bank Syariah Cabang Ngawi Sudirman 1, serta sebagai acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam.

b) Bagi Perusahaan

Dapat dimanfaatkan sebagai masukan dalam membangun atau meningkatkan usahanya, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

c) Bagi Masyarakat

Bermanfaat bagi masyarakat, antara lain sebagai sumber pengetahuan alternatif sumber pembiayaan syariah, khususnya dalam pembiayaan barang gadai emas di Kantor Cabang Bank Syariah Ngawi Sudirman.

d) Bagi Akademisi

Berkontribusi pada *keasanah* ilmu, khususnya tentang pemanfaatan sifat amanah dalam praktik gadai emas syariah sebagai masukan untuk kajian selanjutnya pada isu yang sama.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama, dilakukan oleh Muhammad Rizki Ananda pada tahun 2019 dengan mengambil judul “*Analisis Penerapan Fatonah, Amanah, Shiddiq, dan Tabligh Pada Sistem Pemasaran di Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan Medan*”. Pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini tentang penggunaan *fatonah*, *amanah*, *shiddiq*, dan *tabligh* dalam sistem pemasaran ini didasarkan pada data primer yang diperoleh dari wawancara langsung dengan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan Medan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan Medan menerapkan berbagai hal untuk memudahkan pemasaran kepada nasabah berdasarkan *fatonah*, *amanah*, *shiddiq*, dan *tabligh*, pemasaran dan staff di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan Medan dapat dikatakan telah menerapkan pemasaran syariah, namun penerapan keempat hal tersebut belum dilakukan secara maksimal oleh karyawan sehingga berdampak pada kepercayaan dan minat nasabahnya terhadap pemasaran di Bank Syariah Mandiri.⁹ Penelitian ini sebanding dengan penelitian saya karena keduanya meneliti penerapan nilai kepercayaan, dan penelitian ini juga menggunakan metodologi kualitatif. Sementara perbedaannya, penelitian Muhammad Rizki Ananda lebih menyoroti penerapan *fatonah*, *amanah*, *shiddiq*, dan *tabligh* dalam sistem pemasaran di bank syariah. Sedangkan penelitian saya berfokus pada pemanfaatan sifat amanah dalam pembiayaan barang gadai emas di bank syariah untuk mencapai kepuasan nasabah.

Penelitian kedua, dilakukan oleh Mansur Azis pada tahun 2018 dengan mengangkat jurnal yang berjudul “*Perbandingan Kualitas layanan Antara Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan*”. Data penelitian ini berasal dari kuesioner kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah dan konvensional. Pendekatan ANAVA digunakan sebagai metodologi analisis untuk membandingkan kualitas layanan Bank Syariah dan Bank

⁹ Sofyan Bachmid dkk., “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam,” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (22 Juni 2020): 70–86, <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.23.70-86>.

Konvensional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat variasi tingkat kepuasan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kabupaten Pacitan, namun tidak signifikan secara statistik. Terdapat interaksi substansial mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, yang mengungkapkan bahwa semakin besar kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Di Kabupaten Pacitan, kepuasan nasabah Bank Konvensional tidak lebih besar dari kepuasan nasabah Bank Syariah pada kelompok yang mendapat layanan berkualitas tinggi, dan kepuasan Bank Syariah tidak lebih tinggi dari kepuasan Bank Konvensional pada kelompok nasabah yang mendapat layanan berkualitas rendah¹⁰. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama membahas mengenai kepuasan nasabah pada bank Syariah. Sedangkan perbedaannya pada penelitian yang dilakukan oleh Mansur Azis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan data yang berasal dari hasil kuesioner, kemudian dalam jurnal ini lebih membahas mengenai perbandingan kualitas layanan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional ditinjau dari kepuasan nasabahnya. Sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan data yang berasal dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi secara langsung. Kemudian penelitian yang saya bahas ini lebih menekankan pada penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah.

¹⁰ Mansur Azis dan IAIN Ponorogo, "Perbandingan Kualitas Layanan Antara Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Di Kabupaten Pacitan," *ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no 2 (Oktober 2018).

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Nurul Sofiani, Bagoes Soenarjanto, dan Anggraeny Puspaningtyas pada tahun 2022 dengan mengangkat jurnal yang berjudul “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah*”. Dalam Jurnal milik mereka, penelitiannya menggunakan penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data. Sedangkan analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metodologi penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu atau perilaku yang diamati. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan dilihat dari segi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara khusus: (1) Bagian pelayanan pada kantor pegadaian cps syariah kota memenuhi fasilitas dan infrastruktur seperti: tv, AC, kamar mandi, tempat duduk, dan sebagainya. (2) Masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang ditawarkan dalam hal kehandalan (*reliability*) dalam hal penanganan setiap keluhan pelanggan, kehandalan dalam hal waktu dan kebenaran prosedur pelayanan (3) Pegawai dalam hal membantu konsumen yang membutuhkan pelayanan, khususnya pelanggan yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pelanggan yang saling berkomunikasi (4) Keamanan di Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota telah menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanannya terkait dengan memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah (5) faktor empati yang diberikan oleh kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota yaitu

berkesan yang baik menurut nasabah. Hal ini dapat terlihat pada sikap petugas yang menjelaskan metode pelayanan se jelas mungkin dan menerima setiap keluhan secara utuh yang masuk.¹¹ Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data. Selain itu keduanya juga sama-sama membahas mengenai bagaimana cara untuk mewujudkan kepuasan nasabah baik dalam hal pelayanan maupun yang lainnya. Sedangkan perbedaannya terletak pada pembahasannya. Dalam jurnal ini lebih menekankan membahas peningkatan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih menekankan membahas bagaimana penerapan produk pembiayaan gadai emas guna mewujudkan kepuasan nasabah terutama dilihat dari nilai amanahnya.

Penelitian keempat, dilakukan oleh Mela Tiya Wijayanti pada tahun 2020 dengan mengangkat jurnal yang berjudul "*Implementasi Manajemen Syariah Pegadaian Dalam Gadai Emas*". Metodologi penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Wawancara dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data. Analisis data menggunakan prosedur seperti reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan kajian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan syariah di Pegadaian berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan konsumen terhadap gadai emas. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah nasabah yang menggadaikan emas di Pegadaian Kartini

¹¹ Nurul Sofiani, Bagoes Soenarjanto, dan Anggraeny Puspaningtyas, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah" 2, no. 04 (2022).

Syariah setiap bulannya. Inspirasi dan pendampingan Kartini Syariah Pegadaian *Branch Manager* membuat *staf* merasa senang dan nyaman, sehingga mampu memberikan kinerja terbaik. Kepercayaan konsumen dapat tercermin dari sikap dan minat nasabah yang berbisnis dengan Pegadaian Syariah Kartini. Selain menggadaikan emas, konsumen dapat berinvestasi emas, membeli mobil bermotor, perjalanan haji, dan membayar pendidikan.¹² Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu, keduanya juga sama-sama membahas mengenai penerapan nilai amanah khususnya dalam Gadai Emas di lembaga keuangan syariah. Sedangkan perbedaannya terletak di lokasi penelitiannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mela Tiyas Wijayanti berlokasi di Pegadaian Syariah Kartini, sedangkan lokasi penelitian yang saya lakukan di Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1.

Penelitian kelima, dilakukan oleh Nadine Rizky Apriandany pada tahun 2019, dengan jurnal yang berjudul “*Manajemen Risiko Dalam Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus BMT Maslahah Kantor Cabang Pabean Surabaya)*”. Dalam penelitian ini, mengambil pendekatan penelitian kualitatif. Dimana pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta penerapan teknik triangulasi sumber dan metode untuk menilai keabsahan

¹² Mela Tiyas Wijayanti, “Implementasi Manajemen Syariah Pegadaian Dalam Gadai Emas,” *Jurnal Manajemen Bisnis* 17, no. 1 (22 Januari 2020): 101, <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i1.2345>.

hasil data. Berdasarkan temuan penelitian ini, manajemen risiko dalam pembiayaan gadai emas di Kantor Cabang Bea Cukai BMT Masalah Surabaya dilakukan dengan mengidentifikasi risiko, mengembangkan aturan mitigasi risiko, serta memantau dan menilai risiko. BMT Masalah Cabang Bea Cukai Surabaya telah memenuhi Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor : 11/PER/M.KUMKM/XII 2017 tentang penerapan manajemen risiko dan strategi untuk mengurangi risiko di koperasi.¹³ Persamaan dengan jurnal milik Nadine Rizky Apriandany dan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana, pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya dalam jurnal, membahas mengenai manajemen risiko dalam pembiayaan gadai emas. Sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih membahas mengenai penerapan nilai amanah dalam pembiayaan gadai emas.

Penelitian keenam, dilakukan oleh Faisal Umardani Hasibuan dan Rahma Wahyuni pada tahun 2020 dengan mengangkat jurnal yang berjudul *“Pengaruh Pengetahuan Masyarakat dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa)”*. Dalam jurnal tersebut, teknik kuantitatif digunakan untuk penelitian ini. *Purposive sampling* adalah teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden untuk mengumpulkan data penelitian. Uji asumsi klasik, regresi

¹³ Nadine Rizky Apriandany, "Manajemen Risiko Dalam Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus BMT Masalah Kantor Cabang Pabean Surabaya)" *Jurnal Ilmiah* 3, no.2 (16 Mei 2019).

berganda, dan pengujian hipotesis digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan SPSS versi 17, dapat disimpulkan bahwa dalam uji *Adjusted R-Square*, 38,5% menjelaskan hubungan dan kontribusi variabel pengetahuan dan minat masyarakat dalam menerapkan nilai Islam dalam mempengaruhi keputusan untuk menggunakan produk tabungan, dengan sisa 61,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model regresi ini, yang berarti bahwa variabel pengetahuan dan minat dalam menerapkan nilai-nilai Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan produk tabungan. Hasil uji F (*simultan*) F hitung $32,014 > 3,09$ F tabel , yang berarti H_a diterima, yang berarti ada pengaruh secara bersamaan (*simultan*) variabel pengetahuan dan minat masyarakat dalam menerapkan prinsip syariah terhadap pilihan menggunakan produk tabungan. Hasil uji T (*parsial*) variabel pemahaman pilihan untuk menggunakan produk tabungan menghasilkan t hitung sebesar $4,408 > 1,660$ t tabel , yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasilnya, variabel kesadaran masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan secara *parsial* terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan produk tabungan perbankan syariah. Sedangkan variabel minat menerapkan nilai-nilai Islam terhadap pilihan menggunakan produk tabungan menghasilkan t hitung sebesar $3,241 > t$ tabel 1,660 yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a disetujui. Oleh karena itu, keputusan masyarakat untuk menggunakan produk tabungan perbankan syariah sebagian dipengaruhi oleh motivasi

mereka dalam menerapkan keyakinan Islam.¹⁴ Persamaannya dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama membahas faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan Bank Syariah guna melakukan pembiayaan. Selain itu disana juga membahas mengenai penerapan nilai islam dalam perbankan syariah. Tetapi, nilai islam yang dibahas disana yaitu nilai islam secara umum sedangkan nilai islam yang akan saya bahas lebih menekankan pada nilai amanah. Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian tersebut metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan metode kualitatif. Selain itu dalam penelitian ini, lebih menekankan mengenai pengaruh pengetahuan masyarakat dan minat penerapan nilai islam terhadap keputusan nasabah, sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih menekankan terhadap faktor secara umum yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas guna mewujudkan kepuasan nasabah.

Penelitian ketujuh, dilakukan oleh Saepul Bahri pada tahun 2018 dengan mengangkat jurnal yang berjudul “*Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta*”. Dalam Jurnal tersebut, menggunakan metode penelitian Kualitatif. Berikut kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan temuan kajian dan pembahasan Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta: (1) Berdasarkan bukti fisik pada Pegadaian Syariah

¹⁴ Faisal Umardani Hasibuan dan Rahma Wahyuni, “Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa),” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 1 (17 Maret 2020), <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i1.790>.

Cabang Veteran Purwakarta, masyarakat berpendapat bahwa kondisi bangunan yang dimiliki dan penampilan pegawai sudah memadai, serta promosi yang dilakukan oleh pegadaian sudah mampu menarik minat masyarakat untuk bertransaksi di pegadaian; (2) Keandalan pegadaian syariah dalam memberikan pelayanan tepat waktu dinilai cukup, dan sebagian nasabah menyatakan puas. Selain itu, pegadaian syariah tidak pernah melanggar komitmen, selalu berupaya membantu nasabah mengatasi kendala dalam bertransaksi, dan selalu teliti dalam bekerja. (3) Daya tanggap pegadaian syariah adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas, dan kesediaannya untuk menyambut nasabah dinilai paling penting dan paling dominan pengaruhnya dalam meningkatkan nasabah. (4) Jaminan dan kepastian yang diberikan oleh Pegadaian Syariah cabang Veteran Cabang Purwakarta yaitu sifat pegawai yang dapat dipercaya, memiliki pengetahuan yang cukup tentang permasalahan produk pegadaian syariah, dan sikap santun pegawai pegadaian syariah terhadap nasabah yang ingin melakukan transaksi yang dianggap baik oleh masyarakat; (5) Perhatian yang diberikan oleh Pegadaian Islam Cabang Veteran Cabang Purwakarta mendapatkan respon baik dari nasabah.¹⁵ Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dalam memperoleh data. Selain itu keduanya juga sama-sama membahas mengenai faktor yang melatarbelakangi nasabah puas dalam

¹⁵ Saepul Bahri, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta," *Eksisbank: Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan* 2, no. 2 (25 Desember 2018): 18–28, <https://doi.org/10.37726/ee.v2i2.48>.

melakukan pembiayaan gadai. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitiannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saepul Bahri berlokasi di Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta. Sedangkan penelitian yang saya lakukan berlokasi di Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1.

Penelitian kedelapan, dilakukan oleh Wiwin Koni dan Saifullah pada tahun 2022 dengan mengangkat jurnal yang berjudul “*Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo*”. Dalam Jurnal milik mereka, mengambil pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara dengan pengurus dan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo, serta dokumen-dokumen, serta yang diperoleh melalui studi kepustakaan berupa membaca buku dan lain-lain yang relevan. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini: Pertama, Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo menggunakan metode 4P (*Product, Price, Place, dan Promotion*). Kedua, pendekatan pemasaran Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo berhasil menarik dan meningkatkan jumlah nasabah. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah nasabah yang membeli barang dengan amanah antara pada tahun 2016 dan 2019.¹⁶ Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dalam memperoleh data. Selain itu keduanya juga membahas mengenai faktor-faktor yang melatarbelakangi

¹⁶ Wiwin Koni dan Saifullah, “Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah dalam Upaya Menarik Minat Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo,” *Islamic Economics and Finance Journal* 1, no. 1 (28 Februari 2022): 38–53, <https://doi.org/10.55657/iefj.v1i1.9>.

masyarakat untuk melakukan pembiayaan gadai di lembaga syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Koni dan Saifullah berlokasi di PT. Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo, sedangkan penelitian yang saya lakukan bertempat di Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1.

Penelitian kesembilan, dilakukan oleh Yupina Sari Dewi pada tahun 2018 dengan judul “*Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas (Studi di Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrap)*”. Dalam Skripsi miliknya, Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan *fenomenologis*. Data primer dan sekunder yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Pendekatan analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1). Persepsi nasabah terhadap pembiayaan gadai emas mendapatkan reaksi yang baik dari nasabah, karena pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah yaitu pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan. Memenuhi tuntutan klien, memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi karena standar, proses, dan mekanisme yang sederhana, dan perlakuan/sikap staf terhadap pelanggan tampak baik dan sopan dalam melayani. 2). Ada tiga aspek yang mempengaruhi minat nasabah dalam pembiayaan gadai emas. Pertama, unsur sosiologis yang dipengaruhi oleh peran keluarga dan masyarakat, yang menjadi acuan nasabah dalam memperoleh informasi di pegadaian syariah. Kedua, karakteristik pribadi

dipengaruhi oleh kondisi ekonomi dan pekerjaan, ekonomi konsumen yang terkadang mendesak.¹⁷ Persamaannya dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama membahas mengenai faktor yang melatarbelakangi masyarakat melakukan pembiayaan gadai syariah. Selain itu kedua penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam mencari datanya. Sedangkan perbedaannya terletak pada sumber datanya. Dalam penelitian yang dilakukan Yupina Sari Dewi sumber datanya primer dan sekunder, sedangkan penelitian yang saya lakukan sumber datanya hanya primer. Selain itu, lokasi penelitian yang diteliti juga berbeda. Yupiana berlokasi di pegadaian syariah kabupaten Sidrap, sedangkan saya berlokasi di Bank Syariah kantor cabang Ngawi Sudirman 1.

Penelitian kesepuluh, dilakukan oleh Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma Hidayah, dan Dade Arseyani Pratamasyari pada tahun 2020 dengan mengambil judul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam*”. Dalam Jurnal milik Sofyan Bachmid dan kawan-kawan, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan metodologi *non probability* sampling dengan menggunakan metode *accidental sampling* dan jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus *slovin* dapat mencapai 82 orang. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, angket, wawancara, dan pencatatan.

¹⁷ Yupina Sari Dewi, “Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas (Studi Di Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrap),” 2018.

Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier dikalikan dengan uji F dan T, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 16 *for Windows* adalah contoh prosedur uji dan analisis data. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa faktor estimasi nilai, biaya ijarah, dan pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pilihan nasabah untuk membeli produk gadai emas, dengan nilai F hitung sebesar $10,146 > F$ tabel 2,72 dengan nilai sig sebesar 0,000. Melalui penelitian ini diharapkan pihak bank terus memperkuat dan meningkatkan pelayanan nasabah dan biaya ijarah, serta pihak bank lebih memperhatikan estimasi sehingga nasabah lebih memahami kondisi terkini.¹⁸ Persamaannya dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang dilakukan. Dalam jurnal milik Sofyan Bachmid dan kawan-kawan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan penelitian kualitatif.

Penelitian sebelas, dilakukan oleh Shinta Maharani dan Donni Lailatul Masruroh dengan mengangkat jurnal yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Simpanan Wadi’ah (Studi Pada BMT Hasanah Jabung Ponorogo)*”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner pada masing-masing 100 responden. Analisis

¹⁸ Bachmid dkk., “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam.”

data dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh signifikan dan jangka panjang terhadap faktor psikologis, dengan t hitung $8,040 > t$ tabel $1,984$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan uji t , psikologis berpengaruh positif dan signifikan langsung terhadap keputusan nasabah berdasarkan nilai t hitung sebesar $2,326 > t$ tabel sebesar $1,984$ dan nilai signifikan $0,022 < 0,05$. Pengaruh tidak langsung produk terhadap klien melalui faktor psikologis sebagai variabel perantara berpengaruh sebesar $0,156$, terbukti dengan analisis regresi, dan pengaruh langsung produk terhadap keputusan nasabah sebesar $0,681^{19}$. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama membahas mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan pembiayaan di lembaga syariah. Sedangkan perbedaannya pada jurnal milik Shinta dan Donni menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan penelitian lebih membahas mengenai analisis faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil simpanan wadi'ah. Sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, penelitian yang saya bahas lebih menekankan kepada faktor yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam tinjauan nilai amanah.

¹⁹ Shinta Maharani Dan Donni Lailatul Masruroh, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Simpanan Wadi'ah (Studi Pada Bmt Hasanah Jabung Ponorogo)," *El-Barka: Journal Of Islamic Economics And Business* 1, No. 2 (21 Maret 2019): 155, <https://doi.org/10.21154/Elbarka.V1i2.1395>.

Penelitian kedua belas, dilakukan oleh Anastasya Aqilla Susanto, Siti Komariah, Dewi Rahmi dengan mengangkat jurnal yang berjudul “*Pengaruh Fee Based Income Gadai Emas Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Cimahi Baros*”. Jurnal milik mereka bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendapatan gadai emas terhadap *profitabilitas* bank syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Cimahi Baros. Berdasarkan temuan serta hasil *estimasi regresi*, pendapatan berbasis *fee* gadai emas terbukti memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap *profitabilitas*, dengan nilai koefisien sebesar 1,260, artinya setiap kenaikan 1% nilai *fee based income*, nilai *profitabilitas* naik sebesar 1,260 %²⁰. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama membahas mengenai pengaruh pada pembiayaan produk gadai emas di Bank Syariah. Sedangkan perbedaannya dalam penelitian yang dilakukan oleh Anastasya Aqilla Susanto dkk, menekankan pada pengaruh *Fee Based Income* gadai emas terhadap *profitabilitas* Bank. Sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih menekankan kepada dampak pembiayaan gadai emas dalam tinjauan nilai amanah pada Bank Syariah.

Penelitian ketiga belas, dilakukan oleh Nur Ikhsan, Fadilla, dan Choirunnisak, dengan mengangkat jurnal yang berjudul “*Pengaruh Promosi dan Harga Emas Terhadap Minat Nasabah Produk BSI Gadai Emas (Studi Kasus Ex Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang)*”. Jurnal milik mereka bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang

²⁰ Anastasya Aqilla Susanto, Siti Komariah, dan Dewi Rahmi, “Pengaruh *Fee Based Income* Gadai Emas Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Mandiri Kcp Cimahi Baros,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8 no 2 (2022), <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

transaksi gadai emas yang digunakan di bank syariah, serta untuk mengetahui dampak transaksi gadai emas terhadap pendapatan bank. Hasilnya, penelitian ini menggunakan instrumen uji statistik, khususnya *regresi linier* berganda, dan temuan menunjukkan bahwa pendapatan transaksi gadai syariah (*rahn*) berpengaruh positif terhadap laba bersih, dengan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan 21,08% yang merupakan nilai R^2 (R-kuadrat). Karena variabel independen bukan merupakan produk utama yang mempengaruhi laba bersih bank, maka sisanya sebesar 78,92% variabel laba bersih akan diperjelas oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini²¹. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama ingin membahas mengenai dampak dari pembiayaan gadai emas di Bank Syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada pengaruhnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nur Ikhsan dkk lebih membahas mengenai pengaruh promosi dan harga emas dalam pembiayaan gadai emas. Selain itu, dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih membahas mengenai dampak nilai amanah dalam pembiayaan gadai emas di Bank Syariah, dan penelitian yang saya gunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode obesrvasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian keempatbelas, dilakukan oleh Natasha Putri Bahari, Lucky Nugroho, Ahmad Badawi, dan Nurul Hidayah, dengan jurnal yang berjudul

²¹ Nur Ikhsan, "Pengaruh Promosi Dan Harga Emas Terhadap Minat Nasabah Produk BSI Gadai Emas (Studi Kasus Ex Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang)" 2, no. 2 (2022).

“Analisa Manfaat Pembiayaan Gadai Emas Syariah: Studi Kasus Bank Syariah Mandiri-Tomang Raya”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pemanfaatan pembiayaan gadai emas Bank Syariah oleh masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas nasabah pembiayaan gadai emas syariah adalah usia produktif (30-49 tahun), mayoritas jenis kelamin perempuan, mayoritas nasabah adalah pegawai swasta, mayoritas pendapatan nasabah > Rp 5.000.000, perbulan, pendidikan nasabah mayoritas S-1, dan agama nasabah mayoritas beragama Islam. Selanjutnya, penggunaan uang pinjaman melalui pembiayaan gadai emas syariah adalah untuk kebutuhan konsumtif²². Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama sama menggunakan metode kualitatif dalam melakukan penelitiannya. Sedangkan perbedaannya pada penelitian yang dilakukan oleh Natasha dkk lebih membahas mengenai manfaat pembiayaan gadai emas. Sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih membahas mengenai dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan gadai emas.

Penelitian kelimabelas, dilakukan oleh Ismaulina dan Oumar Tidiane Doumbouya dengan jurnal yang berjudul *“Analisis Pengaruh Produk Gadai Emas (Rahn) Terhadap Peningkatan Fee Based Income (FBI) Pada PT. Bank Syariah Mandiri”*. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Statistik dikumpulkan dari PT. Laporan keuangan bulanan Bank Mandiri Syariah

²² Natasha Putri Bahari dkk., “Analisa Manfaat Pembiayaan Gadai Emas Syariah: Studi Kasus Bank Syariah Mandiri-Tomang Raya,” *Jurnal REKSA: Rekayasa Keuangan, Syariah dan Audit* 8, no. 1 (25 Februari 2021): 15, <https://doi.org/10.12928/j.reksa.v8i1.3698>.

produk gadai emas dan FBI periode Januari 2017 sampai Desember 2019. Pendekatan *regresi linier* digunakan dalam penelitian ini. Analisis *regresi* menunjukkan bahwa pengaruh *rahn* emas terhadap *fee based revenue* adalah signifikan apabila $t \text{ hitung } (3,826) > t \text{ tabel } (2,03)$ dan signifikansi 0,0010,05 yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa variabel *rahn* berdampak besar pada FBI. Hal ini terjadi karena total *fee rahn* emas yang diterima Bank Syariah Mandiri memberikan kontribusi yang signifikan terhadap jumlah pendapatan bank²³. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama membahas mengenai pengaruh *rahn* pada Bank Syariah. Sedangkan perbedaannya pada penelitian yang dilakukan oleh Isma dan Oumar menggunakan jenis data kuantitatif dan lebih membahas mengenai pengaruh gadai emas terhadap peningkatan FBI. Sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan jenis data kualitatif dan lebih membahas dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan gadai emas.

Penelitian keenambelas, dilakukan oleh Rizal Fatalbari, M. Kholil Nawawi, dan Sutisna dengan jurnal yang berjudul “*Dampak Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) di BPRS Amanah Ummah*”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif untuk mengetahui apakah Covid-19 mempengaruhi minat konsumen terhadap barang gadai emas syariah dan faktor apa saja yang mempengaruhi minat

²³ Ismaulina Ismaulina dan Oumar Tidiane Doumbouya, “Analisis Pengaruh Produk Gadai Emas (Rahn Emas) Terhadap Peningkatan Fee Based Income (FBI) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri,” *Imara: Jurnal Riset Ekonomi Islam* 4, No. 2 (31 Desember 2020): 106, <https://doi.org/10.31958/Imara.V4i2.2248>.

konsumen terhadap barang gadai (*rahn*) emas syariah di BPRS Amanah Ummah di masa Covid-19. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, dokumentasi, angket, dan observasi. Menurut hasil penelitian, wabah covid-19 mengurangi jumlah nasabah. Data nasabah gadai emas dihitung sebelum dan sesudah Covid-19, dan dilaporkan sebanyak 7068 nasabah gadai pada tahun 2019-2020, dan sebanyak 6960 pada tahun 2020-2021, kehilangan 108 konsumen gadai emas. Salah satu faktor yang sangat menentukan dalam penggunaan jasa gadai di BPRS Amanah Ummah adalah biaya. Persyaratan atau tantangan ekonomi yang dihadapi pelanggan akibat wabah Covid-19 adalah contoh faktor ekonomi. Unsur ekonomi ini dapat diketahui dari isu-isu ekonomi yang berkembang, yang dampaknya terus mempengaruhi insentif yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam barang gadai²⁴. Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan memperoleh data dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan perbedaannya pada penelitian yang dilakukan oleh Rizal dkk, lebih membahas mengenai dampak covid terhadap minat nasabah dalam produk pembiayaan gadai emas. Sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih kepada dampak nilai amanah dalam pembiayaan gadai emas.

²⁴ Rizal Fatalbari dan M Kholil Nawawi, "Dampak Covid-19 terhadap Minat Nasabah pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) di BPRS Amanah Ummah" 4, no. 2 (2021).

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian secara langsung yaitu penelitian lapangan yang dimana data-data dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai *study* lapangan dengan langkah mewawancarai, mengamati, mencatat, dan mengumpulkan data serta informasi yang didapatkan dan ditemukan dari sumber terpercaya. Penelitian kali ini termasuk kedalam bentuk penelitian data primer dengan menggunakan jenis metode pendekatan kualitatif.²⁵

Jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian berupa pengumpulan data, pengelolaan data, analisis data kualitatif, dan interpretasi data kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman umum tentang realitas sosial melalui kacamata partisipan (responden). Pengetahuan ini tidak ditentukan sebelumnya, melainkan hasil penyelidikan terhadap realitas sosial yang menjadi subjek penelitian, dilanjutkan dengan kesimpulan berupa pemahaman yang luas terhadap fakta-fakta tersebut.²⁶

Dengan menggunakan teknik kualitatif, penelitian lapangan yang dilakukan peneliti dalam hal ini menganalisis penggunaan sifat amanah dalam pembiayaan barang gadai emas untuk mencapai kepuasan nasabah di BSI KCP Ngawi Sudirman 1. Dalam situasi ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak bank untuk mendapatkan data yang di

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 9.

²⁶ Rosady Ruslan, "Metode Penelitian Public Relation & Komunikasi," 2008, 215.

perlu untuk penyelidikan lebih lanjut. Setelah melakukan wawancara, peneliti kemudian mengemukakan permasalahan berdasarkan kenyataan yang terjadi di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

2. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Untuk penelitian ini, peneliti memilih BSI KCP Ngawi Sudirman 1 yang terletak di Jl. Panglima Besar Sudirman No.70, Kerek, Margomulyo, Kec. Ngawi, Kab. Ngawi, Jawa Timur 63217 dengan nomor telepon (0351) 748000.

Alasan peneliti memilih tempat penelitian di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 dikarenakan penelitian dengan topik ini belum pernah sama sekali diteliti disana, sehingga peneliti ingin meneliti mengenai penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah yang ada disana.

3. Data dan Sumber Data

Data dan rangkuman data atau sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Data

Dalam penelitian tentang pelaksanaan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1, terdapat data yang relevan dan dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun data yang relevan dalam rumusan masalah ini yaitu data yang berkaitan dengan penerapan nilai

amanah yang dilakukan oleh pihak bank syariah indonesia kantor cabang pembantu Ngawi Sudirman 1. Data yang dimaksudkan seperti halnya data jumlah nasabah yang melakukan gadai emas baik itu dalam cicil emas, logam mulia, maupun gadai perhiasan. Selain itu peneliti juga membutuhkan data mengenai apakah didalam BSI KCP Ngawi Sudirman 1 ini indikator nilai amanahnya sudah terpenuhi atau belum.

Tujuan dari mengetahui data nasabah yang melakukan pembiayaan adalah untuk mengetahui seberapa banyak nasabah yang tertarik dalam melakukan pembiayaan gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 ini. Serta pemetaan dan penganalisisan bank terhadap nasabah dalam upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah setelah melakukan pembiayaan gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

b) Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari individu, kelompok, dan organisasi yang berpartisipasi dalam penelitian.²⁷ Suharsimi Arikunto mendefinisikan data primer sebagai data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak tubuh atau perilaku yang dilakukan oleh orang-orang yang dapat dipercaya, dalam hal ini partisipan penelitian (informan) dalam

²⁷ Rosady Ruslan,” Metode Penelitian; Publik Relation Dan Komunikasi”, 2006, 29.

kaitannya dengan variabel yang diteliti.²⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah pegawai bank syariah khususnya di bagian gadai emas, serta nasabah yang menggadaikan emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

Sedangkan dalam memperoleh data sekunder peneliti mengali dan menganalisa hasil studi kepustakaan dan digunakan oleh para peneliti yang menganut paham pendekatan kualitatif yang bersumber dari website resmi Bank Syariah Indonesia.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memastikan bahwa data akurat , komprehensif, dan transparan, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a) Observasi

Tahapan pertama dalam melakukan penelitian ini adalah observasi. Dalam skenario ini, penulis mengamati hal yang sedang diselidiki secara singkat. Penulis melakukan observasi pertamakali saat magang di bank tersebut. Setelah melakukan observasi secara sepintas disana, penulis tertarik untuk meneliti mengenai penerapan nilai amanah terutama dalam pembiayaan gadai emas yang ada disana.

b) Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab atau interaksi verbal antara pewawancara (*interviewer*) dengan responden atau orang yang ditanyai (*interviewee*) dengan tujuan untuk mendapatkan informasi

²⁸ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik," 2008. 22.

yang diperlukan oleh peneliti. Selain itu, wawancara dapat dipahami sebagai proses pencarian fakta dengan menggunakan teknik wawancara dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada responden. Dalam contoh ini, saya/penulis melakukan wawancara dengan staf bank syariah seperti pegadaian emas, serta konsumen Bank Syariah Ngawi Sudirman yang menggadaikan emas.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tentang apa yang terjadi di masa lalu. Dokumen bisa berbentuk teks, foto, atau kreasi raksasa yang dibuat oleh seseorang. Dalam penelitian kualitatif, studi dokumen digunakan selain pendekatan observasi dan wawancara.²⁹ Pada kesempatan kali ini, penulis mengambil dokumentasi gambar/foto, catatan dari hasil wawancara dan brosur gadai emas disana

5. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data menentukan metode untuk mengolah dan menganalisis data berdasarkan strategi yang digunakan. Karena penelitian ini menggunakan teknik kualitatif, data diolah dengan cara mendeskripsikan data dalam bentuk frase yang teratur, runtut, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif untuk memungkinkan pemahaman dan interpretasi data. Pengecekan data (*editing*), klasifikasi (*classifying*), verifikasi (*verifying*), analisis (*analyzing*), dan penarikan kesimpulan (*concluding*) merupakan beberapa tahapannya.

²⁹ Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D", 2019, 314.

a) *Editting* (Pengecekan Data)

Editing adalah proses penelaahan atau pengecekan terhadap data yang diterima, khususnya kelengkapan tanggapan, keterbacaan bahasa, kejelasan makna, penerapan dan keterkaitan dengan data lain.³⁰ Pada penelitian ini, peneliti menyunting hasil wawancara dengan narasumber yaitu pegawai Bank Syariah Ngawi Sudirman 1 khususnya bagian gadai emas, dan salah satu nasabah gadai emas yang hadir, serta beberapa referensi yang peneliti gunakan dalam menyusun penelitian ini.

b) *Classifying* (Klasifikasi)

Klasifikasi adalah proses mengkategorikan semua data yang berasal dari wawancara, pengamatan, dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Setiap data yang diperoleh diperiksa dan dievaluasi secara menyeluruh sebelum dikategorikan sesuai dengan kebutuhan.³¹ Hal ini dilakukan untuk membuat data yang terkumpul lebih mudah dibaca dan ditafsirkan, serta untuk menawarkan informasi yang objektif kepada peneliti. Data tersebut kemudian dikategorikan menjadi beberapa bagian berdasarkan kesamaan berdasarkan data yang diperoleh selama wawancara dengan bank dan nasabah gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman, serta data yang diperoleh melalui referensi.

³⁰ Abu Achmadi dan Cholid Narkubo, "Metode Penelitian," (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), h85.

³¹ Lexy J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif," (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993), 104-105.

c) *Verifying* (Verifikasi)

Merupakan Proses verifikasi atau pengecekan data dan informasi yang diterima dari lapangan agar dapat diakui keabsahan datanya dan digunakan dalam penelitian.³² Data yang terkumpul dari hasil wawancara bank kemudian dikonfirmasi ulang dengan menyerahkannya kepada subjek penelitian, dalam hal ini Ibu Dini Ikayanti sebagai nasabah gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh adalah asli dan tidak dimanipulasi.

d) *Concluding* (Kesimpulan)

Kesimpulan merupakan tahap akhir dari proses pengolahan data. Kesimpulan ini selanjutnya akan menjadi data yang relevan dengan objek penelitian peneliti. Hal tersebut dikenal sebagai kesimpulan, dan mengacu pada penyelesaian pemrosesan data, yang mencakup empat proses sebelumnya: mengedit, mengkategorikan atau mengklasifikasi, memverifikasi, dan menganalisis.

6. Analisis Data

Setelah data terkumpul langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis data. Adapun dalam analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data deskriptif menggambarkan hasil penelitian yang diawali teori yang bersifat umum. Dalam hal ini penulis ingin menguraikan bagaimana penerapan nilai

³² Nana Saudjana dan Ahwal Kusuma, "Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi," (Bandung: Sinar Baru Argasindo, 2002), 84.

amanah dalam pembiayaan produk gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1. Dalam hal ini peneliti ingin meneliti lebih lanjut apakah di BSI KCP Ngawi Sudirman 1, penerapan nilai amanahnya sudah sesuai dengan indikator nilai amanah yang tertera atau belum.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memvalidasi data, penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi menggunakan sumber, sebagaimana didefinisikan oleh Patton dan dikutip oleh Moleong, adalah membandingkan dan memeriksa kembali informasi yang dikumpulkan melalui berbagai periode dan teknik dalam metode kualitatif.³³ Metode tersebut dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut:

- a) membandingkan data observasi dengan data wawancara.
- b) Bandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang mereka katakan secara pribadi.
- c) Bandingkan apa yang orang katakan tentang situasi penelitian dengan apa yang orang katakan tentangnya setelah beberapa saat.
- d) Membandingkan status dan pandangan seseorang dengan orang lain. Seperti orang biasa, mereka yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang yang punya uang, dan pejabat pemerintah.
- e) Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen lain.

Dengan membandingkan temuan wawancara dengan isi dokumen yang terhubung merupakan teknik guna memperoleh triangulasi dengan

³³ Leczy J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi," (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 330.

sumber tercapai. Temuan wawancara bank tersebut kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara dengan konsumen pegadaian emas.

Dalam hal ini peneliti membandingkan data yang peneliti peroleh dari pihak Bank yang mengatakan bahwa menurutnya ia dalam menjelaskan mengenai produk gadai emas yang ada disana sudah sangat jelas kepada nasabah. Selain itu, dalam menjelaskannya beliau juga mengatakan bagaimana keamanan dan keamanahan Bank dalam pembiayaan produk gadai emas yang ada di BSI KCP Ngawi Sudirman. Sementara itu, data yang peneliti peroleh dari nasabah malah berbading terbaik dengan apa yang dikatakan oleh pihak bank, menurut salah seorang nasabah gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 yaitu Ibu Dini Ikayanti, menyatakan bahwa beliau baru pertama ini melakukan pembiayaan produk gadai emas dalam bentuk logam mulia disana. Beliau sangat tertarik dikarenakan ia beranggapan bahwa dengan melakukan gadai emas ini maka sama saja bisa berinvestasi untuk kemudian hari.

Tetapi dalam kenyataannya beliau ternyata kurang mengetahui dan paham mengenai sistem akad, tingkat evaluasi pencairan pembiayaan, prosedur dan mekanisme, serta kriteria nasabah yang berhak menerima pembiayaan seperti apa karena penjelasan dari pihak peminjam atau bank menurutnya sulit dipahami dan beliau hanya tau jika ada barang ada uang dan dengan pembiayaan produk gadai emas ini bisa berinvestasi untuk

kemudian hari serta nantinya ia akan menerima dalam bentuk logam mulia.

Permasalahan tersebut muncul karena pihak Bank menurutnya dalam menjelaskan sulit untuk dipahami beliau sehingga beliau tidak begitu mengerti. Sehingga apabila dikaitkan dengan permasalahan yang peneliti bahas, maka nasabah kurang paham apakah Bank sudah menerapkan nilai amanah apa belum dalam pembiayaan gadai emas yang ada disana. Selain itu Bank juga belum begitu transparan dalam menunjukkan produk emas yang Bank jual kepada nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan wujud dari sistematika penulisan yang dilakukann penulis berdasarkan pedoman penulisan yang telah ditentukan dalam pedoman penulisan laporan praktikum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan, yaitu analisis penelitian lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Sistematika penulisan dalam skripsi adalah sebagai berikut:

Bab pertama ini menjelaskan mengenai gambaran umum untuk membentuk kontruks berfikir secara umum mengenai penelitian yang meliputi latar belakang masalah yang ditulis oleh peneliti untuk menentukan cara pandang dan berfikir, rumusan masalah yang merupakan pertanyaan terhadap penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian meliputi orientasi apa yang akan dilakukan dari pihak bank atau manapun setelah penelitian ini usai,

manfaat penelitian ialah biuh ataupun hasil berupa keuntungan dan potensi yang diperoleh pihak-pihak tertentu setelah penelitian ini selesai. studi penelitian terdahulu, metode penelitian (pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data), dan yang terakhir terdapat sistematika pembahasan.

Bab dua ini berfungsi untuk memperkuat dan menelaah serta mengkaji terhadap kajian-kajian terdahulu, yang digunakan peneliti sebagai landasan dalam melakukan penelitian, adapun hal yang dibahas ialah mengenai teori nilai amanah, teori kepuasan dan yang terakhir teori gadai emas.

Bab ketiga ini berisikan paparan data yang telah diteliti peneliti. Data dalam penelitian biasanya terdiri dari data inti dan pendukung. Data inti adalah data yang ditanyakan pada rumusan masalah, sedangkan pendukung adalah data selain data inti, biasanya berupa pengantar. Penulisan data inti juga disesuaikan dengan rumusan masalah.

Bab keempat merupakan pembahasan atau analisis. Dalam bab ini mendeskripsikan secara rinci mengenai pokok-pokok permasalahan penelitian, yang di jawab dengan teori dan hasil penelitian yang berorientasi terhadap analisis permasalahan.

Bab kelima merupakan penutup, yang didalamnya terdiri dari kesimpulan (kesimpulan untuk rumusan masalah pertama, kesimpulan untuk rumusan

masalah kedua, dan kesimpulan untuk rumusan masalah ketiga), serta terdapat saran yang berguna untuk perbaikan dalam suatu penelitian.



BAB II

PENERAPAN NILAI AMANAH DALAM PEMBIAYAAN PRODUK GADAI EMAS UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH

A. Nilai Amanah

1. Pengertian

Istilah amanah yang dalam bahasa Arab adalah *al-amanat*, merupakan bentuk *masdhar* dari kata kerja *amina-ya'manu-amana(tan)*, *aman(an)* yang secara leksikal berarti tenang dan tidak takut. Itu juga bisa merujuk pada kesetiaan, ketulusan, kepercayaan (*tsiqah*), atau kejujuran.¹ Jadi, amanah adalah kualitas dan sikap pribadi setiap individu yang bila dilakukan dengan baik, dikenal sebagai “*al-Amin*”, yang dapat dipercaya, yang jujur, yang setiap, yang aman.

Dalam *Lisān Al-‘Arab* dijelaskan amanah bermakna (dan sungguh saya merasa aman, maka saya orang yang aman dan percaya). Kata amanah merupakan antonim dari rasa takut, dan amanah merupakan lawan kata *khianat*.² Amanah menunjukkan karakter terpuji yang dapat dipercaya, penuh dengan tanggung jawab atas semua kewajiban, dan kredibilitas serta keinginan untuk menyelesaikan sesuatu yang memenuhi standar tertentu. Konsekuensi amanah antara lain mengembalikan dan memelihara apa saja yang dititipkan kepada pemiliknya dengan rasa tanggung jawab, tanpa ada

¹ Tim Baitul Kilamah Yogyakarta, Ensiklopedi Pengetahuan Al-Qur‘an dan Hadits, Jilid 7 (Jakarta: Kamil Pustaka, 2013), h. 74.

² Abu al-Fadl Jamāl al-Dīn Muhammad Ibn Mukrom Ibn Manzur, *Lisan Al-‘Arab*, juz 16 (Beirut: Dār Ṣadr, 1995), cet I, h. 160.

yang kurang, baik sedikit maupun banyak, dan tidak mengambil lebih dari apa yang dimilikinya.³

Kata amanah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai sesuatu pesan yang dititipkan kepada orang lain untuk disampaikan, keamanan atau ketentraman, dan kepercayaan.⁴

Amanah juga mengandung arti rasa tanggung jawab yang kuat untuk melaksanakan tanggung jawab dan komitmen yang telah dibebankan kepadanya. Sifat kepercayaan sangat penting dalam segala aktivitas sehari-hari, terutama dalam kegiatan transaksi pelayanan kepada pelanggan, karena kepercayaan membuat segalanya berjalan lancar dan pelanggan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan tersebut.

Dengan kepercayaan, pelaku bisnis dan pelanggan akan memiliki sifat tidak saling curiga dan bahkan tidak khawatir barang ada di tangan orang lain. Mendirikan bisnis membutuhkan kepercayaan mendasar. Akibatnya, kepercayaan adalah komponen paling penting dalam aktivitas transaksional sehari-hari.⁵ Jika amanat diikuti, semua tenaga kerja aman. Ketika amanat hilang dan kewajiban tidak dilakukan, kejujuran hilang, atau tanggung jawab diserahkan kepada individu yang tidak profesional,

³ Fachruddin Hs, *Ensiklopedia Pengetahuan Al-Qur'an dan Hadits*, Jilid 7. h. 15

⁴ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendedikan Nasional, 2008), hlm. 48.

⁵ Rizka Ar Rahmah, "Etika Dan Manajemen Bisnis Islam (Studi Kasus Di Waroeng Steak And Shake Cabang Sm Raja Medan)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (25 Agustus 2017), <https://doi.org/10.32505/jebis.v2i2.183>.

maka terjadilah kekacauan dan bencana, serta pertengkaran dan perselisihan yang tiada henti.⁶

Ada tiga deskripsi berbeda tentang nilai amanah yang disebutkan dalam Al-Qur'an. Dimensi pertama yang terkait dengan hubungan seseorang dengan Tuhan dikenal dengan istilah *hablum minallah*. Dalam skenario ini, kepercayaan jika dilihat secara luas, melibatkan tanggung jawab seorang hamba kepada Tuhan yang harus dipenuhi oleh umat manusia. Kedua, menyangkut dimensi manusia (*hablum minannas*). Dalam situasi ini, kepercayaan dianggap sebagai sifat karakter yang terhormat dan aktivitas yang perlu dilakukan oleh manusia dalam hubungannya dengan individu lain.

Ketiga, diri kita sendiri. Pada level ini, kepercayaan dipandang sebagai keterampilan yang harus dikembangkan untuk menumbuhkan kebaikan diri. Ketiga aspek ini saling terkait satu sama lain. Alhasil, jika satu dimensi dijalankan saja, eksekusi amanat belum sepenuhnya sempurna. Misalnya, jika seseorang menunaikan keimanannya kepada Allah dengan shalat, tetapi perilaku interpersonalnya dalam pergaulan tidak amana, maka individu tersebut belum dipercaya jika dilihat dari perspektif Islam.⁷

2. Dasar Hukum Nilai Amanah

Konsep amanah banyak dibahas dalam Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Sifat amanah merupakan salah satu sifat Nabi, dimana

⁶ Fatimah, "Nilai-Nilai Amanah Dalam Al-Qur'an (Suatu Kajian Dengan Pendekatan Tafsir Maudhu'iy)," *Ar-Riwayah: Jurnal Pendidikan* 11, no. 1 (April 2019): 125-126, <http://ejournal.stain.sorong.ac.id/indeks.php/al-riwayah>.

⁷ Ahmad Muṣṭafā al-Maraghī, *Tafsir al-Maraghī* terj. Bahrun Abu Bakar dkk, Juz V (Semarang: Toha Putra, 1986), h. 116.

sifat ini merupakan sifat yang dapat dipercaya oleh orang lain atas perilaku dan segala amanah yang diberikan kepada seseorang. Setiap muslim dituntut untuk memiliki sifat amanah, karena amanah dapat membantu dan meyakinkan orang lain atas segala gagasan yang dimilikinya. Baik berupa keturunan, pangkat, jabatan, maupun harta yang dimiliki harus dilestarikan dan dilaksanakan untuk kemaslahatan umat manusia di muka bumi ini. Allah SWT berfirman dalam surah An-Nisa' ayat 58 yang artinya:

“Sungguh Allah SWT memerintahkanmu untuk menyampaikan amanah kepada setiap orang yang berhak menerimanya, dan menyuruhmu jika menetapkan hukum diantara manusia, supaya menetapkannya secara adil. Sungguh, Allah telah memberikan pengajaran yang terbaik untumu dan sesungguhnya Allah SWT maha mendengar dan maha melihat”.

Menurut ayat di atas, Allah memerintahkan kita untuk menyampaikan amanahnya kepada mereka yang berhak dengan baik. Jika seseorang menetapkan hukum di antara manusia, maka hendaklah mereka memutuskannya dengan adil, karena sesungguhnya Allah Maha Mendengar dan Maha Melihat apa yang dilakukan.

Surah An-Nisa' ayat 58 mengarahkan untuk selalu amanat, dan menekankan bahwa amanah harus dilakukan kepada (ahli), artinya pemilik dan ketika memerintahkan untuk menetapkan hukum secara adil, itu menyatakan bahwa ketika hukum ditegakkan di antara manusia, itu menandakan keadilan itu ditargetkan pada umat manusia secara keseluruhan. Sikap amanah harus selalu dijaga tanpa memandang sisi

kepercayaan, keturunan, atau suku.⁸ Seorang pebisnis harus bisa menjaga amanah karena Allah SWT telah menyatakan bahwa satu-satunya cara seseorang untuk sukses adalah mampu mengelola amanah yang diberikan kepadanya.

3. Ciri-Ciri Dari Nilai Amanah

Orang yang memiliki sifat amanah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Seorang amanah harus memiliki integritas yang tinggi, yaitu kesesuaian antara perkataan, janji, dan perbuatan.
- b) Individu yang amanah akan selalu melaksanakan kewajibannya dan bekerja dengan sebaik-baiknya, bahkan meningkatkan produktivitas dan kinerjanya.
- c) Ia senantiasa berusaha untuk mengembangkan dan meningkatkan prestasinya.⁹

4. Indikator Amanah

Amanah tidak hanya memiliki penjelasan singkat bahwa amanah itu dapat dipercaya atau sangat terpercaya, namun ada berbagai indikasi atau indikator yang terkandung di dalamnya, dan beberapa tanda tercapainya amanah menurut Tasmara adalah tanggung jawab, ketepatan waktu, dan keterbukaan atau transparan.

⁸ Amiruddin, "Amanah Dalam Perspektif Al-Qur'an (Studi Komperatif Tafsir Al-Misbah dan Al-Azhar)," Jurnal MUDARRISUNA: *Media Kajian Pendidikan Agama Islam* 11, no. 4 (Oktober-Desember 2021), <http://dx.doi.org/10.22373/jm.v11i4.4665>.

⁹ Indah Kusuma Dewi, "Implementasi Nilai-Nilai Profetik Dalam Kepemimpinan Modern Pada Manajemen Kinerja Di Perguruan Tinggi Islam Swasta Kota Metro,".

a) Tanggung Jawab

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan tanggung jawab sebagai kewajiban menanggung segala sesuatu. Tanggung jawab juga dapat diartikan sebagai sikap dan perilaku seseorang dalam menerima sesuatu sebagai amanah dan memenuhinya melalui perbuatan baik. Dapat dikatakan bahwa tanggungjawab atau Akuntabilitas secara hati-hati mempertimbangkan konsekuensi dari setiap keputusan dan tindakan bagi kehidupan manusia untuk memaksimalkan kesejahteraan sekaligus mengurangi kerusakan dan kerugian.

Menurut sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Thabrani, Abu Bakar ingin menunjuk Umar bin Khattab sebagai khalifah , jadi dia mengutus seorang utusan untuk memanggil Umar ibn Khattab dan menyatakan kepadanya: “ *Wahai Umar, aku menyambutmu dengan tugas yang melelahkan bagi yang memikulnya. Oleh karena itu bertakwalah kepada Allah SWT dengan menaati dan bertakwa atas segala perintah-Nya. Karena kesalehan benar-benar melindungi dari semua kejahatan. Sesungguhnya jabatan dan tugas ini hanya dapat dipertahankan oleh mereka yang menjalankan tugasnya dengan tanggung jawab.*”

Seperti yang diketahui umat Islam, Umar selalu mengikuti perintah dan takut kepada Allah, seperti yang diperintahkan Abu Bakar kepada Umar ibn Khattab. Ini adalah salah satu contoh bahwa

amanah tidak hanya amanah atau terpercaya, tetapi amanah juga merupakan pelaksanaan kewajiban yang diberikan baik oleh atasan, orang tua maupun tanggung jawab Allah SWT kepada makhluknya untuk senantiasa menjaga, berdoa dan bersyukur kepada -Nya.

Kewajiban yang dipikul manusia dalam hal pengelolaan untuk mengelola dunia ini adalah melaksanakan amanah sebagai syarat syariat dalam mengelola bumi untuk kesejahteraan dan keselamatan semua yang ada di muka bumi. Taqwa (tanggung jawab) adalah rasa *aktualisasi* diri untuk mencapai hasil yang ideal atau *rekonsiliasi*. Akibatnya, sikap tanggung jawab yang dilakukan pegawai berusaha atau bertujuan untuk mensejahterakan konsumen dalam pembiayaan di sebuah lembaga keuangan Islam (Bank).

b) Tepat Janji

Menurut Tasmara, salah satu *key performance indicator* dalam amanah adalah pemenuhan janji. Kepercayaan dan kesetiaan janji adalah dua karakteristik yang saling terkait jika ada kepercayaan, harus ada sikap menepati janji. Jika satu sifat hilang, sifat lainnya hilang. Seseorang dikatakan amanah jika mampu menepati janji dan perkataannya di depan orang lain. Sebaliknya, seseorang dikatakan menepati janji jika memiliki sifat amanah.

Salah satu sifat orang beriman adalah amanah dan tepat janji, menurut hadits yang diriwayatkan oleh Anas bin Malik Radhiyallahu ' anhu :“ *Nabi Muhammad SAW tidak berdakwah kepada kami, tetapi*

beliau bersabda: “ Tidak ada iman bagi mereka yang kurang amanah (sifatnya), dan tidak ada agama bagi mereka yang tidak mengikuti janjinya.” Hadits ini bisa diterjemahkan sebagai berikut: barangsiapa mengadakan perjanjian dengan orang lain, kemudian melanggar dan lalai menjaga ucapannya tanpa *udzur* (alasan) yang syar'i, maka agamanya hilang. Namun, jika seorang Imam (pemimpin) membatalkan perjanjian dengan seorang harbi (orang kafir yang diperangi) karena *udzur* (alasan syar'i), dan dia merasa ada keuntungan baginya, ini diperbolehkan.

Pemenuhan janji sering dikaitkan dengan mulut ke mulut, oleh karena itu ketika seseorang membuat janji, sebaiknya ditepati sehingga selain memenuhi janjinya, orang tersebut juga menjaga amanah. Dan jika kepercayaan diperluas ke seluruh masyarakat, ikatan mereka akan kuat, hubungan mereka akan kuat, dan kasih sayang serta berkat kebaikan akan menyelimutinya. Pelaksanaan janji yang efektif yang merupakan bagian dari amanat dalam penerapannya di lingkup pekerja dapat dilakukan dengan menjaga janji kerja yang telah ditetapkan sejak awal sehingga dihasilkan komitmen kerja yang tinggi dan hasil yang maksimal.

c) Transparan

Transparansi juga bisa diartikan terbuka, artinya terbuka di sini mengandung arti melaporkan segala tindakan baik kepada publik maupun kepada atasan. Jangan pernah mengkomersialkan atau

mengeksploitasi suatu posisi ini juga merupakan pedoman untuk menanggapi dan berperilaku dalam situasi berdasarkan kepercayaan. Saling percaya, berpikir positif, jujur, dan terbuka akan dikembangkan dalam segala aktivitas sehari-hari dengan memiliki sikap mental amanah, yang pada akhirnya akan menghasilkan model masyarakat yang ideal, yaitu masyarakat yang aman, damai, dan sejahtera. Akibatnya, bersikap transparan adalah bagian dari esensi kepercayaan atau amanah.

Transparansi harus dipraktikkan oleh setiap orang agar tidak menimbulkan kecurigaan satu sama lain sehingga menimbulkan rasa *suudzon* antar manusia. Dan transparansi dilakukan oleh pekerja untuk menciptakan rasa nyaman di antara masyarakat, dan dalam penelitian ini sikap transparansi dimaksudkan untuk dicapai antara konsumen, karyawan, dan karyawan lainnya.¹⁰

B. Kepuasan

1. Pengertian

Kepuasan (*Satisfaction*) dalam dunia bisnis kepuasan klien sangat signifikan, karena kebahagiaan pelanggan merupakan pilar utama kesuksesan perusahaan. Kepuasan yang disebutkan dalam buku ini berasal dari kata latin "*satis*" (cukup baik atau memadai) dan "*facio*"

¹⁰ Sri Herianingrum, Meri Indri Hapsari, dan Syahrudin Syahrudin, "Implementasi Nilai-nilai Amanah pada Karyawan Hotel Darussalam Pondok Pesantren Gontor di Ponorogo," *Al Tijarah* 1, no. 1 (30 Juni 2015): 61–64, <https://doi.org/10.21111/tijarah.v1i1.382>.

(menyelesaikan atau membuat).¹¹ Kebahagiaan pelanggan, menurut Oliver, adalah penilaian terhadap kejutan yang melekat atau *inheren* dari akuisisi produk dan /atau pengalaman mengkonsumsi. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah rasa senang atau kecewa yang disebabkan oleh perbandingan pengaruhnya terhadap kinerja produk nyata atau aktual dengan kinerja produk yang diprediksi atau diinginkan.¹²

Variabel utama yang menentukan kepuasan yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *preceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *preceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *preceived performance* jauh dibawah *expectations* maka dapat dikatakan pelanggan tidak merasa puas.¹³

Kotler dalam Wijaya mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat sentimen seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) seseorang dengan harapannya. Pandangan lain yang dikemukakan Robledo dalam Astuti adalah bahwa kepuasan nasabah diartikan sebagai perbedaan (*gab*) antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan nasabah pada saat menerima dan setelah mengalami pelayanan bank, sehingga tercipta kepuasan kriteria dalam hal pendapat terpenuhi. Menurut Robledo dalam Astuti, konsumen atau pelanggan

¹¹ Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian (Yogyakarta: Andi Publisher, 2014), h. 353.

¹² Fandy Tjiptono dan Anatasia Diana, Total Quality Management (TQM) – Edisi Revisi, (Yogyakarta: ANDI, 2003), hal. 102

¹³ Herry Ahmad Buchory dan Djasim Saladin, Dasar-dasar Pemasaran Bank, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115

akan memiliki pandangan yang baik jika penyedia jasa memenuhi atau melebihi harapan mereka.¹⁴

Salah satu bagian dalam Al- Qur'an yang menggambarkan kepuasan pelanggan terdapat dalam surat At-Taubah ayat 59:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ
مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: “Jika mereka benar-benar puas dengan apa yang Allah SWT dan Rasul-Nya berikan kepada mereka, dan mengatakan: “Cukuplah Allah bagi kami,” Allah akan mengabulkan sebagian dari pemberian-Nya, seperti halnya Rasul-Nya. Ya, kita adalah orang-orang yang beriman kepada Allah SWT, “(yang jelas -jelas lebih baik bagi mereka)” (At-Taubah: 59).

Qutb menegaskan dalam ayat di atas bahwa adab atau akhlak dan tutur kata, serta adap iman, artinya ridha dengan pembagian Allah SWT dan Rasul-Nya. Kepuasan pelanggan terkait dengan keridhaan Allah, yaitu kebahagiaan menerima dan merasa terpenuhi, bukan paksaan. Serta kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari iman yang tulus kepada Allah SWT dari semua keuntungan dan setiap kerakusan yang ada di duniawi .

Dapat disimpulkan bahwa Islam menganjurkan umat Islam untuk melakukan *qana'ah* dengan berbagai cara. Gotong royong sangat ditekankan dalam Islam. Kesenangan seseorang dapat terbentuk ketika

¹⁴ Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (10 Februari 2017): 97, <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.32>.

orang lain membantu meringankan beban orang tersebut, sehingga individu tersebut merasa puas dengan hasil yang diperolehnya.¹⁵

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan, yang merupakan sentimen kegembiraan atau kekecewaan seseorang terhadap produk atau layanan yang diperolehnya setelah membandingkan kinerja dengan harapan konsumen. Jika kinerja dipersepsikan melebihi harapan, konsumen akan puas. Sebaliknya, jika kinerja terlihat jauh dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas.

2. Tujuan Kepuasan

Pada dasarnya, tujuan dari sebuah perusahaan adalah untuk menghasilkan pelanggan yang puas. Oleh karenanya untuk menciptakan rasa kepuasan dari pelanggan, sebuah organisasi atau perusahaan (bisnis) harus berkolaborasi dengan konsumen internal dan eksternal. Terbentuknya rasa kepuasan konsumen dapat memberikan pelanggan diantaranya adalah:

- a) Hubungan perusahaan dengan pelanggan meningkat.
- b) Berikan dasar yang kuat untuk pembelian berulang.
- c) Dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
- d) Buat rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word of Mouth*) yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.
- e) Keuntungan yang dihasilkan meningkat.¹⁶

¹⁵ Amrina Nazli, "Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh," *Skripsi* (Palopo: IAIN Palopo 2018) 26-28

¹⁶ Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," *Jurnal Ecodemica* 2, no. 01 (April 2018): 51.

3. Indikator Kepuasan

Selain itu, ada lima indikator kepuasan yaitu:

a) Kualitas Produk Yang Dihasilkan

Kualitas produk perusahaan, termasuk barang dan jasa, mempengaruhi puas tidaknya konsumen. Pelanggan ingin menerima barang berkualitas tinggi yang memenuhi harapan mereka. Kepuasan pelanggan akan meningkat ketika kualitas produk meningkat. Hal yang sama berlaku dalam situasi sebaliknya. Akibatnya, jika Anda ingin mencapai kesenangan klien, Anda harus selalu memperhatikan kualitas produk perusahaan Anda.

b) Kualitas Pelayanan Yang Diberikan

Produk layanan pelanggan harus diperhatikan selain barang layanan perusahaan. Konsumen akan senang jika kita memberikan layanan yang cepat, sopan, dan memuaskan. Pelanggan cenderung kembali ke produk dan layanan perusahaan kita jika mereka menerima tingkat layanan ini. Akibatnya, untuk mencapai kebahagiaan konsumen, lembaga perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan mereka.

c) Harga Produk

Aspek lain yang mempengaruhi kebahagiaan atau kepuasan dari konsumen adalah harga barang yang kita jual. Konsumen akan senang jika harga barang yang diberikan sesuai dengan anggarannya. Apalagi apakah barang yang kami jual memiliki kualitas yang mumpuni.

Meski begitu, tidak ada salahnya menetapkan sedikit lebih mahal untuk barang Anda. Karena tidak ada kaitannya dengan kepuasan klien terhadap produk tersebut. Asalkan kualitas barang yang dihasilkan sesuai dengan harga yang ditetapkan.

d) Kemudahan Mengakses Produk

Selain harga, aspek lain yang mempengaruhi kepuasan atau kebahagiaan konsumen adalah aksesibilitas produk. Konsumen lebih suka ketika suatu produk dapat dibeli atau dipasok dengan cepat. Akibatnya, Anda harus menyederhanakan prosedur pembelian, seperti memudahkan klien memesan barang secara online atau mendistribusikan produk Anda di supermarket terdekat. Hilangkan biaya tersembunyi dan prosedur pembayaran yang sulit. Hal ini dilakukan agar klien dapat dengan mudah membeli barang tanpa mengeluarkan biaya tambahan yang membuat mereka pusing.

e) Cara Mengiklankan Produk

Iklan adalah cara yang bagus untuk mempromosikan produk. Selain itu, iklan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk memastikan kesenangan klien, hindari menggunakan jargon yang sulit dipahami saat mengiklankan *item*. Promosikan barang dengan bahasa yang lugas. Hal ini dilakukan agar klien tidak kecewa atau terkecoh jika barang yang diterimanya tidak sesuai dengan iklan yang dilihatnya. Semakin lugas dan jujur kita, semakin banyak klien akan

mempercayai hal-hal yang kita promosikan. Ini bukan tidak mungkin, dan itu akan menghasilkan kepuasan dan kebahagiaan konsumen.¹⁷

4. Metode Mengukur Kepuasan

Setiap organisasi atau perusahaan dapat menggunakan berbagai strategi untuk menilai dan mengevaluasi kepuasan pelanggan dan persaingan. Menurut Kotler, menguraikan empat metode untuk menilai kepuasan klien:

a) Sistem Pengaduan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*) harus memberikan pelanggan kesempatan dan akses yang mudah dan dapat diakses untuk mengungkapkan ide, komentar, pendapat, dan keluhan. Media yang dapat dimanfaatkan berupa kotak saran yang ditempatkan secara strategis (mudah dijangkau atau dilewati pelanggan), kartu komentar (dapat diisi langsung atau dikirim melalui pos ke perusahaan), saluran telepon bebas pulsa khusus, *website*, dan lainnya.

b) *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk mendapatkan citra pelanggan yang puas adalah dengan mempekerjakan beberapa pembeli bayangan untuk berperan atau berpura-pura menjadi pesaing dan potensi produk perusahaan konsumen. Mereka diharuskan untuk terlibat dengan jasa dan memanfaatkan perusahaan produk atau jasa.

¹⁷ Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2002), h. 37

c) Studi Pelanggan Yang Hilang

Perusahaan mendekati mantan pelanggan kemudian mengakuisisi atau beralih pemasok untuk mempelajari apa yang terjadi dan menerapkan tindakan korektif atau melakukan perbaikan tambahan.

d) Survei Kepuasan Pelanggan

Pendekatan survei digunakan untuk sebagian besar penelitian kepuasan pelanggan, baik melalui pos, telepon, email, internet, atau wawancara langsung. Survei perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan masukan langsung dari pelanggan sekaligus menyampaikan pesan positif bahwa perusahaan menghargai pelanggannya. Survei kepuasan konsumen dapat mencakup metrik *Servqual* (kualitas layanan), yang didasarkan pada perbandingan dua kriteria utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang mereka terima (layanan yang dirasakan) dan layanan yang diminta (layanan yang diharapkan).¹⁸

Kebahagiaan pelanggan terutama ditentukan oleh harapan (apa yang diantisipasi atau diharapkan) dan kinerja yang dirasakan (layanan yang diterima). Jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan, klien akan senang, jika kinerja yang dirasakan jauh dari harapan, pelanggan akan kecewa. Klien yang bahagia adalah orang yang percaya bahwa dia menerima nilai bagus dari penyedia produk atau layanan. Nilainya mungkin berasal dari produk, layanan, sistem, atau apapun yang bersifat

¹⁸ Kasmir. Pemasaran Bank. Jakarta : Kencana. 2010, hal 163

emosional. Pelanggan yang mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas akan merasa puas jika menerima produk yang berkualitas.

Jika klien menghargai kenyamanan, maka kepuasan akan mengikuti jika pelayanan yang diberikan benar-benar membuat konsumen merasa nyaman. Jika nilai klien adalah harga rendah, konsumen akan senang dengan produsen yang menawarkan harga terendah. Nasabah akan lebih puas dengan bank yang dapat memberikan kemudahan lebih dalam menyelesaikan transaksi keuangan jika nilai perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi. Jika tingkat pengembalian mewakili nilai bagi konsumen, maka tingkat pengembalian yang tinggi akan dapat memuaskannya.

Nilai pelanggan akan terbuat dan dapat dicapai melalui kualitas pemasaran perusahaan yang dapat menjadi stimulan bagi perusahaan untuk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Pembelian kembali akan terjadi di masa yang akan datang jika pembelian yang dilakukan mampu memenuhi keinginan dan aspirasinya atau membawa kepuasan. Selanjutnya, pelanggan yang puas akan berbagi pengalamannya dengan orang lain, baik melalui cerita (dari mulut ke mulut) atau dengan membuat rekomendasi.

Reaksi berantai yang disebabkan oleh proses ini akan jauh lebih sukses daripada iklan pada media. Akibatnya, untuk menghasilkan *efek word of mouth* yang menguntungkan bagi perusahaan, perusahaan harus dapat memberikan layanan terbaik sesuai dengan janjinya. Oleh

karenanya, saat ini banyak sekali iklan yang memberikan perspektif dengan bagian *testimonial* atau *testimoni* untuk produk tertentu. Penayangan iklan dengan *testimoni* ini dimaksudkan agar dapat meyakinkan pihak lain untuk membeli barang tersebut juga.

Setiap jenis komunikasi fisik, visual, atau verbal yang mungkin memengaruhi perilaku disebut sebagai rangsangan. Rangsangan pemasaran, khususnya melalui bagian-bagian rencana bauran pemasaran, merupakan salah satu jenis rangsangan atau rangsangan yang dapat mempengaruhi pelanggan dan merupakan faktor yang dapat dikelola oleh perusahaan (bauran pemasaran).

Aspek permintaan dan keinginan konsumen dijalankan oleh perusahaan dalam bentuk rencana bauran pemasaran, yang dapat menghasilkan nilai pelanggan melalui:

- a) Dimensi Produk (meliputi produk inti, produk dasar produk yang diharapkan, produk tambahan dan produk potensial).
- b) Pelayanan untuk penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan penyelesaian transaksi, kecepatan dan ketepatan pengiriman produk, kemudahan akses jaringan perbankan diberikan, kemudahan birokrasi dan prosedur transaksi yang diikuti, kualitas pelayanan yang disediakan , dan daya tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan).
- c) Layanan keluhan dan pelanggan (meliputi : *customer service*, bagian purna jual jika ada masalah dengan produk yang telah dibeli atau

digunakan oleh pelanggan, penyelesaian masalah secara tepat waktu, *proaktif*, dan petugas *call center* yang bertugas menyelesaikan berbagai masalah terkait layanan perbankan).¹⁹



¹⁹ M.Nur Rianto Al Arif, “Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah”, 2012, 193-195.

BAB III

PAPARAN DATA

A. Identitas Lembaga

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Kehadiran PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang resmi didirikan pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H telah menorehkan babak baru di pasar perbankan Indonesia. Presiden Joko Widodo secara resmi meluncurkan bank syariah terbesar di Indonesia di Istana Negara. BSI merupakan bank yang dibentuk dari penggabungan PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Pada 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyetujui izin penggabungan tiga perusahaan bank syariah melalui surat No SR-3/ PB.1/2021. Selain itu, Presiden Joko Widodo meresmikan keberadaan BSI pada 1 Februari lalu.¹

Penggabungan ini menggabungkan kekuatan ketiga bank syariah tersebut sehingga menghasilkan layanan yang lebih *komprehensif*, cakupan yang lebih luas, dan peningkatan kapasitas permodalan. Bank Syariah Indonesia terpacu untuk bersaing di tingkat global berkat sinergi antar perusahaan dan dukungan pemerintah melalui Kementerian BUMN. BSI adalah proyek yang dipimpin oleh masyarakat untuk mendirikan bank syariah yang akan berfungsi sebagai sumber energi baru untuk pertumbuhan ekonomi nasional dan berkontribusi pada

¹ https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 Pukul 11.29 WIB

kesejahteraan masyarakat yang lebih luas. Kehadiran Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang *kontemporer, universal*, dan bermanfaat bagi seluruh alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk berkembang dan menjadi anggota grup bank syariah utama dunia sangat besar. Selain fakta bahwa pemerintah Indonesia memiliki tujuan untuk membangun lingkungan industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar dan kuat, fakta bahwa Indonesia memiliki populasi Muslim terbesar di dunia memunculkan prospek. Keberadaan BSI menjadi sangat *krusial* atau penting dalam hal ini. Tidak hanya dapat memainkan peran penting sebagai fasilitator dalam semua operasi ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga dapat mencapai tujuan negara.²

Dengan adanya penggabungan dari ketiga bank syariah tersebut (BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah), menjadi Bank Syariah Indonesia, maka yang awal mulanya Bank Mandiri Syariah diganti menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Ngawi Sudirman 1.

2. Visi dan Misi BSI

Berikut merupakan visi dan misi dari BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

a) Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

² https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 Pukul 11.29 WIB

b) Misi

- 1) Memberi akses solusi keuangan yang berbasis syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi Bank Syariah yang besar dengan memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan yang memberikan pilihan dan menjadi kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia.³

3. Susunan Personalia BSI KCP Ngawi Sudirman 1

Tabel 1.2

Susunan Personalia BSI KCP Ngawi Sudirman 1

No	Nama	Jabatan
1	Akhmad Saikhu	Pimpinan Cabang Pembantu BSI Ngawi Sudirman 1 (<i>Branch Manager</i>)
2	Ria Pratiwi	<i>Branch Operational & Service Manager (BOSM)</i>
3	Dewi	<i>Back Office Bank (BO)</i>
4	Diyan Rara Puspitasari	<i>Teller</i>
5	Ranindya Meilawati	<i>Costumer Service (CS)</i>
6	Cici	<i>Driver</i>
7	Irwan	OB
8	Sunarto Sunaryo	<i>Scurity</i>
9	Haris Syaiful	<i>Micro Relationship Marketing Team Leader (MRMTL)</i>

³ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 Pukul 12.15 WIB

10	Yasin Pangaribuan Toni Eko Wahyudi Eko Setyawan Eko Rianto Muhammad Zinudin	<i>Micro Staff (MS)</i>
11	Dimas Hindarin Aprihidanto	<i>Consumer Business Retail Manager (CBRM)</i>
12	Ervan	<i>Consumer Business Staff (CBS)</i>
13	Bagas	<i>Customer Sales Executive (CSE)</i>
14	Andik	<i>Consumer Financing Executive (CFE)</i>
15	Laily Indra Imam	<i>Funding & Transaction Staff (FTS)</i>
16	Zuzum	<i>Pawning Apprasial (PA)</i>

4. Job Deskripsi Jabatan

a) Pimpinan (*Branch Manager*)

Tujuan peran *Branch Manager* adalah untuk secara efisien mengelola semua operasi kantor cabang pembantu, termasuk kegiatan pemasaran dan operasional, untuk mencapai target anggaran yang ditetapkan.

Pimpinan cabang bertanggung jawab untuk yang pertama, membimbing, mengkoordinasikan, dan membuat rencana kerja anggaran kantor cabang pembantu, serta memantau dan menilai pelaksanaannya. Kedua, merencanakan, membuat, dan mengkoordinasikan upaya pemasaran produk untuk menjamin

terpenuhinya rencana kerja anggaran. Ketiga, awasi portofolio pembiayaan, pendanaan, layanan lainnya, dan layanan cabang untuk menjamin kualitas portofolio dan pertumbuhan pendanaan yang sehat dan menguntungkan, serta kebahagiaan nasabah. Keempat, mengarahkan, mendorong, dan mengawasi jalannya operasional kantor cabang pembantu untuk memastikan kepatuhan terhadap proses dan prosedur yang ditetapkan.

b) *Branch Operational and Service Manager (BOSM)*

Peran BOSM adalah mewakili *Branch Manager* dalam memantau dan mengelola operasional di Kantor Cabang Pembantu. BOSM juga harus melaksanakan berbagai kewajiban, antara lain pertama, memeriksa, menandatangani, dan mengesahkan transaksi tunai. Kemudian yang kedua adalah mengelola transaksi, layanan, dan operasi keuangan. Selanjutnya, harus mengoordinasikan dan mengelola aktivitas layanan keuangan. Keempat, melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan dalam lingkup pekerjaan.

c) *BO (Back Office Bank)*

Back office bank adalah orang yang memiliki mandat untuk mengelola keuangan, melakukan *invoice* dan pemesanan, serta bertanggung jawab atas pengecekan barang *fast moving* ataupun *slow moving*. *Back office bank* memiliki tanggung jawab untuk mengawasi semua aspek pemrosesan transaksi perbankan, dan

administrasi, serta memberikan informasi yang akurat kepada nasabah yang menghubungi mereka melalui *front office*.

d) *Micro Relationship Marketing Team Leader (MRMTL)*

Peran Pemimpin Tim Pemasaran Hubungan Mikro memerlukan pelaksanaan operasi seperti perencanaan strategis, pemasaran, dan pemrosesan pembiayaan untuk memperoleh portofolio pembiayaan yang sehat dan menguntungkan. Kemudian, untuk menjaga kualitas pendanaan, terlibat dalam kegiatan pengembangan rekening nasabah.

Selain itu, tugas yang lain dari Pemimpin Tim Pemasaran Hubungan Mikro meliputi, pertama dan terutama, mengembangkan rencana dan menjalankan operasi pemasaran dan pembiayaan serta inisiatif pembiayaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan dan wewenang tugasnya. Kedua, melaksanakan pembiayaan pembangunan sesuai dengan bidang tugasnya. Ketiga, melakukan operasi *cross-selling* barang-barang BSI lainnya sesuai dengan bidang kewenangan pekerjaannya yang berbeda guna meningkatkan pendapatan BSI sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keempat, sesuai kode etik BSI, memberikan pelayanan yang profesional dan sebaik mungkin dalam hal pemenuhan pembiayaan, mengatasi keluhan dan kesulitan nasabah. Kelima, sesuai kewenangan tugas, mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tindak lanjut audit di kantor cabang.

e) *Micro Staff*

Tujuan peran Staf Mikro antara lain bertanggung jawab atas kinerja laba UMS dengan tujuan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Kemudian, bertugas untuk memperoleh penjualan dengan calon konsumen yang berkualitas. Terakhir, akan ada perwakilan BSI di daerah untuk menjalin silaturahmi dengan masyarakat.

Selain itu, tugas Staf Mikro yang harus diperhatikan dan dilaksanakan antara lain: memenuhi tujuan penjualan barang keuangan mikro ditetapkan untuk melakukan proses pemasaran produk BSI. Kedua, verifikasi pelanggan awal dan konfirmasi bahwa semua kriteria dokumen keuangan terpenuhi. Ketiga, mendapatkan pelanggan baru, mengambil alih klien yang sudah ada, dan mendapatkan konsumen baru.

f) *Consumer Bussiness Retail Manager (CBRM)*

Tujuan dari *Consumer Bussiness* adalah untuk mengawasi pembiayaan disana dan menilai hasil agunan pembiayaan dan surat-surat lain yang diperlukan dalam aplikasi pembiayaan. *Consumer Bussines* bertugas mengelola dan mengawasi setiap pelaksanaan pembiayaan di kantor cabang pembantu. CBRM bertanggung jawab atas riset pasar dan analisis pembiayaan konsumen. Seperti dalam pembiayaan konsumen atau pilihan pembiayaan konsumen antara lain BSI hasanah multiguna, BSI OTO, pensiunan, dan lain-lain.

g) *Consumer Business Staff (CBS)*

CBS berkoordinasi dengan CBRM untuk membantu CBRM dalam proses pembiayaan konsumen. *Consumer Business Staff* bertanggung jawab atas stabilitas usaha *customer*, kelancaran pembiayaan, dan juga *on duty billing customer* saat jatuh tempo dan telat bayar dari perhitungan 1 bulan, jika tidak mampu bayar 1 tahun atau 5 (mengikat) maka akan menggunakan notaris, jika tidak menggunakan notaris kontrak di bawah tangan dapat mengajukan gugatan sederhana ke pengadilan agama untuk mengajukan eksekusi dan lelang barang jaminan nasabah dapat dilakukan sesuai putusan sidang. Eksekusi ini bermula dari persidangan, jika pengadilan memutuskan mendukung eksekusi, tim penagihan berwenang untuk melaksanakannya. Tujuannya adalah untuk mengurangi nasabah telat bayar serta kerugian bank.

h) *Customer Sales Executive (CSE)*

Peran *Consumer Sales Executive* adalah untuk mencari konsumen yang ingin melakukan pembiayaan, dimana nasabah yang ingin menabung di bank baik itu menyimpan dananya ataupun deposito. CSE juga menyediakan program pinjaman tambahan seperti program BSI OTO, BSI MICRO, dan lainnya. Karyawan pada Bank syariah juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan, selain CSE fokus kepada *jobdesk* nya

terhadap produk *funding*, namun CSE juga dituntut untuk dapat menawarkan dan menjual produk yang ada di bank syariah.

i) *Customer Financing Executive (CFE)*

CFE berperan dalam melaksanakan aktivitas penjualan seperti presentasi, menjelaskan produk, harga atau biaya, dan program guna untuk memenuhi target pencairan. Selanjutnya, CFE juga mengawasi proses pembiayaan konsumen hingga cair.

j) *Funding*

Tujuan dari *Funding* sendiri adalah untuk mengidentifikasi konsumen dengan keuangan yang lebih besar yang bersedia untuk melakukan transaksi di bank syariah, serta untuk menawarkan, mempromosikan, dan mengiklankan produk perbankan dan untuk memperluas jaringan atau hubungan antara bank atau dengan dunia luar perbankan. Pendanaan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan di sektor bisnis pembiayaan dan harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik serta kemampuan untuk menjaga hubungan yang solid dengan klien atau calon konsumen.

k) *Pawning Appraisal (PA)*

Memastikan tercapainya target bisnis Gadai Emas BSM seperti pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai, baik kuantitatif maupun kualitatif, serta memastikan ketepatan valuasi agunan dan menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.

l) *Costumer Service (CS)*

Tujuan CS adalah memberikan informasi baik produk maupun layanan yang dibutuhkan klien atau calon konsumen. Selain itu juga membantu konsumen dalam pembukuan, penutupan rekening, dan kegiatan lainnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. CS memiliki tugas yang meliputi, pertama dan utama, melayani konsumen, menyampaikan informasi produk dan layanan, serta melakukan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya. Kedua, sebagai petugas yang menerima dan menangani pengaduan konsumen serta memfasilitasi penyelesaiannya dengan pihak lain. Ketiga, menjaga dan memperhatikan kebersihan tempat kerja. Keempat, menyimpan dan menangani peralatan dengan benar dan rapi.

m) *Teller*

Peran *Teller* adalah melayani nasabah untuk kegiatan setor dan tarik tunai maupun non tunai, serta transaksi lainnya, sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan guna mencapai *service excellence*. Serta menawarkan bantuan kepada Manajer Cabang dan Manajer Operasional & Layanan Cabang dengan cara-cara berikut :

- 1) Memproses layanan operasional baik secara tunai maupun non tunai dengan akurat dan cepat yang diberikan nasabah *teller*.
- 2) Sesuai dengan kewenangan dan tugasnya, sebagai sumber pelayanan operasional tunai dan non tunai.

- 3) Menjadi anggota tim operasi yang berhasil berkolaborasi dan berkomunikasi dengan efektif.

Teller bertanggung jawab untuk melaksanakan dan mempertanggungjawabkan transaksi operasional tunai dan nontunai yang diprosesnya. Kedua, memperhatikan dan menjaga kerapian lingkungan kerja, terutama untuk *counter teller*. Ketiga, menyimpan dan menata peralatan kerja dengan benar dan rapi.

n) Satpam

Tanggung jawab utama satpam adalah memberikan perlindungan terhadap fasilitas gedung, inventaris milik kantor cabang pembantu, personel, dan lainnya yang terkait dengan operasional cabang. Selain itu juga mendampingi pegawai saat di bertugas diluar kantor, seperti halnya mengambil uang di bank lain.

o) OB

Tanggung jawab utama *office boy* (OB) adalah membantu kelancaran operasional setiap unit kerja kantor cabang pembantu. Selain itu, peran *office boy* secara struktural dikoordinasikan oleh *eksekutif back office*.

p) Sopir

Tanggung jawab utama *driver* adalah mendampingi pegawai kantor cabang pembantu yang perlu melakukan perjalanan untuk

kegiatan perbankan sekaligus menjaga serta merawat kendaraan operasional.⁴

B. *Financing* (Kegiatan Pembiayaan)

Financing adalah bahasa yang digunakan dalam perbankan syariah, mirip dengan kredit di bank-bank umum atau konvensional. Keuntungan dalam kredit didasarkan pada bunga (*interest based*), tetapi keuntungan dalam pembiayaan (*financing*) didasarkan pada keuntungan riil (*margin*) atau bagi hasil (*profit sharing*) sesuai dengan apa yang diinginkan. Menurut Muhammad, pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang ditawarkan oleh pihak bank untuk membantu rencana investasi masyarakat. Pembiayaan didasari pada kesepakatan bersama antara lembaga keuangan dan peminjam untuk mengembalikan pinjaman dengan kompensasi atau bagi hasil setelah jatuh tempo.

Financing (pembiayaan) atau terkadang dikenal sebagai kegiatan penyaluran dana, adalah praktik penjualan dana yang diperoleh dari orang yang memiliki kelebihan dana kepada orang yang membutuhkan dana. *Financing* adalah salah satu tugas utama bank dalam memberikan pembiayaan kepada individu masyarakat untuk memenuhi setiap kebutuhan yang sedang mengalami *defisit*. Dana pembiayaan diklasifikasikan menjadi dua kelompok berdasarkan tujuan penggunaannya :

⁴ Zinudin, Wawancara dengan salah satu pegawai di Bank Syariah Ngawi Sudirman 1, 20 Maret 2023

1. Pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan produksi yang biasanya digunakan untuk peningkatan dalam bisnis. Sepertihalnya dalam produksi, perdagangan, dan investasi.
2. Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang artinya akan habis begitu digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁵

Dalam praktiknya, BSI KCP Ngawi Sudirman 1 menawarkan berbagai macam jenis pembiayaan yang ada disana. Dari beberapa jenis pembiayaan yang ada disana, ada dua jenis pembiayaan yang sering sekali diminati oleh nasabah, yaitu pembiayaan investasi dan modal kerja seperti halnya pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Dalam hal ini saya akan membahas mengenai pembiayaan produk gadai emas yang ada disana. Dengan melakukan gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 kita bisa menikmati:

1. Taksiran emas tinggi dan biaya titip emas yang murah.
2. Layanan yang diberikan sangat mudah, cepat dan juga nyaman.
3. Perpanjangan waktu gadai otomatis.
4. Gadai emas bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun dengan menggunakan BSI Mobile.

Adapun manfaat dengan melakukan Investasi emas yang ada di Bank Syariah Ngawi Sudirman diantaranya adalah:

⁵ Yana Fajriah dan Edy Jumady, "Pembiayaan Bagi Hasil Dan Financing To Deposit Ratio (Fdr) Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia," *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 2 (4 Februari 2021): 236, <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i2.200>.

1. Emas sebagai instrument lindung nilai terhadap aset.
2. Emas sebagai persiapan biaya pendidikan untuk putra putri dikemudian hari.
3. Emas sebagai persiapan biaya perjalanan religi seperti ibadah haji, umroh atau sebagainya.
4. Emas sebagai persiapan biaya pernikahan
5. Emas sebagai persiapan menghadapi masa pension⁶

Berikut merupakan cara dan persyaratan yang perlu dibawa saat ingin melakukan pembiayaan gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman:

1. Membawa barang berupa emas (Jika ingin melakukan gadai emas)
2. KTP
3. NPWP (digunakan untuk pembiayaan diatas 50 juta)
4. Mengisi formulir yang tersedia⁷

C. Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1

Konsep amanah dalam suatu perusahaan sangat penting dan harus diintegrasikan dalam proses pelayanan. Nilai amanah harus terus diterapkan dalam setiap pelayanan nasabah, karena dengan berperilaku amanah, nasabah atau pelanggan akan percaya dan tidak khawatir terhadap perusahaan tersebut sehingga nasabah akan merasa puas dan nyaman dengan sistem pelayanan

⁶ Zinudin, Wawancara Dengan Pegawai Bagian Staf Mikro Pada Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, 20 Maret 2023

⁷ Zuzum, Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, 20 Maret 2023

yang telah diberikan. Dikarenakan, sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank atau perusahaan merupakan salah satu penentu dalam kepuasan setiap nasabah.

Seorang pengusaha sukses adalah orang yang mampu menjaga integritasnya, dan integritas tersebut akan menimbulkan kepercayaan bagi konsumen, mitra bisnis, bahkan seluruh pemangku kepentingan. Perusahaan yang dibangun dengan prinsip syariah dapat berkembang selama sifat-sifat Nabi Muhammad SAW dimasukkan ke dalam operasionalnya.

Dalam hal ini indikator amanah diantaranya yang pertama adalah tanggung jawab. Maksud tanggung jawab disini adalah sikap yang berhati-hati mempertimbangkan konsekuensi dari setiap keputusan dan tindakan bagi kehidupan manusia untuk memaksimalkan kesejahteraan sekaligus mengurangi kerugian. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber gadai emas yang ada di Bank Syariah Ngawi Sudirman 1 mengenai apakah bank dalam pembiayaan gadai khususnya sudah melakukan tanggung jawabnya terhadap nasabahnya. “Pastinya kita selalu mengutamakan tanggung jawab dalam melakukan oprasional bank baik itu melakukan pembiayaan atau menghimpun dana atau sebagainya. Apalagi dalam pembiayaan gadai emas pasti kita berhati-hati dalam melakukan setiap tindakan yang akan kita kerjakan.”⁸

Menurut narasumber gadai emas yang ada di BSI KCP Ngawi Sudirman 1, Bank sudah menerapkan sikap tanggung jawab dalam

⁸ Zuzum, Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, 20 Maret 2023.

memberikan pelayanan kepada setiap nasabahnya dengan baik dan sesuai prosedur. Selain tanggung jawab, indikator amanah yang kedua adalah tepat janji. Tepat janji sendiri merupakan kunci utama dari amanah itu sendiri. Dalam hal ini peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pihak Bank, apakah sudah menerapkan sikap tepat janji disana. “Betul sekali. Selain rasa tanggung jawab, Bank juga selalu tepat janji kepada semua nasabahnya. Seperti halnya dalam pegadaian syariah disini Bank selalu menepati janji yang sudah dibuat atau yang sudah diutarakan di awal pembiayaan, proses akad, hingga selesai pembiayaan⁹.”

Menurut narasumber diatas, Bank akan dikatakan amanah jika mampu menepati janji yang sudah dibuatnya. Dikarenakan tepat janji sering dikaitkan dari mulut kemulut, oleh karena itu ketika Bank membuat janji, sebaiknya ditepati sehingga selain memenuhi janjinya, Bank juga menjaga amanah.

Indikator amanah yang ketiga adalah transparan. Transparan sendiri merupakan sikap terbuka antara pihak Bank dengan nasabah. Sikap transparan harus dipraktikkan karena agar tidak menimbulkan kecurigaan satu sama lain sehingga menimbulkan rasa *suuzon* antar sesama. Dalam hal ini peneliti juga bertanya apakah disana juga sudah menerapkan transparan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. “Didalam Bank Syariah di Ngawi ini, Bank akan selalu memberikan atau memperlihatkan laporan

⁹ Zuzum, Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, 20 Maret 2023.

keuangan secara gamblang dan terbuka serta berkelanjutan sehingga konsumen investasi dapat mengetahui keadaan dana mereka.¹⁰”

Menurut narasumber kedua, Bank Syariah selain tanggung jawab dan tepat janji, juga transparan dalam operasionalnya. Transparan baik dalam bentuk laporan keuangan, produk-produk, maupun lain sebagainya. Selain ketiga indikator diatas, dalam hal ini peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi terkait bagaimanakah penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas di Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1 untuk mewujudkan kepuasan nasabahnya. Oleh karenanya peneliti melakukan wawancara lagi terhadap narasumber gadai emas yang ada disana.

“Gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman ini lebih eksklusif dan istimewa. Transaksi gadai ini lebih *private*, nyaman, dan aman. Hasil gadainyaapun langsung disetorkan ke rekening nasabah dan dapat ditarik sewaktu-waktu di mesin ATM. Jika klien atau nasabah setuju untuk menjual lelang emas yang dimilikinya, maka hasil yang didapatkan akan langsung disetorkan ke rekening Bank Syariah Indonesia milik nasabah. Dalam hal ini Bank Syariah Indonesia hanya menerima dan mengambil kewajiban pokok dan biaya ujroh. Jika jumlah penjualan melebihi pelunasannya, maka jumlah kelebihannya itu menjadi hak penuh pelanggan atau nasabah gadai emas.”¹¹

Menurut narasumber gadai emas yang ada di Bank Syariah Ngawi Sudirman ini sudah sesuai dengan indikator nilai amanah yang ada pada umumnya yaitu bank sudah tanggung jawab dan juga tepat janji kepada setiap nasabahnya. Selain itu, narasumber juga berharap agar masyarakat lebih memilih menggunakan pembiayaan produk gadai emas di BSI dikarenakan sudah terjamin keamanannya.

¹⁰ Zinudin, *Wawancara Dengan Pegawai Bagian Staf Mikro Pada Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023.

¹¹ Zuzum, *Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023.

Dalam hal ini peneliti juga bertanya dengan nasabah gadai emas yang ada disana, apakah BSI di Ngawi sudah transparan dalam melakukan pembiayaannya. “Dalam pembiayaan logam mulia ini menurut saya kurang transparan, dikarenakan kita tidak ditunjukkan secara langsung logam mulia yang akan saya peroleh”¹²

Menurut hasil wawancara yang peneliti peroleh, nasabah merasa bahwa Bank Syariah Ngawi Sudirman dalam melakukan pembiayaan gadai emas disana belum transparan. Beliau mengatakan Bahwa Bank tidak menunjukkan secara gamblang logam mulia yang akan nasabah dapatkan dikemudian hari.

Sesuai dengan undang-undang nomor. 7 Tahun 1992, sebagaimana diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998, bank adalah lembaga komersial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan /atau bentuk lainnya. Dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

BSI Ngawi Sudirman merupakan badan usaha milik negara (BUMN) berbentuk perseroan terbatas (PT) yang menjalankan kegiatannya sebagai perantara keuangan dengan menawarkan fasilitas pembiayaan kepada masyarakat dengan memanfaatkan jaminan gadai. Pelaksanaan gadai emas di BSI Ngawi Sudirman adalah sistem gadai yang berdasarkan syariat Islam.

Dalam hal ini, kesimpulan yang didapat dalam wawancara dengan beberapa narasumber adalah nasabah banyak yang memilih produk

¹² DIni Ikayanti, *Wawancara Dengan Nasabah Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 22 Desember 2022.

pembiayaan gadai syariah karena gadai syariah merupakan pembiayaan yang memberikan pilihan untuk mengakses dana tunai dalam kebutuhan modal perusahaan secara cepat, nyaman, aman, dan sesuai syariah. Produk gadai dalam perbankan syariah merupakan pinjaman untuk kebutuhan yang mendesak dan dalam jangka pendek menurut syariah dengan kondisi harta gadai yang telah dijadikan jaminan atas pinjamannya, termasuk penyediaan tempat penyimpanan dan pemeliharaan yang berharga bagi nasabah. Selain itu Bank Syariah Ngawi Sudirman menurut pendapat dari pegawainya juga telah menerapkan nilai amanah disana dikarenakan jika dilihat dari beberapa indikator penerapan nilai amanah, Bank Syariah Ngawi ini sudah sesuai dan telah menjalankannya. Tetapi menurut nasabah, meskipun BSI Ngawi sudah tanggung jawab dan tepat janji, disana masih belum terlalu transparan dalam menunjukkan produk ke nasabah.

D. Faktor Yang Melatarbelakangi Pembiayaan Produk Gadai Emas Dalam Tinjauan Nilai Amanah Di BSI Ngawi Sudirman 1

Jika mempertimbangkan keunggulan dan keuntungan dalam transaksi gadai emas ini, produk pembiayaan gadai emas juga dinilai sangat progresif dan cenderung terus merangkak naik setiap bulan maupun tahunnya, dan sangat banyak peminatnya baik itu diminati oleh ibu rumah tangga maupun masyarakat lainnya.

Didalam lembaga keuangan syariah, motivasi nasabah dalam penggunaan pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Ngawi Sudirman 1

sangat bervariasi, terbukti dari pengamatan penulis terhadap perbedaan dan tingkat dari kebutuhan konsumen yang bervariasi. Perbedaan tingkat kebutuhan tersebut akan menyebabkan munculnya unsur-unsur perilaku pelanggan atau faktor yang mempengaruhi pelanggan. Oleh karenanya peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi terkait faktor apa saja yang melatarbelakangi nasabah dalam melakukan pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1 dengan cara melakukan observasi dan wawancara terhadap narasumber yaitu Ibu Zuzum selaku *customer service* gadai emas yang ada di sana dan Bapak Zinudin selaku bagaian dari staf mikro yang ada disana. Selain itu peneliti juga mewawancarai salah seorang nasabah gadai emas yang ada di sana yaitu Ibu Dini Ikayanti.

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber pertama gadai emas disana terkait faktor apa saja yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas yang ada di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

“Faktor yang melatar belakangi nasabah melakukan pembiayaan produk gadai emas disini sangat banyak sekali. Misalnya, faktor dari dalam diri sendiri atau kesadaran individu masing-masing untuk melakukan pembiayaan gadai emas, mendapatkan informasi dari iklan maupun brousur, letak yang strategis dari nasabah sehingga mudah dijangkau, kemudian faktor dari masyarakat di lingkungan sekitar maupun keluarga yang melakukan gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman ini, dilihat dari faktor ekonominya yaitu bisa untuk digunakan investasi di kemudian hari, dan masih banyak lagi”.¹³

Menurut pendapat dari narasumber pertama yang peneliti wawancarai, faktor yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas yang ada di BSI

¹³ Zuzum, Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, 20 Maret 2023.

KCP Ngawi Sudirman 1 ini sangat banyak. Jika dilihat dari faktor psikologis terdapat faktor kesadaran dari dalam diri nasabah sendiri untuk melakukan pembiayaan produk gadai emas, selain itu adanya informasi dari brousur yang menarik dan mudah di pahami sehingga masyarakat tertarik. Kemudian, jika dilihat dari faktor sosial, faktor dari masyarakat atau faktor dari lingkungan sekitar dan juga keluarga, juga sangat berpengaruh dan bisa menjadi pemicu yang kuat bagi seseorang untuk melakukan pembiayaan produk gadai di Bank Syariah Ngawi.

Kemudian, peneliti juga mengajukan pertanyaan lain terhadap narasumber kedua terkait kenapa masyarakat harus dan perlu untuk melakukan investasi emas atau melakukan gadai emas di Bank Syariah.

“Melakukan gadai emas atau investasi emas itu sangat perlu dilakukan dikarenakan tanpa kita sadari dengan adanya inflasi maka secara tidak langsung akan menggerus nilai uang. Misalnya saja begini, pada tahun 1990an kita punya uang 4 juta, pada zaman itu uang 4 juta sangat banyak nilainya sehingga bisa di gunakan untuk membeli motor Honda Astrea Grand yang sangat tenar pada waktu itu. Pada tahun 1990an apabila uang 4 juta yang kita miliki digunakan untuk membeli emas, maka bisa setara dengan 200 gram emas. Dengan harga emasnya per gram sekitar Rp.20.000. Sedangkan pada bulan Maret 2023 apabila kita mempunyai uang 4 juta dan uang tersebut digunakan untuk membeli sepeda pancal, maka uang 4 juta yang apabila kita belikan emas setara dengan 3,6 gram, dengan harga emas per gramnya sekarang adalah Rp. 1.085.000. Dilihat dari permasalahan tersebut, apabila di tahun 90 an kita gunakan untuk membeli emas maka kita mendapat 200 gram dan apabila di tahun 2023 ini kita ingin menjual emas kita, maka kita akan mendapatkan keuntungan yang jauh lebih besar yang awalnya harga belinya 4 juta jika kita jual menjadi Rp. 217.000.000. Hal tersebut yang menjadi alasan kenapa kita perlu untuk investasi emas.”¹⁴

¹⁴ Zinudin, *Wawancara Dengan Pegawai Bagian Staf Mikro Pada Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023.

Menurut pendapat dari narasumber kedua yang peneliti wawancarai disana, faktor yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas selain yang di sebutkan oleh narasumber pertama yaitu *pertama*, emas sebagai instrument lindung nilai terhadap asset yang kita punya. *Kedua*, emas sebagai persiapan biaya pendidikan untuk anak-anak kita kelak. *Ketiga*, emas sebagai persiapan biaya perjalanan religi seperti ibadah haji/umroh dan lain sebagainya.

Selain itu peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada narasumber pertama gadai emas disana terkait berapa biaya yang dikeluarkan untuk titip emas dan apabila kita ingin melakukan cicil emas, berapa *budget* yang di butuhkan.

“Dengan melakukan gadai emas disini banyak sekali keuntungannya. Karena nilai taksiran emas yang tinggi dengan biaya titipan yang sangat murah yaitu hanya Rp. 4.500an per 15 harinya, itupun sudah termasuk dengan biaya perawatan emas tersebut. Kemudian untuk cicil emas di BSI ini mulai Rp. 7000an perharinya, hal tersebut sangat murah sekali lebih murah dari membeli kopi susu diwarung. *Marginnya* setara 9,8% dengan biaya admin sebesar 0,5 %”.¹⁵

Menurut narasumber pertama yang peneliti wawancarai, faktor harga juga menjadi penentu nasabah untuk melakukan pembiayaan gadai emas yang ada disana. Oleh karenanya BSI sendiri mematok harga yang sangat murah untuk biaya titipan emas maupun cicil emas perharinya.

Selain mewawancarai pegawai di Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1, peneliti juga melakukan wawancara kepada salah seorang nasabah gadai emas yang ada disana. Peneliti ingin mengetahui lebih jelas

¹⁵ Zuzum, *Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023.

lagi terkait faktor apa yang melatarbelakangi nasabah untuk melakukan pembiayaan produk gadai emas yang ada di Bank Ngawi Sudirman ini. “Saya baru pertama kali ini melakukan pembiayaan produk gadai emas di Bank Syariah ini. Disini saya tertarik melakukan pembiayaan dalam bentuk logam mulia. Saya beranggapan dengan melakukan pembiayaan atau gadai emas ini maka sama saja berinvestasi untuk kemudian hari.”¹⁶

Menurut dari wawancara nasabah, beliau sangat tertarik melakukan pembiayaan gadai emas disana dikarenakan beliau beranggapan bahwasannya dengan melakukan gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman sama saja beliau telah berinvestasi untuk kemudian hari dalam bentuk logam mulia.

Adapun kesimpulan yang telah didapatkan dari hasil wawancara peneliti dengan pihak yang diwawancarai, yaitu inovasi BSI KCP Ngawi Sudirman 1 dalam meningkatkan dan mempertahankan nilai pasar gadai emas antara lain dengan mengadakan program promosi, program edukasi perencanaan keuangan berbasis emas, penyebaran brosur gadai, grebeg pasar, penyuluhan silang, dan lain sebagainya. Dengan menanamkan pemahaman beserta pola pikir terkait gadai emas ke nasabah maka, hal tersebut akan terbentuk untuk melakukan pembiayaan produk gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

¹⁶ DIni Ikayanti, *Wawancara Dengan Nasabah Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 22 Desember 2022.

E. Dampak Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Ngawi Sudirman 1

Saat ini pembahasan tentang dampak akuisisi atau dampak yang diperoleh dari berbagai aspek, baik secara inklusif maupun eksklusif, cukup penting dan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi arah dan ekspektasi topik terhadap permasalahan tersebut. Dalam hal ini, peneliti akan memamparkan mengenai dampak dari penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

Dalam pembiayaan gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 jika ditinjau dari nilai amanahnya pasti terdapat dampak dalam pelaksanaannya, baik itu dengan dampak yang baik maupun buruk. Dampak tersebut bisa dilihat seperti yang dijelaskan oleh salah seorang narasumber dari gadai emas yang ada disana.

“Untuk melihat dampak positif dan negatifnya, kami melihat seberapa banyak nasabah kami yang mengadakan segala kritik dan sarannya terhadap pelayanan yang diberikan di BSI KCP Ngawi Sudirman 1. Serta kami melakukan survei kepuasan terhadap nasabah atas pelayanan yang kami berikan kepadanya. Untuk survei kepuasan nasabah bisa langsung masuk ke link yang telah kami berikan setelah mereka menyelesaikan pembiayaan gadai emas. Selain itu, kami juga langsung bertanya kepada nasabah gadai emas apakah mereka senang dan puas dengan pelayanan yang kami berikan.”¹⁷

Pengaruh strategi pelayanan yang dijalankan oleh BSI KCP Ngawi Sudirman 1 dapat ditunjukkan melalui sistem pengaduan dan saran, maupun

¹⁷ Zuzum, *Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023.

melalui penggunaan survei kepuasan nasabah. Nasabah dapat menyampaikan kritik dan saran dengan berbagai cara melalui sistem pengaduan dan saran.

“Untuk kritik dan saran dari nasabah biasanya kita melalui link yang sudah kita sediakan, selain itu nasabah juga bisa langsung datang ke Bank untuk menyampaikan kritik dan sarannya setelah melakukan pembiayaan produk gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1. Nasabah bisa langsung menemui pegawai gadai emas secara langsung untuk menyampaikannya. Setelahnya kami akan mendengarkan semua kritik dan saran dari nasabah setelah itu langsung kita tindaklanjuti.”¹⁸

Dalam perbankan syariah, kepuasan pelanggan merupakan sentimen kegembiraan atau kekecewaan seseorang terhadap produk atau layanan yang diperolehnya setelah membandingkan kinerja dengan harapan konsumen. Dalam hal ini, produk pembiayaan gadai emas memiliki peran yang cukup penting guna mewujudkan rasa puas kepada setiap nasabahnya. Oleh karenanya, dalam hal ini peneliti ingin menggali data lebih dalam lagi melalui observasi lapangan dan wawancara secara langsung maupun tidak langsung dengan beberapa sumber yang dikumpulkan oleh peneliti. Adapun pertanyaan yang diajukan terkait bagaimana produk pembiayaan gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah yang ada di BSI KCP Ngawi Sudirman 1.

“Untuk produk pembiayaan gadai emas yang ada di Bank Syariah Ngawi ini merupakan produk pinjaman dengan agunan emas sebagai pilihan untuk mendapatkan uang tunai secara cepat. Kemudian, barang gadai atau produk gadai yang ada di BSI Ngawi ini juga lebih murah dan kita selalu memberikan pelayanan yang lebih nyaman untuk setiap nasabahnya. Karena, menurut kami selain produk yang berkualitas, pelayanan yang diberikan ke nasabah juga sangat penting. Produk gadai emas ini menawarkan berbagai keunggulan mendasar, antara lain harga yang terjangkau, jaringan yang nyaman dan luas yang tersebar di kota-kota di Indonesia. Selain itu, barang gadai emas lebih aman dan terjamin, dengan transaksi yang mudah dan cepat serta

¹⁸ Zuzum, *Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023.

terkoneksi ke fasilitas lain seperti rekening tabungan, ATM, dan lain sebagainya”.¹⁹

Menurut narasumber gadai emas yang kami wawancarai di Bank Syariah Ngawi Sudirman 1, mengungkapkan bahwa produk gadai emas yang ada di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 ini memiliki kualitas yang bagus dengan harga yang jauh lebih murah. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh setiap nasabah yang ada disana juga sangat baik sehingga membuat nasabah menjadi nyaman.

Kemudian peneliti juga mengajukan pertanyaan sepeertihalnya gadai emas yang ada di Bank Syariah Ngawi Sudirman dikelompokkan menjadi beberapa macam jenis. “Gadai emas yang ada di Bank Ngawi Sudirman ini sudah ada sejak tahun 2016 dan itupun peralihan dari Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) tetapi, layanannya masih terbatas karena hanya menerima cicil emas dan logam mulia, dan baru menerima gadai perhiasan pada bulan Maret 2022”.²⁰

Menurut wawancara diatas, gadai yang terdapat di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 sudah ada sejak tahun 2016 dan dikelompokkan menjadi 3 bagian, diantaranya adalah cicil emas, logam mulia, dan gadai perhiasan. Diantara ketiga bagian gadai emas yang ada disana, rata-rata nasabah banyak yang lebih tertarik dan minat dalam pembiayaan logam mulia dan gadai perhiasan dibandingkan dengan cicil emas.

¹⁹ Zuzum, *Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023.

²⁰ Zuzum, *Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 22 Desember 2022.

Selain mewawancarai narasumber dari pihak Bank Syariah yang ada disana, peneliti juga mewawancarai narasumber dari nasabah gadai emas yang ada di Bank Syariah Ngawi Sudirman. Peneliti ingin mengetahui apakah dalam melakukan pembiayaan gadai emas disana pihak Bank sudah menerapkan nilai amanah dengan baik.

“Insyaallah sudah, dikarenakan saya juga baru pertama kali ini melakukan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah. Tetapi, dari beberapa informasi yang sudah saya dapatkan dari teman saya yang kebetulan juga melakukan cicil emas sama seperti dengan saya ini, di Bank Syariah Ngawi ini sangat aman dan biayanya juga murah. Tetapi dalam hal ini saya masih kurang paham mengenai bagaimana sistem akadnya, tingkat evaluasi pembiayaan yang di lakukan oleh BSI Ngawi Sudirman 1 serta prosedur dan mekanisme pembiayaannya disana.²¹”

Menurut salah seorang nasabah gadai emas yang ada disana, Bank Ngawi Sudirman sudah menerapkan nilai amanah dalam melakukan pembiayaan gadai emas disana, khususnya dalam hal tanggung jawab dan juga tepat janjinya. Tetapi dalam hal ini nasabah masih kurang begitu paham mengenai sistem akad yang ada disana, selain itu nasabah juga masih bingung dalam tingkat evaluasi pencairan pembiayaannya, prosedur dan mekanisme pembiayaan gadai emas disana. Menurut dari nasabah, penjelasan yang Bank berikan masih sulit untuk dipahami. Selain itu, menurutnya Bank juga masih belum terlalu transparan mengenai emas ataupun logam mulia yang akan nasabah nantinya dapatkan. Dikarenakan pihak Bank akan melihatkan atau menunjukkan emas maupun logam mulia disaat nasabah sudah lunas bayar.

²¹ Dini Ikayanti, *Wawancara Dengan Nasabah Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 22 Desember 2022

Kemudian, peneliti juga mewawancarai narasumber kedua dari pihak Bank Syariah Ngawi Sudirman 1 terkait apa dampak positif dan negatif dari penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah disana.

“Untuk dampak positifnya, tentunya sangat banyak sekali. Selain Bank sudah menaati peraturan yang sudah tertera, Bank juga mendapat kepercayaan nasabahnya, apabila nasabah semakin percaya melakukan pembiayaan di Bank Syariah Ngawi ini, maka nasabahnya akan meningkat dan secara tidak langsung nasabah juga ikut berperan dalam mengenalkan produk gadai emas ke masyarakat sekitar. Sedangkan untuk dampak negatifnya apabila Bank tidak menerapkan nilai amanah dalam pembiayaan, maka kepercayaan nasabah akan hilang dan citra Bank akan jelek. Selain itu, semua nasabahnya juga akan lari ke Bank lain.²²”

Menurut dari wawancara dengan narasumber dari pihak Bank yang kedua, apabila Bank menerapkan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1, maka nasabah Bank akan semakin percaya dan meningkat. Karena kunci dari kesuksesan dalam perusahaan terletak dari kepercayaan nasabahnya atau pelanggannya.

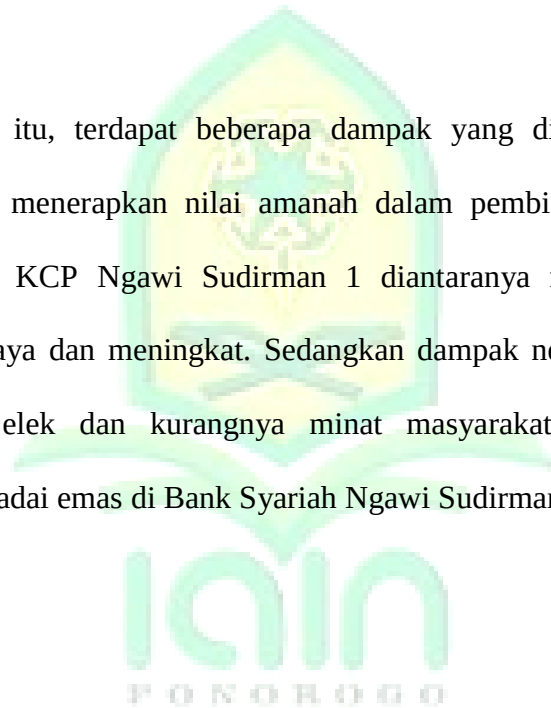
Sedangkan dampak negatif yang timbul apabila Bank tidak menerapkan sikap amanah dalam setiap pembiayaan khususnya pembiayaan produk gadai syariah ini, maka citra perusahaan akan menjadi jelek sehingga banyak masyarakat yang kurang tertarik bahkan memilih melakukan pembiayaan di Bank lain yang menurutnya dapat dipercaya.

Adapun kesimpulan dari beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan berbagai narasumber dari pihak Bank maupun nasabah gadai emas di Bank Ngawi Sudirman diatas adalah dampak penerapan nilai amanah

²² Zinudin, *Wawancara Dengan Pegawai Bagian Staf Mikro Pada Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023.

dalam produk pembiayaan gadai emas guna untuk mewujudkan kepuasan nasabah yang ada disana sudah diterapkan dengan baik oleh pihak Bank kepada setiap nasabahnya. Karena didalamnya sudah tertera indikator dari nilai amanah yang terdiri dari tanggung jawab, tepat janji dan transparan. Selain itu juga terdapat indikator kepuasan nasabah yang terdiri dari kualitas produk yang ada, kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank ke nasabah, harga produk yang murah, serta kemudahan dalam mengakses produk gadai emas.

Selain itu, terdapat beberapa dampak yang dihasilkan dari Bank apabila Bank menerapkan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 diantaranya nasabah Bank akan semakin percaya dan meningkat. Sedangkan dampak negatifnya yaitu citra Bank akan jelek dan kurangnya minat masyarakat dalam melakukan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman ini.



BAB IV
ANALISIS PENERAPAN NILAI AMANAH DALAM PEMBIAYAAN
PRODUK GADAI EMAS UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN
NASABAH

A. Analisis Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1

Amanah mengandung arti rasa tanggung jawab yang kuat untuk melaksanakan tanggung jawab dan komitmen yang telah dibebankan kepadanya. Sifat kepercayaan sangat penting dalam segala aktivitas sehari-hari, terutama dalam kegiatan transaksi pelayanan kepada pelanggan maupun nasabah, karena kepercayaan membuat segalanya berjalan lancar dan pelanggan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan tersebut. Dengan kepercayaan, pelaku bisnis dan pelanggan akan memiliki sifat tidak saling curiga dan bahkan tidak khawatir barang ada di tangan orang lain. Mendirikan bisnis membutuhkan kepercayaan mendasar. Akibatnya, kepercayaan adalah komponen paling penting dalam aktivitas transaksional sehari-hari.¹ Jika amanat diikuti, semua tenaga kerja aman. Ketika amanat hilang dan kewajiban tidak dilakukan, kejujuran hilang, atau tanggung jawab

¹ Rizka Ar Rahmah, "Etika Dan Manajemen Bisnis Islam (Studi Kasus Di Waroeng Steak And Shake Cabang Sm Raja Medan)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (25 Agustus 2017), <https://doi.org/10.32505/jebis.v2i2.183>.

diserahkan kepada individu yang tidak profesional, maka terjadilah kekacauan dan bencana, serta pertengkaran dan perselisihan yang tiada henti.²

Menurut Tasmara, ada beberapa indikator dalam amanah diantaranya adalah tanggung jawab, ketepatan waktu atau tepat janji, dan keterbukaan atau transparan. Tanggung jawab sendiri merupakan sikap dan perilaku seseorang dalam menerima sesuatu sebagai amanah dan memenuhinya melalui perbuatan baik. Dapat dikatakan bahwa tanggungjawab atau Akuntabilitas secara hati-hati mempertimbangkan konsekuensi dari setiap keputusan dan tindakan bagi kehidupan manusia untuk memaksimalkan kesejahteraan sekaligus mengurangi kerusakan dan kerugian.

Sedangkan ketepatan waktu atau tepat janji yang efektif yang merupakan bagian dari amanat, dalam penerapannya di lingkup pekerja dapat dilakukan dengan menjaga janji kerja yang telah ditetapkan sejak awal sehingga dihasilkan komitmen kerja yang tinggi dan hasil yang maksimal. Dan yang terakhir adalah transparan, yang merupakan sifat terbuka yang mengandung arti melaporkan segala tindakan baik kepada publik maupun kepada atasan.³

Fakta yang peneliti dapatkan setelah melakukan observasi maupun wawancara kepada beberapa narasumber di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 adalah menurut narasumber pertama di gadai emas yang ada di BSI KCP

² Fatimah, "Nilai-Nilai Amanah Dalam Al-Qur'an (Suatu Kajian Dengan Pendekatan Tafsir Maudhu'iy)," *Ar-Riwayah: Jurnal Pendidikan* 11, no. 1 (April 2019): 125-126, <http://ejournal.stain.sorong.ac.id/indeks.php/al-riwayah>.

³ Sri Herianingrum, Meri Indri Hapsari, dan Syahrudin Syahrudin, "Implementasi Nilai-nilai Amanah pada Karyawan Hotel Darussalam Pondok Pesantren Gontor di Ponorogo," *Al Tijarah* 1, no. 1 (30 Juni 2015): 61-64, <https://doi.org/10.21111/tijarah.v1i1.382>.

Ngawi Sudirman 1, Bank sudah menerapkan sikap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabahnya dengan baik dan sesuai prosedur. Selain itu, Bank juga sudah menepati janjinya kepada nasabah gadai emas. Apabila Bank sudah menepati janjinya dari awal hingga akhir kepada nasabah maka dapat dikatakan Bank telah menjaga amanahnya.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber kedua di Bank Syariah Ngawi Sudirman. Menurut wawancara dengan narasumber kedua, Bank Syariah selain tanggung jawab dan tepat janji, Bank juga transparan dalam menjalankan oprasionalnya. Dalam hal ini transparan yang dilakukan Bank berupa transparan dalam laporan keuangan, produk-produk, dan lainnya. Transparan sendiri merupakan sikap terbuka antara pihak Bank dengan nasabah. Sikap transparan harus dipraktikkan karena agar tidak menimbulkan kecurigaan satu sama lain sehingga menimbulkan rasa *suuzon* antar sesama. Selain itu, narasumber juga berharap agar masyarakat lebih memilih menggunakan pembiayaan produk gadai emas di BSI dikarenakan sudah terjamin keamanannya.

Selain melakukan wawancara dengan narasumber dari pihak Bank Syariah, Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah gadai emas yang ada disana. Menurut nasabah pembiayaan produk gadai emas khususnya dalam logam mulia, disana sepenuhnya masih belum transparan, dikarenakan menurut nasabah, Bank masih belum terbuka mengenai produk logam mulia yang akan nasabah dapatkan dikemudian hari.

Analisis dari rumusan masalah yang peneliti kuatkan dengan teori serta data yang sudah didapatkan pada waktu wawancara maupun observasi kepada beberapa narasumber dari pihak Bank Syariah Ngawi Sudirman 1 dengan pihak nasabah gadai emas di sana menunjukkan bahwa nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas sangat perlu untuk dilakukan dan diterapkan dalam proses pelayanan yang ada di sana khususnya di bagian pembiayaan gadai emas.

Nilai amanah dalam pembiayaan ini harus terus diterapkan dalam setiap pelayanan nasabah, karena dengan menerapkan nilai amanah dalam setiap pelayanannya, nasabah atau pelanggan akan percaya dan tidak khawatir terhadap perusahaan atau lembaga keuangan tersebut sehingga nasabah akan merasa puas dan nyaman dengan sistem pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank atau perusahaan merupakan salah satu penentu kepuasan setiap nasabah.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan sikap dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1 sudah cukup baik. Dikarenakan Bank sudah menerapkan nilai amanah dalam pelaksanaan pembiayaan gadai emas disana dengan baik sesuai dengan prosedur dan hukum islam. Apabila Bank bisa terus menjaga nilai amanahnya dalam setiap pembiayaan, maka dapat dipastikan jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas akan meningkat dan bertambah serta citra perusahaan akan semakin bagus di masyarakat.

Tetapi disisilain, salah seorang nasabah juga berpendapat bahwa produk pembiayaan gadai emas khususnya pada logam mulia masih belum transparan dalam pembiayaannya. Dikarenakan menurutnya pihak Bank tidak menunjukkan secara gamblang logam mulia yang akan nasabah dapatkan sebelum nasabah lunas bayar. Hal tersebut membuat nasabah ragu dengan logam mulia yang akan mereka peroleh apakah nantinya akan sesuai dengan ketentuan yang ada atau tidak.

B. Analisis Faktor Yang Melatarbelakangi Pembiayaan Produk Gadai Emas Dalam Tinjauan Nilai Amanah di BSI KCP Ngawi Sudirman 1

Kotler dalam Wijaya mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat sentimen seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) seseorang dengan harapannya. Pandangan lain yang dikemukakan Robledo dalam Astuti adalah bahwa kepuasan nasabah diartikan sebagai perbedaan (*gab*) antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan nasabah pada saat menerima dan setelah mengalami pelayanan bank, sehingga tercipta kepuasan kriteria dalam hal pendapat terpenuhi. Menurut Robledo dalam Astuti, konsumen atau pelanggan akan memiliki pandangan yang baik jika penyedia jasa memenuhi atau melebihi harapan mereka.⁴

Dalam hal ini, terdapat beberapa indikator kepuasan diantaranya adalah yang *pertama*, Kualitas produk yang dihasilkan. Kualitas produk perusahaan, termasuk barang dan jasa, mempengaruhi puas tidaknya

⁴ Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (10 Februari 2017): 97, <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.32>.

konsumen. Pelanggan ingin menerima barang berkualitas tinggi yang memenuhi harapan mereka. Kepuasan pelanggan akan meningkat ketika kualitas produk meningkat. Hal yang sama berlaku dalam situasi sebaliknya. Akibatnya, jika perusahaan ingin mencapai kesenangan klien, perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk perusahaan.

Kedua, kualitas pelayanan yang diberikan. Konsumen akan senang jika perusahaan memberikan layanan yang cepat, sopan, dan memuaskan. Nasabah cenderung kembali ke produk dan layanan perusahaan jika mereka menerima tingkat layanan yang baik. *Ketiga*, Harga Produk. Nasabah akan senang jika harga barang yang diberikan sesuai dengan anggarannya. *Keempat*, kemudahan dalam mengakses produk. Konsumen lebih suka ketika suatu produk dapat dibeli atau dipasok dengan cepat. Akibatnya, perusahaan harus menyederhanakan prosedur pembelian, seperti memudahkan klien memesan barang secara online atau mendistribusikan produk di supermarket terdekat.

Kelima, cara mengiklankan produk. Promosikan barang dengan bahasa yang lugas. Hal ini dilakukan agar klien tidak kecewa atau terkecoh jika barang yang diterimanya tidak sesuai dengan iklan yang dilihatnya. Semakin lugas dan jujur kita, semakin banyak klien akan mempercayai hal-hal yang kita promosikan. Ini bukan tidak mungkin, dan itu akan menghasilkan kepuasan dan kebahagiaan konsumen.⁵

⁵<https://glints.com/id/lowongan/faktor-kepuasan-pelanggan-dan-metodenya/#.Y8NLtX1BzIV> (di akses pada tanggal 15 Januari 2023, Jam 07.55).

Dalam hal ini, tingkat kebutuhan dari setiap nasabah sendiri sangat berbeda-beda dan muncul karena nasabah atau konsumen merasa tidak nyaman antara apa yang seharusnya dirasakan dan apa yang sebenarnya dirasakan. Kebutuhan tersebut mendorong seseorang untuk berperilaku melakukan tindakan guna memenuhi kebutuhan. Perbedaan tingkat kebutuhan tersebut akan menyebabkan munculnya unsur-unsur perilaku pelanggan atau faktor yang mempengaruhi pelanggan, yang dapat diamati pada kepribadian pelanggan atau yang terjadi di lingkungan sekitar pelanggan.

Adapun fakta terkait faktor yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam tinjauan nilai amanah yang ada di Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1 adalah Menurut pendapat dari narasumber pertama yang peneliti wawancarai, faktor yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas yang ada di sana sangat banyak. Jika dilihat dari faktor psikologis terdapat faktor kesadaran dari dalam diri nasabah sendiri untuk melakukan pembiayaan produk gadai emas, kemudian adanya informasi dari brosur yang menarik dan mudah dipahami sehingga masyarakat tertarik untuk melakukan pembiayaan disana.

Selain itu, jika dilihat dari faktor sosial, faktor dari masyarakat sendiri atau faktor dari lingkungan sekitar dan juga keluarga, juga sangat berpengaruh dan bisa menjadi pemicu yang kuat bagi seseorang untuk melakukan pembiayaan produk gadai di Bank Syariah Ngawi Sudirman ini. Kemudian jika dilihat dari faktor ekonominya, dengan melakukan gadai emas di Bank Syariah diharapkan sama saja dengan melakukan investasi untuk

kemudian hari dikarenakan harga emas yang setiap tahunnya juga mengalami peningkatan.

Selain dari narasumber pertama, peneliti juga mendapat informasi dari narasumber lainnya. Menurut pendapat dari narasumber kedua yang peneliti wawancarai disana, faktor yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas yaitu *pertama*, emas sebagai instrument lindung nilai terhadap asset yang kita punya. *Kedua*, emas sebagai persiapan biaya pendidikan untuk anak-anak kita kelak. *Ketiga*, emas sebagai persiapan biaya perjalanan religi seperti ibadah haji/umroh dan lain sebagainya. *Keempat*, emas sebagai persiapan biaya pernikahan. *Kelima*, emas sebagai persiapan menghadapi masa pensiun, dan masih banyak lagi.

Selain itu, faktor harga juga menjadi penentu nasabah untuk melakukan pembiayaan gadai emas yang ada disana. Oleh karenanya BSI sendiri mematok harga yang sangat murah untuk biaya titipan emas maupun cicil emas perharinya. Biaya titipan disana yang sangat murah yaitu hanya Rp. 4.500an per 15 harinya, itupun sudah termasuk dengan biaya perawatan emas tersebut. Kemudian untuk cicil emas di BSI ini mulai Rp. 7000an perharinya. *Marginnya* setara 9,8% dengan biaya admin sebesar 0,5 %.

Selain mengambil data dari pihak Bank, peneliti juga mengambil data dari pihak nasabah. Menurut dari wawancara nasabah, beliau sangat tertarik melakukan pembiayaan gadai emas disana dikarenakan beliau beranggapan bahwasannya dengan melakukan gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman sama saja beliau telah berinvestasi untuk dikemudian hari dalam

bentuk logam mulia. Meskipun dalam hal promosi yang dilakukan oleh pihak Bank membuat nasabah masih kebingungan karena pihak Bank menurutnya dalam menjelaskan menggunakan bahasa yang terlalu susah untuk dimengerti.

Analisis dari rumusan masalah yang peneliti kuatkan dengan teori serta data yang sudah didapatkan pada waktu wawancara maupun observasi kepada beberapa narasumber dari pihak Bank Syariah Ngawi Sudirman 1 dengan pihak nasabah gadai emas di sana menunjukkan bahwa faktor yang melatarbelakangi nasabah dalam melakukan pembiayaan produk gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 ini sangat banyak sekali dan sudah sesuai dengan indikator dari kepuasan nasabah sendiri.

Misalnya saja jika dilihat dari faktor psikologis terdapat faktor kesadaran dari dalam diri nasabah sendiri untuk melakukan pembiayaan produk gadai emas, selain itu adanya informasi dari brosur yang menarik dan mudah di pahami sehingga masyarakat tertarik. Kemudian, jika dilihat dari faktor sosial, faktor dari masyarakat atau faktor dari lingkungan sekitar dan juga keluarga, juga sangat berpengaruh dan bisa menjadi pemicu yang kuat bagi seseorang untuk melakukan pembiayaan produk gadai di BSI Ngawi.

Jika dilihat secara umum, promosi adalah faktor penentu bagi setiap nasabah maupun pelanggan untuk dijadikan sebagai dasar keputusan pembelian mereka pada barang tersebut apakah produk yang dijual dapat diterima oleh nasabah atau tidak. Promosi akan sia-sia jika tidak

dikomunikasikan dengan baik dan jelas sehingga tidak menimbulkan kontroversi atau kebingungan. Karena tujuan utama dari promosi adalah mempengaruhi perilaku konsumen dengan cara memberitahu, meyakinkan, dan mengingatkan.

Gadai Emas Syariah adalah pinjaman syariah dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua nasabah untuk kebutuhan konsumtif dan produktif dengan menggunakan agunan emas (emas perhiasan, emas batangan, dan intan) dan Jika mempertimbangkan keunggulan dan keuntungan dalam transaksi gadai emas ini, produk pembiayaan gadai emas juga dinilai sangat progresif dan cenderung terus merangkak naik setiap bulan maupun tahunnya, dan sangat banyak peminatnya baik itu diminati oleh ibu rumah tangga maupun masyarakat lainnya.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kebutuhan dari setiap nasabah sendiri sangat berbeda-beda dan muncul karena nasabah atau konsumen merasa tidak nyaman antara apa yang seharusnya dirasakan dan apa yang sebenarnya dirasakan. Kebutuhan tersebut mendorong seseorang untuk berperilaku melakukan tindakan guna memenuhi kebutuhan. Perbedaan tingkat kebutuhan tersebut akan menyebabkan munculnya unsur-unsur perilaku pelanggan atau faktor yang mempengaruhi pelanggan, yang dapat diamati pada kepribadian pelanggan atau yang terjadi di lingkungan sekitar pelanggan.

Kepuasan pelanggan, yang merupakan sentimen kegembiraan atau kekecewaan seseorang terhadap produk atau layanan yang diperolehnya

setelah membandingkan kinerja dengan harapan konsumen. Jika kinerja dipersepsikan melebihi harapan, konsumen akan puas. Sebaliknya, jika kinerja terlihat jauh dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Dan dalam hal ini kepuasan nasabah gadai emas yang ada di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 telah sesuai dengan indikator kepuasan yang ada.

C. Analisis Dampak Penerapan Nilai Amanah Dalam Pembiayaan Produk Gadai Emas Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1

Dalam lembaga syariah, gadai dikenal dengan istilah *rahn*. *Rahn* digambarkan sebagai cara memperoleh dana bagi seseorang dengan menggadaikan perhiasannya atau barang berharga lainnya sebagai agunan bagi pemilik pegadaian. Ini adalah salah satu lembaga keuangan mikro yang disediakan untuk individu berpenghasilan rendah dan kelas menengah yang mencari bantuan keuangan. Gadai merupakan kegiatan transaksi dalam sejarah keuangan. Gadai merupakan tradisi yang sudah berumur berabad-abad di Indonesia, dimana orang biasa melakukan transaksi pinjaman dengan menggunakan barang jaminan. Karena harga emas *berfluktuasi*, kebanyakan orang memanfaatkannya sebagai agunan dalam operasi gadai.⁶

Amanah adalah kualitas dan sikap pribadi setiap individu yang bila dilakukan dengan baik, dikenal sebagai *al-Amin*, yang dapat dipercaya, yang jujur, yang setiap, yang aman. Amanah menunjukkan karakter terpuji yang

⁶ Nunung Uswatun Habibah, "Perkembangan gadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no. 1 (24 Februari 2017): 81–97, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i1.2095>.

dapat dipercaya, penuh dengan tanggung jawab atas semua kewajiban, dan kredibilitas serta keinginan untuk menyelesaikan sesuatu yang memenuhi standar tertentu. Konsekuensi amanah antara lain mengembalikan dan memelihara apa saja yang dititipkan kepada pemiliknya dengan rasa tanggung jawab, tanpa ada yang kurang, baik sedikit maupun banyak, dan tidak mengambil lebih dari apa yang dimilikinya.⁷

Dalam hal ini, setiap organisasi atau perusahaan dapat menggunakan berbagai strategi untuk menilai dan mengevaluasi kepuasan pelanggan dan persaingan. Menurut Kotler, ada beberapa metode guna untuk mengukur kepuasan pelanggan. Diantaranya *pertama*, sistem pengaduan dan saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*) harus memberikan pelanggan kesempatan dan akses yang mudah dan dapat diakses untuk mengungkapkan ide, komentar, pendapat, dan keluhan. *Kedua*, *Ghost Shopping*, yaitu mempekerjakan beberapa pembeli bayangan untuk berperan atau berpura-pura menjadi pesaing dan potensi produk perusahaan konsumen. *Ketiga*, studi pelanggan yang hilang. Perusahaan mendekati mantan pelanggan kemudian mengakuisisi atau beralih pemasok untuk mempelajari apa yang terjadi dan menerapkan tindakan korektif atau melakukan perbaikan tambahan. *Keempat*, survei kepuasan pelanggan. Survei perusahaan akan

⁷ Fathimatuz Zahroh dan Muhammad Nafik HR, "Nilai Fathonah Dalam Pengelolaan Bisnis di Pesantren Mukmin Mandiri Sidoarjo," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 2, no. 9 (17 Desember 2015): 745, <https://doi.org/10.20473/vol2iss20159pp745-758>.

mendapatkan tanggapan dan masukan langsung dari pelanggan sekaligus menyampaikan pesan positif bahwa perusahaan menghargai pelanggannya.⁸

Adapun fakta terkait dengan dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1 yaitu Dalam pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman 1 jika ditinjau dari nilai amanahnya terdapat dampak dalam pelaksanaannya, baik itu dengan dampak yang baik maupun buruk. Namun dampak yang dihasilkan tersebut dapat dilihat dengan beberapa cara. Sehingga apabila terdapat dampak yang buruk atau negative, Bank dengan cepat bisa mengatasi masalah tersebut. Dan apabila terdapat dampak yang baik atau positif, Bank dengan mudah bisa mengetahui, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pengaruh strategi pelayanan yang dijalankan oleh BSI KCP Ngawi Sudirman 1 dapat ditunjukkan melalui sistem pengaduan dan saran, maupun melalui penggunaan survei kepuasan nasabah. Nasabah dapat menyampaikan kritik dan saran dengan berbagai cara melalui sistem pengaduan dan saran. Nasabah dapat menyampaikan keluhannya dan saran kepada BSI KCP Ngawi Sudirman 1 dengan beberapa cara antara lain melalui *contact center*, *mobile banking* BSI, dan staf bagian gadai emas.

Menurut narasumber gadai emas di Bank Syariah Ngawi Sudirman 1, mengungkapkan bahwa produk gadai emas yang ada di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 ini memiliki kualitas yang bagus dengan harga yang jauh lebih

⁸ “Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Terhadap Bank Bjb", *Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 April 2016” 2, no. 1 (2018): 52.

murah. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh setiap nasabah yang ada disana juga sangat baik sehingga membuat nasabah menjadi nyaman. Karena menurutnya selain kualitas produk yang unggul, kenyamanan atau kepuasan nasabah juga menjadi faktor pendorong untuk setiap nasabah guna melakukan gadai emas yang ada disana.

Selain itu, menurut dari narasumber pihak gadai emas, produk gadai emas yang ada disana juga menawarkan berbagai kualitas yang mendasar seperti halnya harga yang terjangkau atau murah, barang gadai akan terjamin aman dan terawat, transaksi gadai emas yang mudah, dapat dilakukan melalui *mobile banking* dan dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun itu serta sudah terhubung dengan rekening tabungan, ATM, dan lainnya.

Gadai emas yang terdapat di BSI KCP Ngawi Sudirman 1 sudah berdiri sejak tahun 2016. Gadai emas disana dikelompokkan menjadi 3 bagian, diantaranya adalah cicil emas, logam mulia, dan gadai perhiasan. Diantara ketiga bagian gadai emas yang ada disana, rata-rata nasabah banyak yang lebih tertarik dan minat dalam pembiayaan logam mulia dan gadai perhiasan dibandingkan dengan cicil emas. Meskipun gadai perhiasan masih tergolong baru karena baru dibuka pada bulan Maret 2022. Tetapi, nasabah yang berminat sudah tergolong banyak pada setiap bulannya, walaupun masih belum stabil atau masih naik turun.

Menurut salah seorang nasabah gadai emas yang ada disana, Bank Ngawi Sudirman sudah menerapkan nilai amanah dalam melakukan pembiayaan gadai emas disana, khususnya dalam hal tanggung jawab dan

juga tepat janjinya. Tetapi dalam hal ini nasabah masih kurang begitu paham mengenai sistem akad yang ada disana, selain itu nasabah juga masih bingung dalam tingkat evaluasi pencairan pembiayaannya, prosedur dan mekanisme pembiayaan gadai emas disana.

Menurut dari nasabah, penjelasan yang Bank berikan masih sulit untuk dipahami. Selain itu, menurutnya Bank juga masih belum terlalu transparan mengenai emas ataupun logam mulia yang akan nasabah nantinya dapatkan. Dikarenakan pihak Bank akan melihatkan atau menunjukkan emas maupun logam mulia disaat nasabah sudah lunas bayar. Kemudian, menurut dari wawancara dengan narasumber dari pihak Bank yang kedua, dampak positif apabila Bank menerapkan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas di BSI KCP Ngawi Sudirman 1, maka nasabah Bank akan semakin percaya dan meningkat.

Analisis dari rumusan masalah yang peneliti kuatkan dengan teori serta data yang sudah didapatkan pada waktu wawancara maupun observasi kepada beberapa narasumber dari pihak Bank Syariah Ngawi Sudirman 1 dengan pihak nasabah gadai emas di sana menunjukkan bahwa ada beberapa dampak yang dirasakan oleh pihak bank dan nasabah. Dalam hal ini, untuk melihat dampak positif dan negatifnya, Bank melihat seberapa banyak nasabah yang mengadukan segala kritik dan sarannya terhadap pelayanan yang diberikan di BSI KCP Ngawi Sudirman 1. Serta Bank melakukan survei kepuasan terhadap nasabah atas pelayanan yang sudah Bank berikan kepadanya. Untuk survei kepuasan nasabah bisa langsung masuk ke link yang

telah Bank berikan setelah nasabah menyelesaikan pembiayaan gadai emas. Selain itu pihak Bank juga bisanya langsung mendatangi nasabah untuk bertanya apakah nasabah sudah puas dengan pelayanan maupun produk yang telah Bank berikan.

Selain dampak yang dirasakan oleh pihak Bank, dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1 juga dirasakan nasabahnya. Menurut salah seorang nasabah gadai emas disana, dampak positif yang timbul adalah nasabah merasa senang dan puas terhadap pelayanan dan produk gadai emas yang ada disana. Dan dengan penerapan nilai amanah yang baik disana membuat nasabah untuk terus melakukan pembiayaan gadai emas di BSI Ngawi Sudirman ini.

Sedangkan dampak negatif yang timbul apabila Bank tidak menerapkan sikap amanah dalam setiap pembiayaan khususnya pembiayaan produk gadai syariah ini, maka citra perusahaan akan menjadi jelek sehingga banyak masyarakat yang kurang tertarik bahkan memilih melakukan pembiayaan di Bank lain yang menurutnya dapat dipercaya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1 adalah selain jumlah nasabah yang meningkat, citra Bank Syariah Ngawi Sudirman juga akan semakin bagus. Selain itu nasabah juga merasa puas terhadap produk pembiayaan gadai emas yang ada disana meskipun menurutnya pihak Bank

masih belum terlalu transparan dalam menunjukkan produk emas maupun logam mulia yang akan nasabah miliki.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1, dapat ditarik kesimpulan seperti berikut:

1. Penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas pada BSI KCP Ngawi Sudirman 1 sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Selain itu, dilihat dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber yang ada di Bank Syariah Ngawi, penerapan nilai amanah di Bank Syariah Ngawi Sudirman ini juga sudah sesuai dengan indikator nilai amanah yang ada, yaitu tanggung jawab, tepat janji, dan juga transparan. Tetapi disisilain, salah seorang nasabah juga berpendapat bahwa produk pembiayaan gadai emas khususnya pada logam mulia masih belum transparan dalam pembiayaannya. Dikarenakan menurutnya pihak Bank tidak menunjukkan secara gamblang logam mulia yang akan nasabah dapatkan sebelum nasabah lunas bayar. Hal tersebut membuat nasabah ragu dengan logam mulia yang akan mereka peroleh apakah nantinya akan sesuai dengan ketentuan yang ada atau tidak.
2. Terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi pembiayaan produk gadai emas untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam tinjauan nilai amanah pada Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1 ini.

Faktor tersebut diantaranya seperti dalam meningkatkan dan mempertahankan nilai pasar gadai emas antara lain mengadakan program promosi, program edukasi perencanaan keuangan berbasis emas, penyebaran brosur gadai, grebeg pasar, penyuluhan silang, dan lain sebagainya. Dengan menanamkan pemahaman beserta pola pikir terkait gadai emas ke nasabah maka, hal tersebut akan terbentuk untuk melakukan pembiayaan produk gadai emas di Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1. Dari data yang telah didapatkan peneliti, sudah sesuai dengan teori yang ada dan sudah sesuai dengan indikator kepuasan nasabah.

3. Dampak penerapan nilai amanah dalam pembiayaan produk gadai emas guna mewujudkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1 bukan hanya dirasakan oleh pihak Bank saja, tetapi dampaknya juga dirasakan oleh nasabah gadai emas disana. Adapun dampaknya yang dirasakan oleh pihak Bank sendiri adalah semakin banyaknya nasabah yang melakukan pembiayaan produk gadai emas disana. Selain itu, juga menjadikan nama baik Bank semakin bagus dan terpercaya di masyarakat luas. Sedangkan untuk dampak yang dirasakan oleh pihak nasabah sendiri seperti nasabah semakin percaya dan puas dengan pelayanan yang ada disana. Karena jika nasabah merasa puas dalam melakukan pembiayaan disana maka untuk kedepannya nasabah akan tetap menggunakan Bank Syariah Ngawi Sudirman ini untuk melakukan pembiayaan produk gadai emas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti teliti di BSI KCP Ngawi Sudirman 1, maka penulis ini memberikan beberapa saran seperti berikut:

1. Bank Harus lebih transparan lagi dalam melakukan pembiayaan produk gadai emas disana. Karena apabila Bank tidak memperhatikan transparan khususnya dalam pembiayaan produknya, maka bisa dikatakan Bank masih belum menerapkan perilaku amanah dalam pembiayaan disana.
2. Bank Syariah Ngawi Sudirman dalam menjelaskan produk pembiayaan gadai emas sebaiknya menggunakan bahasa yang mudah untuk dipahami, supaya nasabah khususnya orang awam yang belum pernah melakukan pembiayaan produk gadai emas bisa tau dan paham mengenai produk gadai emas disana.
3. Dalam hal ini, Bank harus terus meningkatkan citra perusahaannya dengan cara memberhatikan setiap dampak baik itu dampak positive maupun negative, supaya masyarakat terus percaya melakukan pembiayaan disana.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Achmadi dan Cholid Narkubo,” Metode Penelitian,” (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005)
- Ahmad Supriyadi, “Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia,” *Malia: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (6 November 2018): 3, <https://doi.org/10.21043/malia.v1i1.3980>.
- Al-Qur'an, 4:58.
- Amiruddin, “Amanah Dalam Perspektif Al-Qur'an (Studi Komperatif Tafsir Al-Misbah dan Al-Azhar),” *Jurnal MUDARRISUNA: Media Kajian Pendidikan Agama Islam* 11, no. 4 (Oktober-Desember 2021), <http://dx.doi.org/10.22373/jm.v11i4.4665>.
- Amrina Nazli, “Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh,” *Skripsi* (Palopo: IAIN Palopo 2018)
- Anastasya Aqilla Susanto, Siti Komariah, dan Dewi Rahmi, “Pengaruh *Fee Based Income* Gadai Emas Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Mandiri Kcp Cimahi Baros,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8 no 2 (2022), <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Ahmad Muṣṭafā al-Maraghī, Tafsir al-Maraghī terj. Bahrūn Abu Bakar dkk, Juz V (Semarang: Toha Putra, 1986)
- Abu al-Fadl Jamāl al-Dīn Muhammad Ibn Mukrom Ibn Manzur, Lisan Al-„Arab, juz 16 (Beirut: Dār Ṣadr, 1995), cet I
- Bachmid dkk., “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam.”
- Dini Ikayanti, *Wawancara Dengan Nasabah Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 22 Desember 2022
- Faisal Umardani Hasibuan dan Rahma Wahyuni, “Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa),” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 1 (17 Maret 2020), <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i1.790>.

Fathimatuz Zahroh dan Muhammad Nafik HR, "Nilai Fathonah Dalam Pengelolaan Bisnis di Pesantren Mukmin Mandiri Sidoarjo," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 2, no. 9 (17 Desember 2015): 745, <https://doi.org/10.20473/vol2iss20159pp745-758>.

Fatimah, "Nilai-Nilai Amanah Dalam Al-Qur'an (Suatu Kajian Dengan Pendekatan Tafsir Maudhu'iy)," *Ar-Riwayah: Jurnal Pendidikan* 11, no. 1 (April 2019): 125-126, <http://ejournal.stain.sorong.ac.id/indeks.php/al-riwayah>

Fachruddin Hs, *Ensiklopedia Pengetahuan Al-Qur'an dan Hadits*, Jilid 7.

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2014)

Fandy Tjiptono dan Anatasia Diana, *Total Quality Management (TQM) – Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2003)

Hamdi Agustin, "Teori Bank Syariah," *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 2, no. 1 (9 April 2021): 68, <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>.

Habibah, "Perkembangangadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah," 24 Februari 2017.

Herry Ahmad Buchory dan Djasim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006)

Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelangga*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2002),

https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 Pukul 11.29 WIB

https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia Diakses pada tanggal 20 Maret 2022 Pukul 11.29 WIB

Ismaulina Ismaulina dan Oumar Tidiane Doumbouya, "Analisis Pengaruh Produk Gadai Emas (Rahn Emas) Terhadap Peningkatan Fee Based Income (FBI) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri," *Imara: Jurnal Riset Ekonomi Islam* 4, No. 2 (31 Desember 2020): 106, <https://doi.org/10.31958/Imara.V4i2.2248>.

Indah Kusuma Dewi, "Implementasi Nilai-Nilai Profetik Dalam Kepemimpinan Modern Pada Manajemen Kinerja Di Perguruan Tinggi Islam Swasta Kota Metro,".

Ikatan Bankir Indonesia, "Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank: Modul Sertifikasi Compliance & Anti Money Laundering Officer / Ikatan Bankir Indonesia Dan Ikatan Bankir Indonesia", 2018,

Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Terhadap Bank Bjb", *Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 April 2016" 2, no. 1 (2018)

Kasmir. Pemasaran Bank. Jakarta : Kencana. 2010

Laily Nurhayati dan Radjab Djamali, "Pembiayaan Gadai Emas Konvensional Dan Syariah," *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 14, no. 2 (10 Januari 2017), <https://doi.org/10.30984/as.v14i2.374>.

Lexy J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif," (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993)

Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003)

Mansur Azis dan IAIN Ponorogo, "Perbandingan Kualitas Layanan Antara Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Di Kabupaten Pacitan," *ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no 2 (Oktober 2018).

Mela Tiyas Wijayanti, "Implementasi Manajemen Syariah Pegadaian Dalam Gadai Emas," *Jurnal Manajemen Bisnis* 17, no. 1 (22 Januari 2020): 101, <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i1.2345>.

Muhammad Firdaus NH, dkk, "Konsep & Implentasi Bank Syariah," 2005

M.Nur Rianto Al Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", 2012

Nunung Uswatun Habibah, "Perkembangangadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no. 1 (24 Februari 2017): 84, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i1.2095>.

Nurul Sofiani, Bagoes Soenarjanto, dan Anggraeny Puspaningtyas, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah" 2, no. 04 (2022).

- Nadine Rizky Apriandany, "Manajemen Resiko Dalam Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus BMT Masalah Kantor Cabang Pabean Surabaya)" *Jurnal Ilmiah* 3, no.2 (16 Mei 2019).
- Nur Ikhsan, "Pengaruh Promosi Dan Harga Emas Terhadap Minat Nasabah Produk BSI Gadai Emas (Studi Kasus Ex Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang)" 2, no. 2 (2022).
- Natasha Putri Bahari dkk., "Analisa Manfaat Pembiayaan Gadai Emas Syariah: Studi Kasus Bank Syariah Mandiri-Tomang Raya," *Jurnal REKSA: Rekayasa Keuangan, Syariah dan Audit* 8, no. 1 (25 Februari 2021): 15, <https://doi.org/10.12928/j.reksa.v8i1.3698>.
- Nana Saudjana dan Ahwal Kusuma, "Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi," (Bandung: Sinar Baru Argasindo, 2002)
- Permana Hendrawangsa dan Prama Permana, "Analisis Model Simpal Kausal: Peranan Variabel Amanah dalam Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah," *WELFARE Jurnal Ilmu Ekonomi* 1, no. 1 (30 Mei 2020): 11–24, <https://doi.org/10.37058/wlfr.v1i1.1662>.
- Putri Dona Balgis, "Gadai Emas Syariah: Evaluasi Dan Usulan Akad Sesuai Prinsip Syariah," *Jurnal Jurisprudence* 7, no. 1 (22 Juni 2017): 87–96, <https://doi.org/10.23917/jurisprudence.v7i1.4349>.
- Rizal Fatalbari dan M Kholil Nawawi, "Dampak Covid-19 terhadap Minat Nasabah pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) di BPRS Amanah Ummah" 4, no. 2 (2021).
- Rosady Ruslan, "Metode Penelitian Public Relation & Komunikasi," 2008.
- Rizka Ar Rahmah, "Etika Dan Manajemen Bisnis Islam (Studi Kasus Di Waroeng Steak And Shake Cabang Sm Raja Medan)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (25 Agustus 2017), <https://doi.org/10.32505/jebis.v2i2>.
- Setia Budhi Wilardjo, "Pengertian, Peranan Dan Perkembangan Bank Syari'ah Di Indonesia," *Value Added: Journal of Islamic Banking* 2, no. 1 (September 2004-Maret 2005); 3, <http://jurnal.unimus.ac.id>.
- Sofyan Bachmid dkk., "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (22 Juni 2020): 70–86, <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.23.70-86>.

Saepul Bahri, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta," *Eksisbank: Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan* 2, no. 2 (25 Desember 2018): 18–28, <https://doi.org/10.37726/ee.v2i2.48>.

Shinta Maharani Dan Donni Lailatul Masrurroh, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Simpanan Wadi'ah (Studi Pada Bmt Hasanah Jabung Ponorogo)," *El-Barka: Journal Of Islamic Economics And Business* 1, No. 2 (21 Maret 2019): 155, <https://Doi.Org/10.21154/Elbarka.V1i2.1395>.

Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik," 2008.

Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D", 2019.

Sri Herianingrum, Meri Indri Hapsari, dan Syahrudin Syahrudin, "Implementasi Nilai-nilai Amanah pada Karyawan Hotel Darussalam Pondok Pesantren Gontor di Ponorogo," *Al Tijarah* 1, no. 1 (30 Juni 2015): 61–64, <https://doi.org/10.21111/tijarah.v1i1>.

Saina Nirwana dan Rahman Rahim, "Strategi Mewujudkan Pasar Niaga Daya Menjadi Pasar Islami Berbasis Fast (Fathonah, Amanah, Siddiq, Tabliq) Di Daya Kota Makassar," *Ar-Ribh : Jurnal Ekonomi Islam* 3, no. 1 (24 November 2020), <https://doi.org/10.26618/jei.v3i1.3299>.

Syafutri, "Pelaksanaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo", *Skripsi* (Palopo: IAIN Palopo 2017)

Tira Nur Fitria, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia" 01, no. 02 (2015).

Tim Baitul Kilmah Yogyakarta, *Ensiklopedi Pengetahuan Al-Qur'an dan Hadits*, Jilid 7 (Jakarta: Kamil Pustaka, 2013)

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Penedidikan Nasional, 2008)

Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (10 Februari 2017): 97, <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02>.

Wiwin Koni dan Saifullah, "Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah dalam Upaya Menarik Minat Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang

Gorontalo,” *Islamic Economics and Finance Journal* 1, no. 1 (28 Februari 2022): 38–53, <https://doi.org/10.55657/iefj.v1i1>.

Yupina Sari Dewi, “Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas (Studi Di Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrap),” 2018.

Yana Fajriah dan Edy Jumady, “Pembiayaan Bagi Hasil Dan Financing To Deposit Ratio (Fdr) Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia,” *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 2 (4 Februari 2021): 236, <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i2>.

Zinudin, *Wawancara Dengan Pegawai Bagian Staf Mikro Pada Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023

Zuzum, *Wawancara Dengan Customer Service Gadai Emas Bank Syariah Kantor Cabang Ngawi Sudirman 1*, 20 Maret 2023

