

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCI Surabaya**

##### **1. Sejarah berdirinya Bank BRI Syariah KCI Surabaya**

Berawal dari akuisisi Bank Jasa Arta oleh Bank Rakyat Indonesia pada tanggal 19 Desember 2007 dan kemudian diikuti dengan perolehan izin dari Bank Indonesia untuk mengubah kegiatan usaha Bank Jasa Arta dari bank umum konvensional menjadi bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 16 Oktober 2008, maka lahirlah Bank umum syariah yang diberi nama PT Bank Syariah BRI (yang kemudian disebut dengan nama BRISyariah) pada tanggal 17 November 2008.

Nama BRISyariah dipilih untuk menggambarkan secara langsung hubungan Bank dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, selanjutnya disebut Bank Rakyat Indonesia, yang merupakan salah satu Bank terbesar di Indonesia. BRISyariah merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Pada tanggal 19 Desember 2008, telah ditandatangani akta pemisahan unit usaha syariah. Penandatanganan akta pemisahan telah dilakukan oleh Bp. Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia dan Bp. Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama BRISyariah, sebagaimana akta pemisahan No. 27 tanggal 19 Desember 2008 dibuat di hadapan notaris Fathiah Helmi SH di Jakarta. Peleburan unit usaha syariah Bank Rakyat Indonesia kedalam BRISyariah ini berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Setelah peleburan, total aset BRISyariah mencapai Rp 1.466.664.279.742.

Sebagai bagian dari keluarga besar Bank Rakyat Indonesia, BRISyariah mendapat dukungan penuh dari Bank Rakyat Indonesia sebagai pemegang saham sebagaimana tercermin dari penambahan modal

disetor yang dilakukan sebanyak dua kali di tahun 2008, sehingga saat ini BRISyariah menjadi salah satu bank syariah dengan struktur permodalan yang kuat. Didukung oleh 55 cabang, 543 karyawan dan pemegang saham yang solid, BRISyariah siap memberikan warna lain bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat menengah bawah yang menjadi sasaran utama.

Saat ini BRISyariah KCI Surabaya telah memiliki tujuh Kantor Cabang Pembantu, antara lain Kantor Cabang Pembantu Rungkut, Kantor Cabang Pembantu Diponegoro, Kantor Cabang Pembantu HR.Muhammad, Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo, Kantor Cabang Pembantu Gresik, Kantor Cabang Pembantu Bangkalan, dan Kantor Cabang Pembantu Jombang.

## 2. Visi dan Misi Bank BRISyariah KCI Surabaya

### a. Visi dari PT.BRISyariah Surabaya

“Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna”.

### b. Misi PT. BRISyariah Surabaya

Adapun misi dari PT. BRISyariah Surabaya adalah :

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.<sup>1</sup>
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

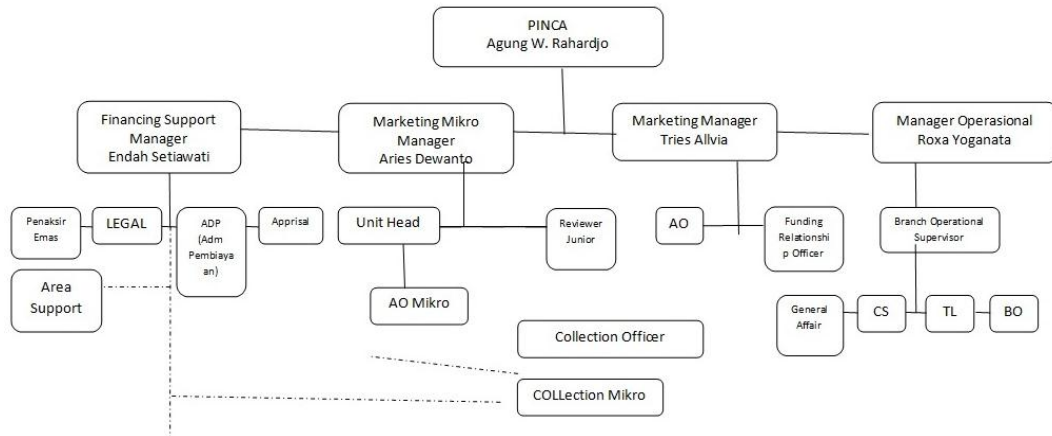
Profil PT. Bank BRISyariah Surabaya

Nama : PT.Bank BRISyariah Surabaya

---

<sup>1</sup> Maulidina, *Wawancara*, BRISyariah Diponegoro, 10 Juni, 2019.

Alamat : Jl. Diponegoro No.16D Surabaya 60241  
 Telepon : (031) 5611223/1228  
 Fax : 031 – 5676631



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Diponegoro

## B. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Blauran Surabaya

### 1. Sejarah Singkat Berdirinya Pegadaian Syariah Cabang Blauran

Seiring dengan perkembangan serta peluang dalam mengimplementasikan rahn atau gadai Syariah, maka Perum Pegadaian bekerjasama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia melaksanakan rahn sebagai diversifikasi usaha bagi Perum Pegadaian dengan Bank Muamalat tentang Gadai Syariah pertanggal 16 Mei Tahun 2002. Produk yang disalurkan adalah Gadai Syariah (Ar Rahn) yang mulai diluncurkan sejak Januari 2003. Pegadaian Syariah Blauran Surabaya didirikan dalam rangka menjawab semua kebutuhan sebagian konsumen baik itu muslim maupun non muslim yang menginginkan transaksi pinjam-meminjam yang aman tanpa riba atau sesuai dengan ketentuan syariah.<sup>2</sup>

Peresmian Pegadaian Syariah Blauran Surabaya ini didirikan dan diresmikan oleh Direktur Utama Kanwil Perum Pegadaian Surabaya Bpk. Dedy Kusdedi, SE, pada tanggal 1 April 2006. Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya ini juga merupakan cabang dari Kantor Wilayah Perum

<sup>2</sup> Dani, *Wawancara*, Pegadaian Syariah Kantor Cabang Blauran, 26 Juni, 2019.

Pegadaian yang terletak di Jl. Dinoyo No. 79 Surabaya. Diharapkan dengan hadirnya Pegadaian Syariah Blauran yang menawarkan solusi pendanaan yang cepat, praktis dan menentramkan ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa dalam bentuk pinjaman yang berbasis pada Syariah.

## 2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

### a. Visi Pegadaian

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

### b. Misi Pegadaian

1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

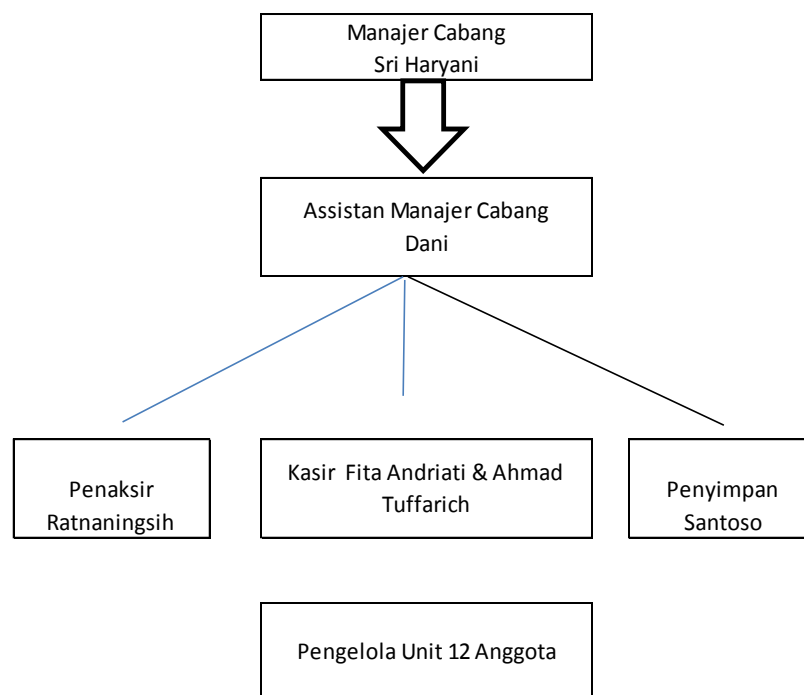
3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

## 3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Jabatan Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Berikut adalah struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya beserta deskripsi tugasnya :<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Dani, *Wawancara*, Pegadaian Syariah Kantor Cabang Blauran, 26 Juni, 2019.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Blauran

- a. Manajer Cabang : Mengelola operasional cabang, yaitu menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariah.
- b. Assisten Manajer Cabang : merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi penetapan taksiran serta penetapan besaran uang pinjaman sesuai dengan kewenangannya
- c. Penaksir : Menaksir marhun untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penerapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan.
- d. Kasir : Melakukan tugas penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Penyimpanan : Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukuan marhun<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Dani, *Wawancara*, Pegadaian Syariah Kantor Cabang Blauran, 26 Juni, 2019.

#### 4. Produk MULIA (Murabahah Logam Mulia Untuk Investasi Abadi) Pegadaian Syariah Blauran

Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi adalah layanan penjualan logam mulia kepada masyarakat dengan proses cepat dan dalam jangka waktu yang fleksibel. Logam Mulia bisa menjadi salah satu alternatif investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan. Akad yang digunakan pada produk ini adalah murabahah.

Pembelian logam mulia ini bisa dilakukan dengan dua cara, yakni cara tunai dan angsuran. Pembelian dengan cara tunai hanya disediakan di kantor cabang, sedangkan untuk pembelian secara angsuran dapat dilakukan disetiap unit dan kantor cabang Pegadaian Syariah. Apabila nasabah melakukan pembelian secara angsuran, maka barang (logam mulia) tidak bisa langsung diberikan ketika melakukan pembayaran uang muka. Barang akan diberikan ketika pembayaran angsuran telah lunas.

Keunggulan:

- a. Proses mudah dengan layanan profesional
- b. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset
- c. Sebagai asset sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan mendesak
- d. Tersedia pilihan logam mulia dengan berat mulai 5gr, 10gr, 25gr, 50gr, 100gr, 250gr, dan 1000gr.

#### **C. Analisis Komparasi dari Segi Aplikasi Gadai Emas pada Bank BRISyariah KC Diponegoro dengan Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya**

Berdasarkan data yang telah diperoleh mengenai prosedural dan mekanisme gadai emas dari kedua lembaga keuangan tersebut, terdapat beberapa hal yang membedakan secara aplikatif antara Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya KC Diponegoro Surabaya dengan Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya yang berpedoman pada ketentuan fatwa DSN No.

26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn emas*.<sup>5</sup> Berikut penjabaran hasil analisis komparatif pada kedua Lembaga Keuangan Syariah tersebut:

1. Pemenuhan Rukun

a. *Rahin* (yang menggadaikan)

1) Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Masyarakat umum, tetapi target segmentasi pasarnya adalah pedagang kecil. Sebanyak 60%-70% nasabah gadai emas adalah pedagang kecil atau usaha kecil menengah (UKM). Dan sisanya adalah masyarakat yang sedang membutuhkan dana dengan cepat untuk kegiatan pendidikan, kesehatan, konsumtif dan lain sebagainya.

2) Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya:

Masyarakat umum, akan tetapi segmentasi pasarnya adalah ibu-ibu rumah tangga, kelompok pengrajin dan lainnya yang sedang membutuhkan dana secara cepat dan mendesak.

b. *Murtahin* (yang menerima gadai)

1) BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya KC Diponegoro Surabaya:

Pihak yang menerima gadaian adalah banknya sendiri yaitu BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya.

2) Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Pihak yang menerima gadaian adalah Perum Pegadaian Syariahnya sendiri yaitu UPS Blauran Surabaya.

c. *Marhun* (Barang yang digadaikan)

1) BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya KC Diponegoro Surabaya

Barang yang digadaikan berupa emas batangan dengan nilai pembiayaan sebesar 90%, dan coin serta perhiasan lainnya dengan nilai pembiayaan sebesar 85% yang terbuat dari emas minimal sebesar 85% yang terbuat dari emas minimal seharga Rp. 1.000.000,- atau seberat 4 gram 16 karat.

2) Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

---

<sup>5</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, ( Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 8.

Barang yang digadaikan pada perum pegadaian syariah UPS Blauran Surabaya berupa emas perhiasan dengan nilai pembiayaan 91% - 95% dari nilai taksiran sesuai dengan penggolongan marhun bih yang ditelah ditentukan oleh pihak perum pegadaian syariah pusat.

d. *Marhun bih* (Utang)

1) BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Pada BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya *marhun bih* diberikan dengan cara pemindah bukuan namun jika penggadai tersebut memiliki rekening tetapi tidak bisa diambil secara cash ketika akad ijab qabul maka bisa ditransfer melalui ATM.

2) Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Pada UPS Blauran Surabaya *marhun bih* diberikan secara langsung (tunai) dan tidak melalui pemindah bukuan karena pada pegadaian syariah tidak adanya pembukaan rekening tabungan sehingga tidak bisa ditransfer melalui ATM.

e. Ijab Qabul

1) BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya KC Diponegoro Surabaya

Pada saat akad berlangsung pada BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya KC Diponegoro Surabaya menggunakan surat kesepakatan atau perjanjian dibawah tangan yang bermaterai disertai dengan lampiran-lampiran ketentuan akad gadai emas tersebut.

2) Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Sama halnya dengan Shiqat yang dilakukan BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya pada UPS Blauran Surabaya juga menggunakan surat kesepakatan dibawah tangan yang disebut SBR dimana nasabah harus mengisi dua akad yang ada pada SBR tersebut yaitu akad *Rahn* dan *Ijarah*.

f. Ketentuan Biaya

1) BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Ketentuan nilai pembiayaan pada BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya KC Diponegoro Surabaya untuk produk gadai emas minimal agunan seharga Rp. 1.000.000,- atau seberat 4 gram 16



karat selanjutnya untuk biaya ujarah sebesar Rp.3.750,-/gram per bulan dan taksiran pinjaman berupa emas batangan sebesar 90% dan koin serta perhiasan lainnya dengan nilai sebesar 85%. Disertai dengan biaya materai Rp. 6.000,-dan tidak ada biaya administrasi. Biaya ujarah dan materai dilunasi setelah akad berlangsung.

## 2) Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Ketentuan niali pembiayaan pada UPS Blauran Surabaya untuk gadaai emas ini sangat dipengarungi golongan marhun yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan redaksi perum pegadaian, pinjaman yang diberikan digolongkan berdasarkan tingkat tariff simpanan dimana prosentase marhun bih sebesar plafon marhun bih dari taksiran.

Minimum uang marhun bih per surat SBR adalah Rp. 20.000,- dengan pembagian uang pinjaman sebagaimana sudah dijelaskan pada plafon marhun bih dan taksiran nilai emas. Kemudian untuk biaya tarif jasa simpanan sebesar dengan plafon tarif ijarah itu sendiri per 10 hari masa penyimpanan untuk setiap kelipatan taksiran marhun emas sebesar Rp. 10.000. dimana satu hari masa penyimpanan dihitung sama dengan 10 hari.

## g. Penjualan Barang Gadaian

### 1) Prosedur Lelang

#### a) BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Barang yang sudah jatuh tempo dan tidak adanya kesepakatan akad baru maka BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya melakukan lelang barang gadaian dengan bersama sama nasabah. Namun data sampai 2010 belum menunjukkan adanya proses pelelangan.

#### b) Perum Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Barang yang sudah jatuh tempo nasabah bisa memperjang pinjamannya sampai 4 bulan kedepan dengan membuat akad baru dan biaya administrasi baru lagi, kemudian apabila nasabah belum sanggup membayar juga biasanya nasabah akan dihubungi

oleh pihak pegadaian sebagai pemberitahuan karena waktu sudah hamper mendekati jatuh tempo, jika nasabah tersebut tidak datang juga dan tidak ada komunikasi lebih lanjut, maka sesuai dengan perjanjian pada Surat Bukti Rahn barang tersebut akan dilelang sesuai dengan tanggal lelang yang tertera pada SBR.

2) Pengambilan Biaya dari Hasil Lelang

a) BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Hasil dari proses lelang barang gadai pihak BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya hanya mengambil biaya pinjaman dan biaya denda sebesar Rp. 1.000/gram per 15 hari, tidak adanya biaya ujah karena sudah dibayar diawal transaksi. Kemudian apabila ada kelebihan dari penjualan barang gadaian akan dikembalikan kepada nasabah setelah dikurangi biaya pinjaman dan biaya denda.

b) Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Sistem pelelangan barang akan dijual kepada umum dengan harga sesuai dengan harga pasar saat itu. Setelah barang tersebut terjual, maka hasilnya akan dipotong biaya lelang dan biaya administrasi yang sudah digunakan. (Uang kelebihannya = harga lelang - Uang pinjaman – Jasa simpanan – biaya pelelangan). Apabila uang kelebihan pinjaman tidak diambil juga oleh nasabah, maka uang tersebut akan diserahkan ke lembaga zakat yang sudah terakreditasi.

Tabel 1.1 Komparasi Analisis dari Segi Aplikasi

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran
<b>Rukun</b>		

Aspek	<b>BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya</b>	<b>Pegadaian Syariah UPS Blauran</b>
Rahn	Masyarakat umum, target segmentasi pasarnya pedagang kecil. Kira kira 60%-70% nasabah gadai emas yaitu pedagang kecil atau usaha kecil menengah (UKM). Sisanya masyarakat yang butuh dana cepat untuk kegiatan pendidikan, kesehatan, konsumtif dan lainnya	Masyarakat umum, akan tetapi segmentasi pasarnya adalah ibu-ibu rumah tangga, kelompok pengrajin dan lainnya yang sedang membutuhkan dana secara cepat dan mendesak.
Murtahin	Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya.	Pihak yang menerima gadaian adalah Perum Pegadaian Syariahnya sendiri yaitu UPS Blauran Surabaya.
Marhun	Emas batangan dengan nilai pembiayaan sebesar 90%, dan coin serta perhiasan lainnya dengan nilai pembiayaan sebesar 85% yang terbuat dari emas minimal sebesar 85% yang terbuat dari emas minimal seharga Rp. 1.000.000,- atau seberat 4 gram 16 karat.	Barang yang digadaikan pada perum pegadaian syariah UPS Blauran Surabaya berupa emas perhiasan dengan nilai pembiayaan 91% - 95% dari nilai taksiran sesuai dengan penggolongan marhun bih yang diteliti ditentukan oleh pihak perum pegadaian syariah pusat.
Marhun bih	Marhun bih diberikan dengan cara pemindah bukuan tapi bila penggadai tersebut memiliki rekening, tidak bisa diambil secara cash ketika akad ijab qabul, maka bisa ditransfer melalui ATM.	Pada UPS Blauran Surabaya marhun bih diberikan secara langsung (tunai) dan tidak melalui pemindah bukuan karena pada pegadaian syariah tidak adanya pembukaan rekening tabungan sehingga tidak bisa ditransfer melalui ATM.
Ijab qabul	Menggunakan surat kesepakatan atau perjanjian dibawah tangan yang bermanterai disertai dengan lampiran-lampiran ketentuan akad gadai emas tersebut	Menggunakan surat kesepakatan dibawah tangan yang disebut SBR dimana nasabah harus mengisi dua akad yang ada pada SBR tersebut yaitu akad <i>Rahn</i>

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran
Ketentuan Biaya	Ketentuan nilai pembiayaan pada BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya untuk produk gadai emas minimal agunan seharga Rp. 1.000.000,- atau seberat 4 gram 16 karat selanjutnya untuk biaya ujarah sebesar Rp.3.750,-/gram per bulan dan taksiran pinjaman berupa emas batangan sebesar 90% dan koin serta perhiasan lainnya dengan nilai sebesar 85%. Disertai dengan biaya materai Rp. 6.000,-dan tidak ada biaya administrasi. Biaya ujarah dan materai dilunasi setelah akad berlangsung.	dan <i>Ijarah</i> . Ketentuan nilai pembiayaan pada UPS Blauran Surabaya untuk gadai emas ini sangat dipengarungi golongan marhun yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan redaksi perum pegadaian, pinjaman yang diberikan digolongkan berdasarkan tingkat tariff simpanan dimana prosentase marhun bih sebesar plafon marhun bih dari taksiran. Minimum uang marhun bih per surat SBR adalah Rp. 20.000,- dengan pembagian uang pinjaman sebagaimana sudah dijelaskan pada plafon marhun bih dan taksiran nilai emas. Kemudian untuk biaya tarif jasa simpanan sebesar dengan plafon tarif ijarah itu sendiri per 10 hari masa penyimpanan untuk setiap kelipatan taksiran marhun emas sebesar Rp. 10.000. dimana satu hari masa penyimpanan dihitung sama dengan 10 hari.
<b>Penjualan Barang Gadaian</b>		
Prosedur Lelang	Barang yang sudah jatuh tempo dan tidak adanya kesepakatan akad baru maka BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya melakukan lelang barang gadaian dengan bersama sama nasabah. Namun data sampai 2010 belum menunjukkan adanya proses pelelangan	Barang yang sudah jatuh tempo nasabah bisa memperjang pinjamannya sampai 4 bulan kedepan dengan membuat akad baru dan biaya administrasi baru lagi, kemudian apabila nasabah belum sanggup membayar juga biasanya nasabah akan dihubungi oleh pihak pegadaian

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran
		sebagai pemberitahuan karena waktu sudah hamper mendekati jatuh tempo, jika nasabah tersebut tidak datang juga dan tidak ada komunikasi lebih lanjut, maka sesuai dengan perjanjian pada Surat Bukti Rahn barang tersebut akan dilelang sesuai dengan tanggal lelang yang tertera pada SBR.
Pengambilan biaya	Hasil dari proses lelang barang gadai pihak BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya hanya mengambil biaya pinjaman dan biaya denda sebesar Rp. 1.000/gram per 15 hari, tidak adanya biaya ujrah karena sudah dibayar diawal transaksi. Kemudian apabila ada kelebihan dari penjualan barang gadaian akan dikembalikan kepada nasabah setelah dikurangi biaya pinjaman dan biaya denda.	Sistem pelelangan barang akan dijual kepada umum dengan harga sesuai dengan harga pasar saat itu. Setelah barang tersebut terjual, maka hasilnya akan dipotong biaya lelang dan biaya administrasi yang sudah digunakan. (Uang kelebihannya = harga lelang - Uang pinjaman - Jasa simpanan - biaya pelelangan). Apabila uang kelebihan pinjaman tidak diambil juga oleh nasabah, maka uang tersebut akan diserahkan ke lembaga zakat yang sudah terakreditasi.

#### D. Analisis Komparasi dari Segi Akad Gadai Emas pada Bank BRI Syariah KC Diponegoro dengan Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

##### 1. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya memakai 2 macam akad, yaitu akad Qardh dan Ijarah. Akad Qardh adalah akad pinjam meminjam antara nasabah dengan Bank BRI Syariah KC Diponegoro

Surabaya atau dalam Surat Bukti Gadai disebut sebagai Akad Pinjaman dengan gadai.

Akad Ijarah adalah akad sewa-menyewa. Nasabah menyewa tempat kepada Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya untuk menyimpan jaminannya yang berupa emas. Atas penyewaan tempat tersebut, nasabah diwajibkan untuk membayar sejumlah biaya pemeliharaan yang besarnya tergantung pada kadar emas dan jangka waktu pinjaman.

## 2. Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya memakai 2 macam akad, yaitu akad Rahn dan Ijarah. Akad Rahn adalah menahan salah satu harta milik rahin sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan (murtahin) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Ar-Rahn (gadai) adalah harta yang dijadikan jaminan uang (pinjaman) agar bisa dibayar dengan harganya oleh pihak yang wajib membayarnya, jika dia gagal (berhalangan) melunasinya.

Akad Ijarah yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi Pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad. Biaya perawatan dan sewa tempat di pegadaian dalam sistem gadai syariah biasa disebut dengan biaya ijarah, biaya ini biasanya di hitung per 10 hari. Untuk biaya administrasi dan ijarah tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman tetapi berdasarkan taksiran harga barang yang digadaikan. Sedangkan besarnya jumlah pinjaman itu sendiri tergantung dari nilai jaminan yang diberikan, semakin besar nilai barang maka semakin besar pula jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya
-------	---------------------------------------	---

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya
Qardh	Akad pinjam meminjam antara nasabah dengan Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya atau dalam Surat Bukti Gadai disebut sebagai Akad Pinjaman dengan gadai	
Rahn	-	Rahn adalah menahan salah satu harta milik rahin sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan (murtahin) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Ar-Rahn (gadai) adalah harta yang dijadikan jaminan uang (pinjaman) agar bisa dibayar dengan harganya oleh pihak yang wajib membayarnya, jika dia gagal (berhalangan) melunasinya.
Ijarah	Akad sewa-menyewa. Nasabah menyewa tempat kepada Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya untuk menyimpan jaminannya yang berupa emas. Atas penyewaan tempat tersebut, nasabah diwajibkan untuk membayar sejumlah biaya pemeliharaan yang besarnya tergantung pada kadar emas dan jangka waktu pinjaman.	Akad ijarah yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi Pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad. Biaya perawatan dan sewa tempat di pegadaian dalam sistem gadai syariah biasa disebut dengan biaya ijarah,

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya
		biaya ini biasanya di hitung per 10 hari. Untuk biaya administrasi dan ijarah tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman tetapi berdasarkan taksiran harga barang yang digadaikan. Sedangkan besarnya jumlah pinjaman itu sendiri tergantung dari nilai jaminan yang diberikan, semakin besar nilai barang maka semakin besar pula jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah.

**E. Analisis Komparasi dari Segi Strategi Pengembangan Pemasaran Gadai Emas pada Bank BRI Syariah KC Diponegoro dengan Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya**

1. Produk

a. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya memberikan layanan gratis cuci emas untuk nasabah yang menggadaikan emasnya di BRI Syariah KC Diponegoro. Surabaya. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya juga melakukan *Takeover* yaitu layanan dimana emas yang hendak digadaikan telah digadaikan di pegadaian atau tempat gadai resmi lainnya, dan nasabah hendak memindahkan tanggungjawabnya untuk mengangsur ke di BRI Syariah KC Diponegoro. Bekerjasama dengan toko emas, menerima perhiasan-perhiasan emas yang digadaikan oleh pemilik toko, uang gadaian emas tersebut digunakan pemilik toko sebagai modal untuk membeli perhiasan model baru. Jadi dalam produk gadai emas, tidak hanya menerima gadai dari perorangan untuk kebutuhan yang bersifat konsumtif tetapi juga untuk modal usaha para pengusaha.



Nasabah yang menggadaikan emas wajib memiliki rekening tabungan di Bank BRI Syariah, terutama nasabah dengan pembiayaan lebih dari Rp5.000.000,00. Rekening tabungan tersebut digunakan sebagai antisipasi jika nasabah tidak mampu melunasi angsurannya pada saat jatuh tempo. Bank akan secara otomatis mengambil biaya angsuran melalui rekening tabungan nasabah, sehingga nasabah dapat terbantu dan tidak merasa keberatan dengan fasilitas tersebut

b. Pegadaian Syariah UPS Blauran

Pegadaian syariah menjawab kebutuhan para nasabah dalam transaksi gadai syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, dan aman. Hanya dalam waktu 15 menit dana nasabah akan segera terpenuhi.

Pengembangan produk *Ar-Rahn* menjadi *ARRUM* (*Ar-Rahn* untuk usaha Mikro Kecil). *ARRUM* adalah skim pembiayaan berprinsip syariah Islam bagi para pengusaha mikro kecil dan untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dan agunan BPKB motor atau mobil. Dengan batas minimum Rp. 5 Juta dengan kelipatan 100 ribu. Dan batas maksimal Rp. 50 juta dengan kelipatan 100 ribu. Pembiayaan ijarah dibayar dengan cara diangsur bersama dengan pembayaran angsuran pokok pembiayaan yang jumlahnya tetap setiap Bulanya.

2. Price atau Harga

a. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Biaya administrasi sudah termasuk dengan biaya materai 2 lembar dan juga biaya asuransi. Biaya-biaya ini dibebankan pada nasabah pada saat pencairan. Biaya pemeliharaan barang jaminan gadai emas sangat terjangkau. Biaya pemeliharaan barang jaminannya dihitung per 15 hari. Apabila nasabah hendak mempercepat pelunasan, maka biaya pemeliharaan akan dihitung ulang sesuai dengan jangka waktu gadai yang sebenarnya (diskon).

b. Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Penetapan strategi harga gadai syariah pada Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya dengan cara memotong tarif ijarah dari Rp. 85 (Delapan Puluh Rima Rupiah) menjadi Rp. 80 (Delapan Puluh Rupiah) per sepuluh hari masa penyimpanan untuk setiap kelipatan taksiran barang jaminan sebesar Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah). Untuk biaya administrasi sesuai dengan penggolongan marhum bih, dan pinjaman taksiran hingga 90% dari nilai taksiran. Biaya Ijarah meliputi pemakaian ruang dan pemeliharaan marhun.

### 3. *Place* atau Tempat

#### a. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Tidak memiliki sasaran atau target daerah tertentu saja, tetapi mencakup semua daerah. Dimana tempat itu terdapat nasabah Bank BRI Syariah, maka tempat itu juga dijadikan pihak bank untuk mempromosikan produk-produk yang dimiliki oleh Bank.

#### b. Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Memiliki sasaran atau target daerah tertentu saja, yang dekat dengan masyarakat, tempat yang startegis, agar konsumendapat memperoleh produk yang dibutuhkan tepat pada saat dibutuhkan.

### 4. *Promotion* atau Promosi

#### a. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Memberikan souvenir untuk nasabah. Memiliki anggaran khusus tersebut, *souvenir* berupa bolfoin, gelas, tempat tisu bahkan bingkisan sembako. Nasabah yang mendapatkan *souvenir* atau bingkisan tersebut adalah nasabah yang menggadaikan emasnya minimal 1 bulan gadai. Mengiklankan produk gadai emas menggunakan media brosur, dan juga pemasangan spanduk.

#### b. Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Melakukan promosi dalam bentuk tayangan atau gambar atau kata-kata yang tertuang dalam iklan majalah, spanduk, brosur, souvenir seperti payung, gelas, boneka, kalender, dan lain-lain. Melakukan iklan baik di majalah, brosur, atau media lainnya yang banyak dilihat oleh masyarakat.

## 5. Publisitas

### a. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Melakukan kunjungan ke Institusi pendidikan, institusi pemerintahan, lembaga masyarakat dua kali dalam seminggu; Meminta *referall* nasabah *eksisting* gadai untuk adai baru atau *Take Over* ke BRI Syariah; Sosialisasi ke perkumpulan ibu-ibu arisan, pengajian, maupun ibu-ibu PKK; Penyebaran brosur ke perumahan-perumahan sekitar lokasi; melakukan grebeg pasar, yaitu pembagian brosur ke pasar-pasar tradisional bersama dengan tim *marketing* Bank BRI Syariah lainnya sebulan sekali pada setiap awal bulan.

### b. Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Melakukan kegiatan amal yaitu pada ulang tahun perum pegadaian mengadakan sunatan masal yang dananya diambil dari uang kelebihan yang tidak diambil dalam waktu satu tahun. Kemudian dengan menerima mahasiswa magang atau observasi

## 6. Personal Selling

### a. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Melakukan kunjungan ke Institusi pendidikan, institusi pemerintahan, lembaga masyarakat dua kali dalam seminggu; Meminta *referall* nasabah *eksisting* gadai untuk adai baru atau *Take Over* ke BRI Syariah; Sosialisasi ke perkumpulan ibu-ibu arisan, pengajian, maupun ibu-ibu PKK; Penyebaran brosur ke perumahan-perumahan sekitar lokasi; melakukan grebeg pasar, yaitu pembagian brosur ke pasar-pasar tradisional bersama dengan tim *marketing* Bank BRI Syariah lainnya sebulan sekali pada setiap awal bulan

### b. Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Karyawan terlibat dalam mensosialisasikan produk gadai syariah kepada ibu-ibu yang mengantar anaknya sekolah dengan mendatangi ibu-ibu tersebut. Dan ibu-ibu pengajian dengan mendatangi majelis pengajian ibuibu. Sedangkan untuk penjualan pribadi pegadaian syariah melakukannya melalui pribadi karyawan dan staf pegadaian syariah tersebut. Dalam mensosialisasikan produk gadai syariah yang

ditawarkan dengan mendatangi majlis pengajian ibu-ibu salah satunya, dan mendatangi ibu-ibu yang mengantar anaknya ke TK.

## 7. Process atau Proses

### a. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya

Punya kotak saran yang ditujukan untuk mengetahui kesan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Untuk produk gadai emas sendiri, syarat pengajuannya juga sangat mudah. Cukup dengan menggunakan kartu identitas saja dan membawa emas berupa jaminan, nasabah dapat mendapatkan dana yang dibutuhkan.

Selain memiliki biaya gadai yang lebih terjangkau, Konter layanan Gadai juga memberikan pelayanan yang sangat baik. Pelayanan di gadai konvensional kurang maksimal, petugas ramah sehingga nasabah terkesan dan merasa nyaman

### b. Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya

Proses cepat, pelayanan ramah dan mudah dan biaya gadai juga terjangkau.

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya
<i>Product</i> atau Produk	Memberikan layanan gratis cuci emas untuk nasabah yang menggadaikan emasnya di BRI Syariah KC Diponegoro. Surabaya. Melakukan <i>Takeover</i> yaitu layanan dimana emas yang hendak digadaikan telah digadaikan di pegadaian atau tempat gadai resmi lainnya, dan nasabah hendak memindahkan tanggungjawabnya untuk mengangsur ke di BRI Syariah KC Diponegoro. Bekerjasama dengan toko emas, menerima perhiasan-perhiasan emas	Menjawab kebutuhan para nasabah dalam transaksi gadai syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, dan aman. Hanya dalam waktu 15 menit dana nasabah akan segera terpenuhi. Pengembangan produk <i>Ar-Rahn</i> menjadi <i>ARRUM (Ar-Rahn)</i> untuk usaha Mikro Kecil). <i>ARRUM</i> adalah skim pembiayaan berprinsip syariah Islam bagi para pengusaha mikro kecil dan untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya
	<p>yang digadaikan oleh pemilik toko, uang gadaian emas tersebut digunakan pemilik toko sebagai modal untuk membeli perhiasan model baru. Jadi dalam produk gadai emas, tidak hanya menerima gadai dari perorangan untuk kebutuhan yang bersifat konsumtif tetapi juga untuk modal usaha para pengusaha.</p> <p>Nasabah yang menggadaikan emas wajib memiliki rekening tabungan di Bank BRI Syariah, terutama nasabah dengan pembiayaan lebih dari Rp5.000.000,00.</p> <p>Rekening tabungan tersebut digunakan sebagai antisipasi jika nasabah tidak mampu melunasi angsurannya pada saat jatuh tempo. Bank akan secara otomatis mengambil biaya angsuran melalui rekening tabungan nasabah, sehingga nasabah dapat terbantu dan tidak merasa keberatan dengan fasilitas tersebut.</p>	<p>angsuran dan agunan BPKB motor atau mobil. Dengan batas minimum Rp. 5 Juta dengan kelipatan 100 ribu. Dan batas maksimal Rp. 50 juta dengan kelipatan 100 ribu. Pembiayaan ijarah dibayar dengan cara diangsur bersama dengan pembayaran angsuran pokok pembiayaan yang jumlahnya tetap setiap Bulanya.</p>
<i>Price</i> atau harga	<p>Biaya administrasi sudah termasuk dengan biaya materai 2 lembar dan juga biaya asuransi. Biaya-biaya ini dibebankan pada nasabah pada saat pencairan. Biaya pemeliharaan</p>	<p>Penetapan strategi harga gadai syariah pada Pegadaian Syariah PSU Blauran Surabaya dengan cara memotong tarif ijarah dari Rp. 85 (Delapan Puluh Rima Rupiah) menjadi Rp. 80</p>

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya
	barang jaminan gadai emas sangat terjangkau. Biaya pemeliharaan barang jaminannya dihitung per 15 hari. Apabila nasabah hendak mempercepat pelunasan, maka biaya pemeliharaan akan dihitung ulang sesuai dengan jangka waktu gadai yang sebenarnya (diskon).	(Delapan Puluh Rupiah) per sepuluh hari masa penyimpanan untuk setiap kelipatan taksiran barang jaminan sebesar Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah). Untuk biaya administrasi sesuai dengan penggolongan <i>marhum bih</i> , dan pinjaman taksiran hingga 90% dari nilai taksiran. Biaya Ijarah meliputi pemakaian ruang dan pemeliharaan <i>marhun</i> .
<i>Place</i> atau Tempat	Tidak memiliki sasaran atau target daerah tertentu saja, tetapi mencakup semua daerah. Dimana tempat itu terdapat nasabah Bank BRI Syariah, maka tempat itu juga dijadikan pihak bank untuk mempromosikan produk-produk yang dimiliki oleh Bank.	Memiliki sasaran atau target daerah tertentu saja, yang dekat dengan masyarakat, tempat yang strategis, agar konsumendapat memperoleh produk yang dibutuhkan tepat pada saat dibutuhkan
<i>Promotion</i> atau promosi	Memberikan souvenir untuk nasabah. Memiliki anggaran khusus tersebut, <i>souvenir</i> berupa bolfoin, gelas, tempat tisu bahkan bingkisan sembako. Nasabah yang mendapatkan <i>souvenir</i> atau bingkisan tersebut adalah nasabah yang menggadaikan emasnya minimal 1 bulan gadai. Mengiklankan produk gadai emas menggunakan media brosur, dan juga pemasangan spanduk	melakukan promosi dalam bentuk tayangan atau gambar atau kata-kata yang tertuang dalam iklan majalah, spanduk, brosur, souvenir seperti payung, gelas, boneka, kalender, dan lain-lain. Melakukan iklan baik di majalah, brosur, atau media lainnya yang banyak dilihat oleh masyarakat
Publisitas	melakukan kunjungan ke Institusi pendidikan,	Melakukan kegiatan amal yaitu pada ulang

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya
	<p>institusi pemerintahan, lembaga masyarakat dua kali dalam seminggu; Meminta <i>referall</i> nasabah <i>eksisting</i> gadai untuk adai baru atau <i>Take Over</i> ke BRI Syariah; Sosialisasi ke perkumpulan ibu-ibu arisan, pengajian, maupun ibu-ibu PKK; Penyebaran brosur ke perumahan-perumahan sekitar lokasi; melakukan grebeg pasar, yaitu pembagian brosur ke pasar-pasar tradisional bersama dengan tim <i>marketing</i> Bank BRI Syariah lainnya sebulan sekali pada setiap awal bulan.</p>	<p>tahun perum pegadaian mengadakan sunatan masal yang dananya diambil dari uang kelebihan yang tidak diambil dalam waktu satu tahun. Kemudian dengan menerima mahasiswa magang atau observasi.</p>
Personal selling	<p>mengadakan kegiatan promosi untuk memancing nasabah melalui kegiatan senam dan juga pengobatan. Seluruh pegawai juga bertindak sebagai <i>marketing</i> produk-produk yang dimiliki oleh bank, termasuk produk pembiayaan gadai emas. Memiliki kegiatan-kegiatan untuk karyawan seperti pendidikan dan pelatihan. Memiliki logo khas atau simbol perusahaan yang mudah dikenal. Fasilitas yang dimiliki lengkap, seperti terdapatnya : <i>Banking hall, meeting room, mushala, toilet, rest room</i> bagi karyawan, dan lain-</p>	<p>Karyawan terlibat dalam mensosialisasikan produk gadai syariah kepada ibu-ibu yang mengantar anaknya sekolah dengan mendatangi ibu-ibu tersebut. Dan ibu-ibu pengajian dengan mendatangi majelis pengajian ibuibu. Sedangkan untuk penjualan pribadi pegadaian syariah melakukannya melalui pribadi karyawan dan staf pegadaian syariah tersebut. Dalam mensosialisasikan produk gadai syariah yang ditawarkan dengan mendatangi majlis pengajian ibu-ibu salah</p>

Aspek	BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya	Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya
	lain. Telah bekerja sama dengan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) untuk menjamin dana para nasabah yang disimpan di bank. Kmai juga punya fasilitas untuk menaksir emas, seperti : timbangan, alat untuk menguji kadar emas, serta terdapat alat untuk mencuci emas.	satunya, dan mendatangi ibu-ibu yang mengantar anaknya ke TK.
<i>Process</i> atau Proses	Punya kotak saran yang ditujukan untuk mengetahui kesan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Untuk produk gadai emas sendiri, syarat pengajuannya juga sangat mudah. Cukup dengan menggunakan kartu identitas saja dan membawa emas berupa jaminan, nasabah dapat mendapatkan dana yang dibutuhkan. Selain memiliki biaya gadai yang lebih terjangkau, Konter layanan Gadai juga memberikan pelayanan yang sangat baik. Pelayanan di gadai konvensional kurang maksimal, petugas ramah sehingga nasabah terkesan dan merasa nyaman	Proses cepat, pelayanan ramah dan mudah, dan biaya gadai juga terjangkau.

## F. Pembahasan

Strategi pengembangan pemasaran menggunakan *marketing mix* (7C) diharapkan akan mempermudah pihak pemasaran pegadaian syariah/bank



syariah dalam memasarkan produk gadai emasnya. Dari hasil paparan data hasil penelitian dapat dijelaskan pembahasan mengenai pengembangan strategi pemasaran sebagai berikut:

#### 1. Penerapan Strategi Produk

Strategi produk jasa gadai emas pada syariah/bank syariah. Untuk keragaman produknya yang ada pada pegadaian syariah/bank syariah yakni ada beberapa produk gadai emas.

Kemudian strategi produk yang paling diutamakan pada syariah/bank syariah yakni Bekerjasama dengan toko emas, menerima perhiasan-perhiasan emas yang digadaikan oleh pemilik toko, uang gadaian emas tersebut digunakan pemilik toko sebagai modal untuk membeli perhiasan model baru. Jadi dalam produk gadai emas, tidak hanya menerima gadai dari perorangan untuk kebutuhan yang bersifat konsumtif tetapi juga untuk modal usaha para pengusaha. Karena produk merupakan produk jasa oleh karena itu, dalam menjalankan bisnisnya syariah/bank syariah perlu memperhatikan layanan yang dilakukan oleh karyawan kepada nasabah dan memastikan bahwa karyawan sudah melakukan tugasnya dengan baik dalam melayani nasabah, pelayanan kepada nasabah yang lebih diperhatikan dalam strategi produk yang dilakukan di syariah/bank syariah. Sedangkan fasilitas yang ada yaitu Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya memberikan layanan gratis cuci emas untuk nasabah yang menggadaikan emasnya di BRI Syariah KC Diponegoro. Surabaya. Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya juga melakukan *Takeover* yaitu layanan dimana emas yang hendak digadaikan telah digadaikan di pegadaian atau tempat gadai resmi lainnya, dan nasabah hendak memindahkan tanggungjawabnya untuk mengangsur ke di BRI Syariah KC Diponegoro. Kemudian target pasar yaitu masyarakat umum, namun target segmentasi pasarnya adalah pedagang kecil. Sebanyak 60%-70% nasabah gadai emas adalah pedagang kecil atau usaha kecil menengah (UKM). Dan sisanya adalah masyarakat yang sedang membutuhkan dana dengan cepat untuk kegiatan pendidikan, kesehatan, konsumtif dan lain sebagainya.

Dalam konteks kualitas pelayanan Pegadaian Syariah UPS Blauran berupa fasilitas melayani dan menjawab kebutuhan para nasabah dalam transaksi gadai syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, dan aman. Hanya dalam waktu 15 menit dana nasabah akan segera terpenuhi. Pegadaian Syariah UPS Blauran mengembangkan produk *A-Rahn* menjadi *ARRUM* (*Ar-Rahn* untuk usaha mikro). *ARRUM* adalah skim pembiayaan berprinsip syariah Islam bagi para pengusaha mikro kecil dan untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dan agunan BPKB motor atau mobil. Dengan batas minimum Rp. 5 Juta dengan kelipatan 100 ribu. Dan batas maksimal Rp. 50 juta dengan kelipatan 100 ribu. Pembiayaan ijarah dibayar dengan cara diangsur bersama dengan pembayaran angsuran pokok pembiayaan yang jumlahnya tetap setiap bulanya.

Hal ini sesuai dengan teori Lamb<sup>6</sup> produk adalah barang atau jasa yang bisa ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen, misalnya dalam hal mutu, kemasan, dan lain-lainnya. Produk perbankan yang ditawarkan adalah produk yang tidak berwujud yaitu produk jasa dimana jasa adalah setiap kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan seorang memiliki sesuatu misalnya pengacara, layanan perbankan dan lain-lain.

Dalam hal ini juga sesuai dengan Islam menganjurkan dalam strategi produk harus mempunyai manfaat bagi para konsumen. Marketer harus memberikan penjelasan mengenai manfaat produk atau manfaat proses produksi dijalankan dengan benar. Dalam Al Quran di jelaskan pada ayat berikut ini,

---

<sup>6</sup> Charles W Lamb Jr, *Pemasaran*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), 55.

ثَمَانِيَةَ أَزْوَاجٍ مِّنَ الظَّأْنِ اثْنَيْنِ وَمِنَ الْمَعَرِ اثْنَيْنِ قُلْ ءَأَلْذَكَرِينَ  
 حَرَّمَ أَمْ الْإُنثَىٰ مِنَ الْأُنثَىٰ عَالِمٌ عَلَيْهِ أَرْحَامٌ الْأُنثَىٰ ذِي نُسْبٍ  
 يَعْلَمُ إِنَّ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ﴿٤٣﴾

Artinya: “(yaitu) delapan binatang yang berpasangan, sepasang domba, sepasang dari kambing. Katakanlah: “Apakah dua yang jantan yang diharamkan Allah ataukah yang betina, ataukah yang ada dalam kandungan dua betinanya?” terangkanlah kepadaku dengan berdasar pengetahuan jika kamu memang orang-orang yang benar,”(Q.S. Al-An’am:143).

Ayat tersebut mengajarkan kepada kita bahwa untuk menyakinkan seseorang terhadap kebaikan yang kita jelaskan haruslah berdasarkan ilmu pengetahuan, data, dan fakta.

## 2. Penerapan Strategi Harga

Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam penentuan produk jasa. Sebagai usaha di bidang pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah tentu sangat memikirkan prinsip dan politik ekonomi. Kegiatan ekonomi secara umum bisa diartikan dengan mendapatkan hasil sebanyak-banyaknya dengan modal seminimal mungkin, dan terjadinya sikap suka sama suka, dan kerelaan antara pihak pedadaian syariah/bank syariaiah dan pihak nasabah dapat diaplikasikan dalam berbagai bentuk dan prinsip tersebut kiranya sangat bermanfaat untuk mengendalikan laju usaha.

Dari beberapa *marketing mix* pada pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah berfokus pada harga, karena salah satu aspek penting dalam kegiatan strategi pemasaran. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk di perhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya produk dan jasa gadai emas. Sehingga untuk harga pada pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah sesuai kemampuan nasabah dan kompetitif dibanding dengan jasa pgadaian lainnya.

Pada Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya, biaya administrasi sudah termasuk dengan biaya materai 2 lembar dan juga biaya asuransi. Biaya-biaya ini dibebankan pada nasabah pada saat pencairan. Biaya pemeliharaan barang jaminan gadai emas sangat terjangkau. Biaya pemeliharaan barang jaminannya dihitung per 15 hari. Apabila nasabah hendak mempercepat pelunasan, maka biaya pemeliharaan akan dihitung ulang sesuai dengan jangka waktu gadai yang sebenarnya (diskon).

Sedangkan pada Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya, penetapan strategi harga gadai syariah dengan cara memotong tarif ijarah dari Rp. 85 (Delapan Puluh Rima Rupiah) menjadi Rp. 80 (Delapan Puluh Rupiah) per sepuluh hari masa penyimpanan untuk setiap kelipatan taksiran barang jaminan sebesar Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah). Untuk biaya administrasi sesuai dengan penggolongan marhum bih, dan pinjaman taksiran hingga 90% dari nilai taksiran. Biaya Ijarah meliputi pemakaian ruang dan pemeliharaan marhun.

Dalam hal ini sesuai dengan pendapat para ahli bahwa harga adalah sejumlah kompensasi (uang maupun barang) yang dibutuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi barang atau jasa.<sup>7</sup> Penentuan harga dalam ekonomi syariah didasarkan atas mekanisme pasar, yakni harga ditentukan berdasarkan kekuatan permintaan dan penawaran atas asas sukarela (*'an taradhim*), sehingga tidak ada satu pihak pun yang teraniaya atau *terzalimi*.

Jadi dalam hal ini juga sesuai dengan ajaran islam, terjadinya sikap suka sama suka, dan kerelaan antara pihak biro dan pihak konsumen, karena harta yang disetorkan konsumen untuk biro akan diputar untuk usaha yang lain dan bagi hasilnya pun bisa berubah. Hal tersebut dapat dilihat dalam Al-Qur'an surat an-Nisaa' : 29, yang berbunyi:

---

<sup>7</sup> Charles W Lamb Jr, *Pemasaran*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), 55.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ  
بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu”.

### 3. Penerapan Strategi Promosi

Promosi pegadaian syariah maupun bank syariah merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk memacu tingkat permintaan terhadap produk gadai emas yang dipasarkan dengan komunikasi antara pihak pegadaian dan nasabah mengenai gadai emas pegadaian syariah maupun bank syariah. Komunikasi pemasaran dilakukan BRI Syariah Syariah KC Diponegoro Surabaya dan Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya dilakukan secara tidak langsung dengan memberikan souvenir untuk nasabah, mengiklankan produk gadai emas dengan media brosur, pemasangan spanduk, iklan majalah, dan sebagainya, sehingga jika “*brand image*” sudah tertanam dibenak masyarakat umum, maka menjual baik itu dalam bentuk barang maupun jasa pasti menjadi jauh lebih mudah.

Dalam hal ini sesuai dengan penjelasan Bilson<sup>8</sup> bahwa bagi produsen, promosi adalah kegiatan untuk menginformasikan produk, membujuk konsumen untuk membeli serta mengingatkan konsumen agar tidak melupakan produk. Sementara bagi konsumen, promosi adalah komunikasi antara produsen dan konsumen. Kegiatan dalam promosi ini pada umumnya adalah periklanan, *personal selling*, promosi penjualan, pemasaran langsung, serta hubungan masyarakat dan publisitas.<sup>9</sup>

### 4. Penerapan Strategi Tempat (*Place*)

<sup>8</sup> Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2001). 13.

<sup>9</sup> M. Fuad dkk, *Pengantar Bisnis*, 130.

Untuk tempat pada BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya tidak memiliki sasaran atau target daerah tertentu, namun bank syariah tersebut mencakup semua daerah. Sedangkan Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya memiliki sasaran atau target daerah yang dekat dengan masyarakat, strategis, agar konsumen dapat memperoleh produk yang dibutuhkan tepat pada saat dibutuhkan. Tempat dalam jasa juga merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Sehingga tempat juga penting sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan, sebagaimana dari nilai dan manfaat dari jasa.

Distribusi merupakan kegiatan ekonomi yang menjembatani kegiatan produksi dan konsumsi, sehingga barang dan jasa dapat sampai ke tangan konsumen<sup>10</sup>. Penempatan suatu produk atau jasa sangat mempengaruhi tingkatan harga, semakin *representatif* suatu tempat maka berdampak akan semakin tinggi nilai suatu produk.<sup>11</sup>

##### 5. Penerapan Strategi Orang (*People*)

Orang pada pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah merupakan unsur vital dalam pemasaran. Karena pada pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah harus memiliki kemampuan dalam melayani nasabah. Perusahaan jasa dapat membedakan dirinya dengan cara merekrut dan melatih karyawan yang lebih mampu dan lebih dapat diandalkan dalam berhubungan dengan pelanggan, dari pada karyawan pesaingnya. Orang di pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah adalah karyawan atau semua orang yang bekerja di pegadaian syariaha dengan secara langsung dan tidak langsung yang akan memberikan pelayanan dan kepuasan pelayanan untuk nasabah.

Adapun pelayanan dari pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah kepada nasabah harus ramah, tanggap, murah senyum, dan

---

<sup>10</sup> Delia Hutabarat, *Ekonomi*, (Jakarta : Erlangga, 1981), 8.

<sup>11</sup> Abdullah Amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, 62.

cekatan. Selanjutnya untuk memilih karyawan dengan mencari orang yang sudah mempunyai pengalaman dalam bidang dan diberikan pelatihan.

Dalam hal ini sesuai dengan penjelasan menurut Zeithaml and Bitrner<sup>12</sup> pengertian *people* adalah sebagai berikut: orang atau *people* adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari *people* adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (*service encounter*).

Sehingga orang di pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah sangat berperan dalam perusahaan jasa karena terlibat langsung menyampaikan produk ke nasabah. Bagaimanapun kemajuan teknologi, fungsi orang sebagai bagian dari pelayanan tidak dapat digantikan dan *people* merupakan aset utama dalam industri jasa, terlebih lagi *people* yang merupakan karyawan dengan performance tinggi. Kebutuhan konsumen terhadap karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan konsumen puas dan loyal.

#### 6. Penerapan Strategi Proses (*Process*)

Proses di pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah sama dengan perusahaan jasa yang lain dan proses bisa dilihat untuk penilaian apakah sudah cepat atau masih lambat mas pelayanan dari pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah untuk nasabah Karena konsumen selalu ingin mendapatkan pelayanan yang cepat tapi memuaskan. Kemudian mengingat bahwa penggerak perusahaan jasa di pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah adalah karyawan itu sendiri, maka untuk menjamin mutu layanan (*quality assurance*), seluruh operasional di pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah harus dijalankan sesuai dengan sistem dan prosedur yang terstandarisasi oleh karyawan yang berkompentensi, berkomitmen, dan loyal terhadap perusahaan tempatnya

---

<sup>12</sup> Ratih Hurriyanti, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 50.

bekerja. Kemudian adanya kreativitas dan penggunaan teknologi, sedangkan kalau ada yang tidak puas itu bisa complain ke CS di kantor dan di selesaikan permasalahannya, kalau waktu untuk complain tidak dibatasi tapi sampai masalah selesai.

Pada Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya sudah dilengkapi kotak saran untuk mengetahui kesan nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan. Sehingga dapat digunakan sebagai acuan evaluasi personal. Selain itu pengajuan gadai emas juga mudah, dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah. Sehingga nasabah merasa nyaman.

Sementara itu pada Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya, Proses cepat. Pelayanan ramah dan mudah, dengan biaya gadai yang terjangkau. Sehingga nasabah nyaman untuk melakukan gadai di tempat tersebut.

Dalam hal ini sesuai dengan penjelasan menurut Zeithaml and Bitner<sup>13</sup> pengertian proses adalah sebagai berikut: “Proses adalah semua *procedure actual*, mekanisme, dan aliran aktifitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa”. *Process*, mutu layanan jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Proses ini akan menjadi salah satu bagian yang sangat penting bagi perkembangan gadai emas agar dapat menghasilkan produk berupa jasa yang prosesnya bisa berjalan efektif dan efisien, selain itu tentunya juga bisa diterima dengan baik oleh nasabah.

#### 7. Penerapan Strategi Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bukti nyata pada jasa pegadaian pegadaian syariah maupun bank syariah adalah dari pelayanan karyawan yang menjadikan konsumen itu nyaman puas dengan jasa pelayanan, seperti rasa yang dirasakan nasabah, sesuatu hal yang bersifat *in-tangible* yang tidak bisa diukur secara pasti.

Dalam hal ini sesuai dengan pengertian *Physical Evidence* menurut Zeithaml dan Bitner<sup>14</sup> yakni suatu hal yang secara turut mempengaruhi

---

<sup>13</sup> *Ibid*

<sup>14</sup> *Ibid*



keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Selanjutnya pada Pegadaian Syariah UPS Blauran Surabaya maupun Bank BRI Syariah KC Diponegoro Surabaya telah menerapkan strategi bukti fisik berupa tempat yang strategis dan terjangkau dengan gedung yang bagus dan nyaman beserta fasilitas yang mumpuni, selain itu pelayanan kedua instansi tersebut sudah dilakukan dengan baik dengan melayani nasabah dengan ramah dan memperhatikan kebutuhan nasabah.

Dan dalam hal ini sesuai dengan Q.S. Al-Ahzab: 59 dijelaskan pula :

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لِأَزْوَاجِكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءِ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْهِنَّ مِنْ جَلَابِيبِهِنَّ ۚ ذَلِكَ  
أَدْنَىٰ أَنْ يُعْرَفْنَ فَلَا يُؤْذَيْنَ ۗ وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا

Artinya: “Hai Nabi, katakanlah kepada isteri-isterimu, anak-anak perempuanmu dan isteri-isteri orang mukmin: "Hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka". Yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal, karena itu mereka tidak di ganggu. Dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”(Q.S. Al-Ahzab:59)