

IMPLEMENTASI GADAI EMAS (*AR-RAHN*) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG PRAGAAN)

*¹Holilur Rahman, ²Luluk Mukarromah

^{1,2}Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan

¹holafif@gmail.com

²luluk.mukarromah468@gmail.com

ABSTRAK

PT. BPRS Bhakti Sumekar sangat berperan aktif terhadap pembangunan ekonomi daerah Kabupaten Sumenep, hal ini dibuktikan dengan eksistensinya PT. BPRS Bhakti Sumekar dalam setiap kegiatan baik yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat sebagai wujud tanggung jawab perusahaan terhadap kesejahteraan sosial masyarakat dan pembentukan agen dalam penagihan ternyata membuat berkorelasi positif dalam loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi gadai emas (*ar-rahn*) dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan, dan juga untuk mengetahui perbedaan antara praktek dan teori pada gadai emas (*ar-rahn*) dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu metode studi kasus dengan melakukan *survey* langsung kelapangan dengan sumber-sumber data yang relevan dan menggunakan teknik observasi, wawancara (*interview*) kepada pihak yang berwenang, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan data *reduction*, data *display*, dan data *conclusion*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat antusias untuk menggadaikan emasnya. Akan tetapi sejak adanya *corona virus*'19, gadai emas semakin menurun. Maka implementasi gadai emas di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan mempromosikan kembali disebabkan harga emas yang menurun, dan persaingan semakin ketat sehingga Bank megupayakan untuk meningkatkan kembali agar nasabah lebih tergiur untuk menggadaikan emasnya dari pada dijual.

Kata kunci: *Gadai Emas, Loyalitas Nasabah, BPRS*

ABSTRACT

PT. BPRS Bhakti Sumekar plays an active role in the regional economic development of Sumenep Regency, this is proven by its existence PT. BPRS Bhakti Sumekar in every activity, either directly or indirectly related to the community as a form of corporate responsible for social welfare and the formation of agents in bill collection turns out to have a positive correlation in customer loyalty. This study aims to determine the implementation of gold pawn (*ar-rahn*) in increasing customer loyalty at PT. BPRS Bhakti Sumekar Pragaan Branch, and is there any difference between practice and theory on gold pawn (*ar-rahn*) in increasing customer loyalty at PT. BPRS Bhakti Sumekar Pragaan Branch with relevant data sources and using observation techniques, interviews with the authorities, and documentation. In this study researchers used a qualitative method, namely the case study method by conducting direct field surveys. Data analysis uses data reduction, display data, and conclusion data. The results showed that the community was very enthusiastic about pawning their gold. However, since the corona'19 virus, gold pawning has

decreased. Then the implementation of gold pawning at the PT. BPRS Bhakti Sumekar Pragaan Branch was again due to the declining gold price, and increasingly fierce competition. so the Bank strives to increase it again so that customers are more tempted to pawn their gold than so the Bank makes efforts to increase it again so that customers are more tempted to pawn their gold than to sell.

Keyword: *Gold Pawn, Customer Loyalty, BPRS*

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem ekonomi syariah mulai marak di era globalisasi dan perkembangan ini tidak terlepas dari sistem ekonomi syariah, karena keinginan masyarakat muslim ingin menjadikan agama Islam secara kaffah. Islam adalah agama universal yaitu sebuah penyerahan diri sepenuhnya kepada Allah SWT dengan cara mengesakannya dan melaksanakan syariat-syariatnya dengan penuh ketaatan dan keikhlasan. Yang memberikan tuntunan aspek kehidupan manusia, baik dalam bertransaksi dan kegiatan ekonomi yang berperan penting di dalam kehidupan manusia.

Islam hadir ditengah-tengah kegelapan, sehingga memberikan kecerahan di kehidupan kita pada saat ini. Menjawab semua permasalahan yang terjadi pada hari ini seperti hukum Islam yang berkecimpung di bidang ekonomi. Seiring perkembangan zaman yang membuat SDM mengalami kerumitan dalam menyelesaikan permasalahannya. Peran hukum Islam harus memberikan sifat yang elastisitas dan fleksibilitas dalam kepentingan umat Islam, dan manusia pada umumnya. Untuk menyelamatkan kemaslahatan umat Islam di dunia.¹¹

Umat Islam diharapkan hidup saling tolong menolong, yang kaya harus membantu yang miskin. Bantuan ini bisa berupa pemberian tanpa ada timbal balik, baik dalam melakukan zakat, infak, dan sadaqah atau permasalahan lain yang dialami oleh manusia. Sebagaimana kita ketahui banyak orang yang membutuhkan modal dikarenakan ada kebutuhan yang mendesak, sehingga tidak melakukan hal yang tidak wajar baginya. Maka Islam memberikan keringanan untuk memperbolehkan transaksi utang piutang yang tidak ada tambahan didalamnya. Bahkan cara itu merupakan perilaku yang baik dalam membantu perekonomian dengan cara memberikan pertolongan kepada yang membutuhkan. Sebagaimana firmanNya:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ

“Dan Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”²

Dengan permasalahan ekonomi yang ada sekarang, banyak bermunculan lembaga-lembaga untuk mengatasi masalah ekonomi di Indonesia, salah satunya lembaga keuangan syariah. Sejumlah individu yang peka terhadap perkembangan permasalahan sosial ekonomi masyarakat memberikan respon positif yang secara kreatif mengembangkan ide untuk mendirikan lembaga keuangan syariah baik berbentuk bank maupun non bank. Salah satunya lembaga keuangan bank yaitu PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan, yang hadir untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk membantuperekonomiannya.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan bank yang berfungsi sebagai lembaga mediator antara pemilik kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana, dengan kegiatan usahanya yang berasaskan prinsip syariah. Dimana kegiatan ini tidak ada pemberian jasa dalam lalu

¹ Silvia Dwi Putri, “Implementasi Gadai Dan Strategi Pengembangan Pada Pegadaian Syariah Di Kota Metro”(Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain), 2016), 1–2.

² Q.S.Al-Baqarah:275

lintas pembayaran. Kegiatan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, memberikan jasa, dan menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Syariah lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah berdasarkan persetujuan Bank Indonesia. BPRS Syariah dilatar belakangi oleh adanya peluang bagi Bank Islam, dimana undang-undang perbankan telah membolehkan bagihasil.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Sumenep berlokasi di Kabupaten Sumenep yaitu Kabupaten paling timur Madura dengan pendudukan yang cukup padat, dengan rata-rata masyarakatnya berada pada ekonomi menengah kebawah. Sehingga pertumbuhan aset BPRS BSS ini sangat signifikan dan peningkatan semakin besar. Hal ini membuat BPRS BSS menempati posisi ketiga aset terbesar diantara BPRS Syariah lainnya di Indonesia.

Gadai Emas (*Ar-Rahn*) merupakan hasil pinjaman dana yang berjangka pendek untuk modal usaha atau pembiayaan dengan jaminan emas.³³ Gadai emas adalah pembiayaan yang berupa jaminan emas dengan mendapatkan uang secara cepat, terutama untuk membiayai keperluan jangka pendek. Gadai emas syariah menjadi alat alternatif masyarakat yang sedang membutuhkan dana mendesak, dengan pembiayaan gadai emas maka masyarakat dapat secara mudah dan cepat memenuhi kebutuhan akan dana tunai tanpa harus kehilangan barang kesayangannya(emas).⁴

Dalam kegiatannya, gadai emas diperbolehkan No.25/DSNMUI/III/2002 tentang pembiayaan *rahn* dan No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas syariah. Gadai di perbolehkan dengan syarat dan rukun yang bebas dari unsur-unsur yang dilarang dan merusak perjanjian. Dari beberapa mazhab, para ahli Fiqih sepakat mengatakan bahwa akad *rahn* itu di perbolehkan, karena banyak kemaslahatan (faedah maupun manfaat) yang termaktub didalamnya dan terdapat aplikasi multi akad dalam rangka hubungan antara sesamam manusia.

Praktik gadai emas syariah banyak diminati oleh masyarakat Pragaan karena bisa membantu kebutuhan masyarakat Pragaan dan menjadi solusi bagi masyarakat Pragaan yang menginginkan modal. Selain prosesnya cepat dan mudah, biaya sewa pada gadai emas syariah ini dihitung harian, dan beda dengan lembaga lain.⁵

Dalam proses yang praktis dan secara kasat mata produk pembiayaan gadai emas syariah tidak membutuhkan waktu yang lama, yakni 15 menit saja uang sudah bisa cair. Ini menjadi daya tarik penulis untuk melakukan penelitian adakah perbedaan antara praktek dan teori pada Gadai emas (*Ar-Rahn*) dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan.

Hal ini membuktikan bahwa masyarakat muslim ingin menjadikan ekonomi sebagai alat untuk memberikan support kepada masyarakat yang lain. Dengan begitu, bank yang sangat berperan penting didalamnya. Salah satu produk yang sangat di minati oleh masyarakat yaitu gadai emas. Dimana emas bagi masyarakat merupakan investasi yang tak pernah terlupakan. Hal ini menunjukkan bahwa gadai emas (*Ar-Rahn*) pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan

³³<https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/gadai-emas-ar-rahn/>

⁴Arifulloh, "Implementasi Akad Rahn Produk Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta" (Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2019), 4.

⁵ Najiatun, "Praktik Gadai Emas Syariah Dan Pemanfaatan Bagi Masyarakat Lenteng Sumenep Mdura (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng)" (2018), 10.

menjadi kebutuhan masyarakat.

Adapun implementasi gadai emas (*ar-rahn*) harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yaitu Al-Qur'an dan as-sunnah, karena dalam implementasinya prosedur gadai emas masih terdapat permasalahan yang terjadi seperti dalam mekanisme penggunaan penggabungan akad (multi akad) dan pengambilan *ujroh* yang sewajarnya tidak boleh ditentukan jumlah pinjamannya.⁶ Berdasarkan uraian di atas maka laporan tugas akhir ini mengangkat judul: Implementasi gadai emas (*ar-rahn*) dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif. Desain penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus yang digunakan untuk menyelidiki masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkapkan dapat diselesaikan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi gadai emas (*ar-rahn*) dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi *non participant* dengan melakukan wawancara kepada Kepala Cabang (Manager), penaksir, dan nasabah. Dokumentasi berupa data-data yang berkaitan dengan gadai emas. Teknik analisis data menggunakan data *reduction*, data *display*, dan *conclusion*. Keabsahannya dengan triangulasi teknik dan sumber yang berupa data-data yang dihasilkan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sehingga Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang merupakan bank yang berfungsi sebagai lembaga mediator antara pemilik kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana, dengan kegiatan usahanya yang berdasarkan prinsip syariah. Dimana kegiatan ini tidak ada pemberian jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, memberikan jasa, dan menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Syariah lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah berdasarkan persetujuan Bank Indonesia. BPRS Syariah dilatarbelakangi oleh adanya peluang bagi Bank Islam, dimana undang-undang perbankan telah membolehkan bagi hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Gadai Emas (*Ar-Rahn*)

Akad adalah keterkaitan atau pertemuan ijab dan qabul yang berakibat timbulnya akibat hukum. Ijab adalah penawaran yang diajukan oleh salah satu pihak, dan qabul adalah jawaban persetujuan yang diberikan mitra akad sebagai tanggapan terhadap penawaran pihak yang pertama. Akad tidak terjadi apabila pernyataan kehendak masing-masing pihak tidak terkait satu sama lain karena akad adalah keterkaitan kehendak kedua pihak yang tercermin dalam ijab dan qabul.

Gadai dalam bahasa Arab disebut *rahn*, yang berarti tetap, kekal, dan jaminan. Secara syara' *rahn* adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak,

⁶ Rosalia Mardayanti, "Implementasi Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang" (Universitas Islam Indonesia, 2018), 4

tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan.⁷ *Rahn* merupakan suatu barang yang dijadikan sebagai jaminan atau utang. Akad *rahn* juga diartikan sebagai suatu akad dalam peminjaman dengan jaminan yang dipinjam. Barang yang baru digadaikan bisa dikembalikan lagi kepada pihak yang berhutang apabila ia sudah melunasinya.⁸

Ar-Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan begitu, pihak bank mendapatkan jaminan untuk mendapatkan kembali uang yang dipinjam. Jadi *rahn* merupakan jaminan utang atau gadai.⁹

a. Landasan Syariah Al-Qur'an

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ¹⁰

“Jika kalian melakukan perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedangkan kalian tidak mendapatkan seorang penulis, seyogyanya ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)”¹⁰

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan “barang tanggungan yang dipegang (oleh orang yang berpiutang)”. Dalam dunia keuangan, barang tanggungan disebut sebagai jaminan (*collateral*) atau objek pengadilan.

b. Al-Hadits

عن أنس رضي الله عنه قال: ولقد رهن النبي صلى الله عليه وسلم درعا له بالمدينة عند يهودي وأخذ منه شعيرا لأهله

Anas r.a. berkata, “Rasulullah mengadaikan baju besinya kepada orang yahudi di Madinah dan mengambil darinya gandum untuk keluarga beliau”¹¹

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم الظهر يركب بنفقته إذا كان مروهنا ولبن الدر يشرب بنفقته إذا كان مروهنا وعلى الذي يركب ويشرب النفقة

Abi Hurairah r.a. berkata bahwa Rasulullah SAW. Bersabda, “Apabila hewan ternak digadaikan, punggungnya boleh dinaiki (oleh orang yang menerima gadai) karena ia telah mengeluarkan biaya (menjaga)nya. Apabila ternak itu digadaikan, air susunya yang deras boleh diminum (oleh orang yang menerima gadai) karena ia telah mengeluarkan biaya (menjaga)nya. Kepada orang yang naik dan minum ia harus mengeluarkan biaya (perwatan)nya.”¹²

c. Ijma'

Para ulama sepakat membolehkan akad *Rahn*.¹³

d. Kaidah Fikih

⁷ Surepno, “Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah,” Tawazun: Journal of Sharia Economic Law, vol.1, No. 2 (September 2018), 175.

⁸ Putri Dona Balgis, “Gadai Emas Syariah: Evaluasi Dan Usulan Akad Sesuai Prinsip Syariah,” Jurisprudence, vol.7 No. 1 (June 2017), 88.

⁹ Muhammad Syafi'i Antonio, Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori KePraktik (Gema Insani Press, 2001), 128.

¹⁰ Q.S. Al-Baqarah: 283

¹¹ Al-Imam Hafidz Abi Abdullah Muhammad Bin Ismail Bukhori, Shahihul Bukhori (Bairut Libanon: Dar Ibn Hazim, 2009), 440.

¹² Ibid., 441 / Ibnu Hajar Al-Asqalani, Bulughul Maram Dan Dalil-Dalil Hukum (Jakarta: Gema Insani, 2013), 364.

¹³ Wahbah az-Zuhaili, Al-Fiqh al-Islam Wa Adillatuh, Jilid V. (Beirut: Dar al-Fikr, 1985), 181.

“Sesuatu yang kewajibannya tidak sempurna maka sesuatu itu hukumnya wajib.”

2. Aplikasi dalam perbankan

Kontrak *rahn* digunakan dalam perbankan dengan dua hal:

a) Sebagai produk pelengkap

Rahn dipakai sebagai produk penyempurna, yang bermakna sebagai akad tambahan (jaminan/*collateral*) terhadap produk lain seperti pembiayaan *bai' al- murabahah*. Bank bisa menahan barang nasabah sebagai resultan dari akad tersebut.

b) Sebagai produk tersendiri

Ditinjau dari Negara Islam termasuk di antaranya yaitu Malaysia, akad *rahn* sudah digunakan sebagai alur dari pegadaian konvensional. Yang membedakan antara konvensional dan syariah yaitu dalam *rahn*, dimana nasabah tidak memperoleh bunga yang dipungut dari nasabah merupakan biaya penitipan, pemeliharaan, penjagaan, serta penaksiran.

Perbedaan antara biaya *rahn* dan bunga pegadaian yaitu bunga yang dapat dihimpun dan berganda, sedangkan beban *rahn* hanya sekali dan sudah ada kesepakatan diawal.

3. Implementasi Gadai Emas di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan

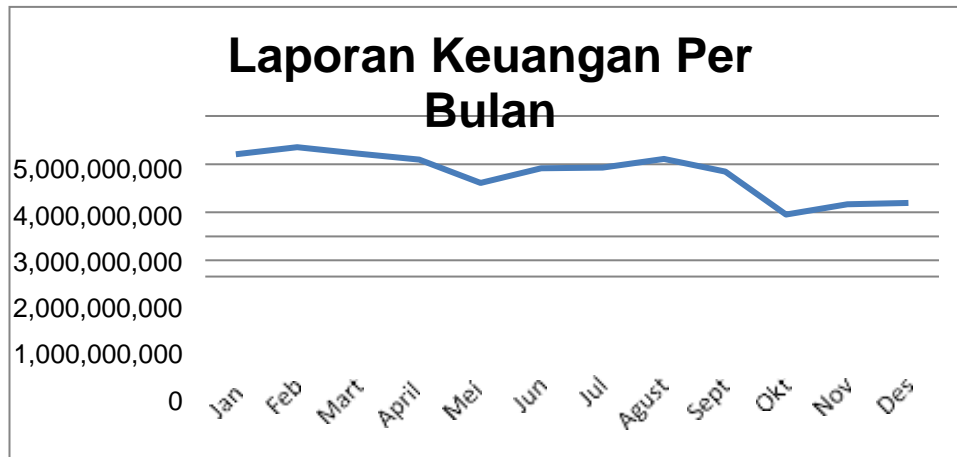
Gadai Emas syariah merupakan produk pembiayaan/pinjaman dengan jangka pendek yang sampai saat ini masih banyak digemari oleh masyarakat menengah kebawah maupun menengah keatas dengan jaminan emas¹⁴ Emas yang bisa digadaikan yaitu emas yang berbentuk perhiasan maupun lantakan merupakan salah satu jalan untuk mendapatkan modal secara praktis dan cepat. Maka implementasi *Rahn* yaitu gadai emas. Emas yang diterima oleh pihak bank yaitu bentuk emas perhiasan atau lantakan/murni dengan tujuan untuk menggadaikan emasnya kepada *Pawning Staff/ Pawning Officer* yaitu untuk mendapatkan pembiayaan/dana pinjaman yang didapatkan oleh nasabah sesuai dengan berat gram dan karatase emas yang digadaikan melalui ketentuan perhitungan taksiran yang berlaku dan akan disimpan kedalam *hasanah*. Nasabah mendapatkan pembiayaan/dana pinjaman dengan menahan emas dan disimpan kedalam *hasanah* selama pembiayaan gadai belum dikembalikan atau dilunasinya.

Produk gadai emas (*ar-rahn*) merupakan salah satu produk yang dimiliki oleh PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan. Produk gadai emas ini sudah ada sejak tahun 2016 dan menjadi salah satu produk yang banyak diminati oleh masyarakat Pragaan.¹⁵

¹⁴Siti Fatonah, “Analisis Implementasi Rahn, Qardh Dan Ijarah Pada Transaksi Gadai Emas Syariah Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang,” *BanqueSyar’i*, vol.3 No. 2 (July 2017), 254–264.

¹⁵ Bintaro Ismanto, Wawancara (PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan, 2021).

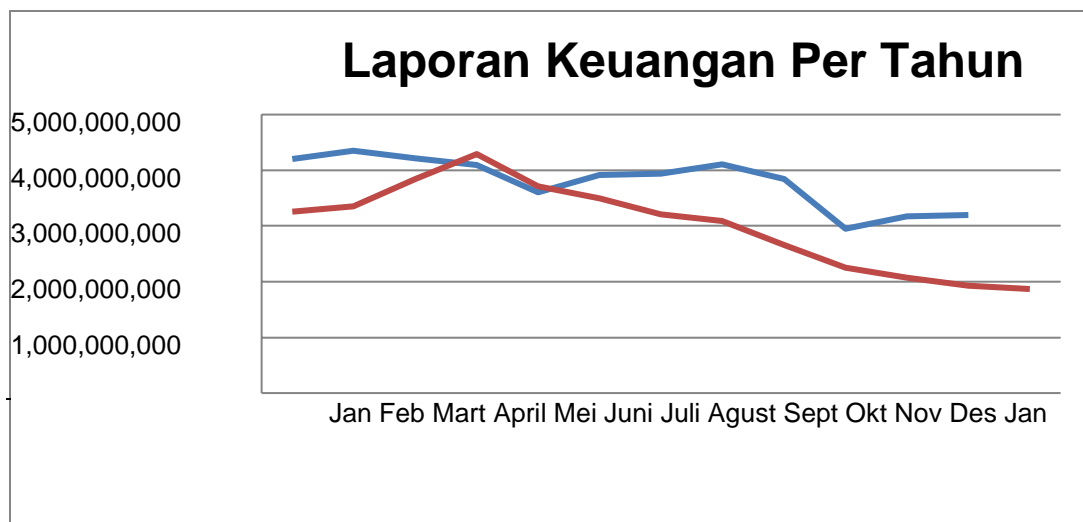
Tabel 1



Gambar di atas¹⁶ menunjukkan bahwa gadai emas di tahun 2019 masih stabil sehingga banyak nasabah yang mengadaikan emasnya di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan.

Gadai emas di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan menjadi primadona di tahun 2019 tapi sejak adanya *corona virus*'19 ini gadai emas mulai menurun dan banyak dipengaruhi oleh masyarakat lain lebih menggadaikan emasnya di lembaga lain seperti pegadaian dan lembaga lainnya sehingga di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan gadai emas semakin menurun.

Tabel 2



Gambar di atas¹⁷ menunjukkan bahwa gadai emas di tahun 2020 sampai Januari 2021 mengalami penurunan yang secara drastis sehingga PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan yang awalnya menjadi pusat dalam dunia gadai setelah adanya *corona virus*'19 ini nasabah semakin mundur dikarenakan nasabah lebih mementingkan menjual emasnya dari pada

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Bintaro Ismanto, Wawancara, (PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan, 2021).14:30WIB.

menggadaikan.

Gadai emas yang ada di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan ini bekerja sama dengan mitra (toko emas) sehingga dapat dilihat dari sisi positifnya PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan lebih mudah untuk meminimalisir prasarana para nasabah dalam menggadaikan emasnya dan sangat gampang untuk menghubungi nasabah melalui mitra tersebut sehingga lebih lancar dalam perpanjangan masa temponya sedangkan nasabah mandiri itu lebih sulit untuk dihubungi apalagi nasabah yang tidak sadar terhadap tanggungan yang dimilikinya.

Dilihat dari sisi negatifnya perekonomian seperti pegadaian sangat ketat persaingan apa lagi didalam pemasaran karena banyaknya lembaga yang memberikan promosi yang lebih bagus sehingga nasabah lebih banyak tertarik ke lembaga lainnya yang memberikan fasilitas yang lebih maksimal.

Gadai emas jangka waktunya yaitu maksimal 4 bulan jika waktu itu sudah habis maka nasabah wajib untuk membayar tagihan dan jika belum mampu untuk membayarnya maka harus diperpanjang lagi dan menambah biaya operasionalnya sampai 4 bulan kedepan. Dilihat dari respon nasabah yang kurang pengetahuan adanya gadai emas di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan. Maka PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan menyadari hal itu dan PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan mendapatkan peluang untuk mempromosikan kembali gadai emas agar gadai emas bisa berkembang kembali dan menjadi primadona di kecamatan pragaanini.

Gadai emas itu membutuhkan penaksir di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan menyewa penaksir emas satu bulan sekali dan akan diganti lagi setelah masa bhaktinya selesai. Sehingga penaksir emas itu yang menentukan berapa gram perolehannya dan berapa juta biaya operasionalnya. Sehingga diketahui berapa tanggungan nasabah dalam menggadaikan emasnya.

4. Perbedaan antara teori dan praktek dalam menggadaikan emas yang ada di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan

Para ahli hukum Islam mendefinisikan gadai dengan pengertian yang beragam. Pertama, ulama syafi'iyah mendefinisikan gadai itu menggunakan barang yang bisa dijual untuk dijadikan barang jaminan, jika nasabah yang berutang tidak bisa membayarnya. Kedua, ulama Hanabilah mengungkapkan gadai merupakan suatu barang yang difungsikan sebagai syarat kepercayaan dalam bentuk pinjaman, karena dikhawatirkan nasabah tidak mampu untuk membayarnya. Ulama Malikiyah mengartikan gadai merupakan sesuatu yang bernilai harta (*mutamawwal*) yang didapat dari nasabah yang dijadikan sebagai pengikat atas utang yang tetap (mengikat).¹⁸

Salah seorang ulama Indonesia, K.H. Ahmad Azhar Basyir, mendefinisikan gadai (*rahn*) merupakan suatu perjanjian untuk menahan barang yang dijadikan sebagai tanggungan utang. Gadai syariah (*rahn*)¹⁹ merupakan harta yang dimiliki oleh nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas pinjaman (*marhun bih*) yang diterimanya. Marhun juga mempunyai nilai

¹⁸Muhammad Azani, "Praktik Akad Gadai Dengan Jaminan Lahan/Sawah Dan Gadai Emas Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Berdasarkan Hukum Islam," *Universitas Lancang Kuning Pekanbaru Riau*, vol.15 No. 2 (November 2015), 189–190.

¹⁹Muhammad Syafi'i Antonio, *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Gema Insani Press, 2001), 128.

ekonomis. Pihak yang penerima gadai (murtahin) mendapatkan jaminan yang dapat diambil kembali semuanya atau hanya sebagian.

Teori dan praktek pasti memiliki perbedaan karena secara kasat mata praktek lebih menonjol terhadap hasil yang ditempuh sehingga di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan pada hakikatnya gadai emas adalah menggabungkan dua akad, yaitu akad *qardh*(utang)²⁰ dan *ijarah* (jual jasa). Nasabah yang menggadaikan emasnya akan memperoleh pinjaman sesuai perhitungan bank, dan nasabah wajib menanggung biaya jasa pemeliharaan emas sesuai yang ditetapkan bank.

Dalam ketentuan di atas, penguasaan fisik atas barang jaminan berada pada pihak Bank. Apabila nasabah tidak melaksanakan kewajibannya dengan melunasi utangnya, pihak Bank akan dirugikan, tetapi karena barang jaminan berada pada kekuasaan Bank, eksekusi/penjualan barang jaminan milik nasabah dapat menutupi kerugian pihak Bank.

5. Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan

Diantara kendala yang di alami oleh PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan yaitu adanya *corona virus*¹⁹ ini masyarakat lebih mementingkan menjual emasnya dari pada menggadaikan emas ke lembaga setempat Karena naiknya harga emas yang membuat masyarakat pragaan lebih menggiurkan emasnya untuk dijual dari pada digadaikan. Sehingga itu membuat PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan yang awalnya menjadi pusat perhatian masyarakat sekarang sudah mulai hilang satu persatu calon nasabah yang menggadaikan emasnya.

Dan di bulan November harga emas turun sehingga nilai taksiran diturunkan karena fluktuasi emas yang dikhawatirkan takut anjlok sehingga nilai perolehan pinjamannya sedikit menjadi 1 juta diturunkan 70 % menjadi 700 dengan begitu perolehan pinjaman menjadi tidak stabil. Dan di awal bulan Desember harga taksiran mulai dinaikkan kembali menjadi 90 % tetapi masyarakat Pragaan belum tergiur untuk menggadaikan di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan karena persaingan yang semakin ketat. Maka seyogyanya PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan memberikan inovasi baru untuk menarik kembali nasabah dengan cara mempromosikan kembali produk gadai emas dengan pelayanan yang lebih baik lagi dan memberikan citra kepada nasabah supaya Bank terkesan baik dimata masyarakat Pragaan dalam menggadaikan emasnya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala*²¹ yang artinya berturut-turut atau setia, dan memiliki beberapa makna, antara lain mencintai, menolong, dan mengikuti. Konsep loyalitas dalam Islam yaitu ketundukan seluruhnya kepada Allah SWT dengan mengerjakan semua syaria Islam. Loyalitas dalam Islam apabila aktivitas muamalah itu bisa memperoleh manfaat dari keduanya, karena tercapainya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan syaria Islam.

²⁰ Azani, "Praktik Akad Gadai Dengan Jaminan Lahan/Sawah Dan Gadai Emas Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Berdasarkan Hukum Islam," 196.

²¹ Ahmad Warson Munawwir, Al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia (Surabaya: Pustaka Progressif, n.d.), 1582.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas²² yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan
- 2) Kualitas jasa²³
- 3) Citra
- 4) Rintangannya untuk berpindah

Bank mempunyai sifat peduli dan perhatian secara individu kepada nasabah. Hal ini melalui hubungan, komunikasi, dan perhatian atas kebutuhan nasabah, mendengarkan semua keluhan yang dialami oleh nasabah, dan membantu nasabah ketika melakukan transaksi. Membuktikan bahwa Bank sangat berpartisipasi terhadap kebutuhan nasabah hingga nasabah merasakan kepuasan serta pelayanan yang baik.²⁴

Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Namun pada kenyataannya walaupun sudah dilakukan upaya tersebut, tingkat kualitas pelayanan gadai emas masih belum sesuai dengan harapan. Dikarenakan menurunnya harga emas yang membuat nasabah memilih menjual emasnya daripada menggadaikan.

Faktor loyalitas nasabah yang terdapat di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan diantaranya yaitu memberikan kepuasan nasabah dengan murahnya harga taksiran dan lebih mudah pelayanannya karena wilayah yang ditempati merupakan pedesaan. Sehingga Bank memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada nasabah yang telah banyak menggadaikan emasnya. Ditinjau dari citra nasabah adanya rasa toleransi yang lebih tinggi sehingga muncul rasa kekeluargaannya. Seperti meringankan emas untuk dilelang karena Bank memahami ekonomi masyarakat Pragaan yang masih minim dibandingkan dengan masyarakat yang ada di kota Sumenep. Rintangannya yang dihadapi PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan terhadap nasabah yang pindah yaitu ketika nilai prolehan itu tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah itu membatalkan untuk menggadaikan emasnya. Solusi Bank melihat pertimbangan dari bank lain seperti promo maka di Bank memberikan promo besar-besaran seperti hadiah, dan menurunkan nilai ujrohnya.

Indikator Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan

Indikator loyalitas nasabah²⁵ dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pembelian ulang
- b. Kebiasaan mengkonsumsi produk tersebut
- c. Selalu menyukai produk tersebut
- d. Tetap memilih produk tersebut
- e. Yakin bahwa produk tersebut yang terbaik
- f. Merekomendasikan produk tersebut pada orang lain

²² Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta: Rajawali, n.d.), 238.

²³ Rambat Lupyodi, Manajemen Pemasaran Jasa (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 264.

²⁴ Hamidah, "Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Medan Simpang Limun)" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), 5.

²⁵ Griffin, 2005:31

Melakukan pembelian secara teratur/pembelian ulang Pelanggan yang telah melakukan hubungan transaksi dengan PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan dan merasa puas dengan apa yang diperoleh akan membentuk hubungan yang erat antara nasabah dengan apa yang ia inginkan, sehingga nasabah tersebut akan melakukan pembelian secara teratur

Merekomendasikan produk kepada orang lain (*refers other*) nasabah yang selalu merekomendasikan produk kepada orang lain adalah aset terbesar bagi PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan dimana nasabah ini selain merekomendasikan akan selalu membeli produk Bank.

Tolak ukur loyalitas nasabah: pertama itu rame karena adanya mitra. Yang awalnya pegadaian itu sistem konvensional yang dihitung perbulan sehingga para nasabah yang menitipkan emas 10 hari maka bayarnya itu tetap satu bulan, sedangkan di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan dihitung per hari jadi biaya tunggaknya itu lebih murah dibandingkan dengan pegadaian lainnya. Bank masih menoleransi terhadap nasabah yang belum membayar biaya tanggungannya maka Bank tidak langsung melelang barang tersebut. Sehingga Bank menghubungi nasabah terlebih dulu melalui via telepon, surat, atau didatangi ke rumahnya apabila nasabah itu sudah sanggup maka pihak Bank bertanya kepada nasabah apakah barang itu akan di tebus atau di lelang, PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan berbeda dengan lembaga lain ketika sudah jatuh tempo maka barang tersebut langsung dilelang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang terkait dengan permasalahan yang telah dikaji oleh penulis secara mendalam. Maka bisa diambil kesimpulan bahwa:

Konsep gadai perspektif hukum Islam digunakan sebagai upaya saling tolong menolong kepada sesama muslim yang sedang mengalami kesusahan. Muslimin dianjurkan untuk menggadaikan emasnya kepada lembaga Bank maupun non Bank. Sebagaimana praktek gadai sudah termaktub didalam Al-Qur'an, Hadits, dan Ijma'. Sebagaimana kaidah yang termaktub dibawah ini:

مالا يتم الواجب الا به فهو واجب

Artinya: Semua perkara yang menjadi penyempurna hal yang wajib maka dihukumi wajib juga. Maka kaedah ini sangat berkaitan dengan gadai emas yang mana Bank memberikan fasilitas yang baik terhadap nasabah yang membutuhkan modal untuk usahanya dalam bentuk tolong menolong.

Maka implementasi gadai emas di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan mengalami penurunan sejak *corona virus* '19 melanda di desa Pragaan sehingga gadai emas yang awalnya menjadi primadona di antara yang lain akan tetapi sejak tahun 2020 ini turun drastis. Sehingga nasabah kurang berminat melakukan transaksi gadai di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan. Karena turunnya harga emas yang membuat masyarakat Pragaan lebih tertarik untuk menjual emasnya dari pada menggadaikan. Ditinjau dari Bank sendiri dengan turunnya harga emas maka Bank menurunkan harga taksiran karena fluktuasi emas yang dikhawatirkan anjlok. Sehingga perolehan pinjaman emas sedikit menurun menjadi 70% dengan ini menunjukkan gadai emas pada saat ini tidak stabil. Dengan begitu Bank mempunyai peluang untuk mempromosikan kembali agar

nasabah bisa tergiur untuk menggadaikan emsnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Asqalani, Ibnu Hajar. *Bulughul Maram Dan Dalil-Dalil Hukum*. Jakarta: Gema Insani, 2013.
- Al-Bukhori, Al-Imam Hafidz Abi Abdillah Muhammad Bin Ismail, Shahihul Bukhori. Bairut Libanon: Dar Ibn Hazim, 2009.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Gema Insani Press, 2001.
- Arifulloh. "Implementasi Akad Rahn Produk Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Azani, Muhammad. "Praktik Akad Gadai Dengan Jaminan Lahan/Sawah Dan Gadai Emas Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Berdasarkan Hukum Islam." *Universitas Lancang Kuning Pekanbaru Riau*, vol.15 No. 2 (November 2015)
- Balgis, Putri Dona. "Gadai Emas Syariah: Evaluasi Dan Usulan Akad Sesuai Prinsip Syariah."
- Fatonah, Siti, "Analisis Implementasi Rahn, Qardh Dan Ijarah Pada Transaksi Gadai Emas Syariah Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang," *Banque Syar'i*, vol.3 No. 2 (July 2017).
- Hamidah, "Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Medan Simpang Limun)" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019).
- Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kulitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/gadai-emas-ar-rahn/>
- Ismanto, Bintaro, Wawancara (PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan, 2021)
- Jurisprudence*, vol.7 No. 1 (June 2017).
- Kasmir, Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajawali, n.d.
- Lupyodi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta." Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2019.
- Mardayanti, Rosalia, "Implementasi Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang" (Universitas Islam Indonesia, 2018)
- Mardayanti, Rosalia. "Implementasi Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang." Universitas Islam Indonesia, 2018.
- Muhammad Bin Ismail Bukhori, Al-Imam Hafidz Abi Abdillah. *Shahihul Bukhori*. Bairut Libanon: Dar Ibn Hazim, 2009.
- Mun'im, Muhammad. "Pengaruh Bauran Pemasaran Syariah Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Pt. Berkas Mukmin Mandiri Sidoarjo." Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2019.
- Munawwir, Ahmad Warson, Al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia Surabaya: Pustaka Progressif, 1997
- Najiatun, "Praktik Gadai Emas Syariah Dan Pemanfaatan Bagi Masyarakat Lenteng Sumenep Mdura (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng)" (2018).
- Putri, Silvia Dwi, "Implementasi Gadai Dan Strategi Pengembangan Pada Pegadaian Syariah Di Kota Metro" (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain), 2016.
- Putri, Silvia Dwi. "Implementasi Gadai Dan Strategi Pengembangan Pada Pegadaian Syariah Di

Kota Metro.” Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain), 2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Surepno, “Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah,”
Tawazun: Journal of Sharia Economic Law, vol.1, No. 2 (September 2018)

Surepno. “Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah.”

Syafi’i Antonio, Muhammad. *Islamic Banking المصرف الإسلامي Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*.
Gema Insani Press, 2001.

Tawazun: Journal of Sharia Economic Law, vol.1, No. 2 (September 2018).

Yusuf, Muhammad, dan Wiroso. *Bisnis Syariah*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2011.

Zuhaili, Wahbah, *Al-Fiqh al-Islam Wa Adillatuh*, Jilid V. Beirut: Dar al-Fikr, 1985.