

Motivasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Bank

Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan

SKRIPSI MINOR

Oleh:

MUHTI ANUGRAH

NIM. 0504161002



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019/1441 H**

Motivasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Bank

Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan

SKRIPSI MINOR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

OLEH :

MUHTI ANUGRAH

NIM : 0504161002



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2019 M / 1441 H

LEMBAR PERSETUJUAN

**Motivasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Bank
Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan**

Oleh

MUHTI ANUGRAH

NIM : 0504161002

Menyetujui :

Pembimbing

Ketua Program Prodi

D-III Perbankan Syariah

Dr. Andri Soemitra, MA

Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, MA

NIP : 197605072006041002

NIP : 196506282003021001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul “Motivasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan”, telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, pada tanggal 31 Oktober 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 31 Oktober 2019
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Minor Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Sumatera Utara Medan

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, MA
NIP. 196506282003021001

Kamilah, SE, M. Si
NIP. 197910232008012014

Anggota

Penguji I

Penguji II

Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 197605072006041002

Mawaddah Irham, M. E. I
NIP.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 197605072006041002

IKHTISAR

Muhti Anugrah, 2019 Skripsi Minor : Motivasi Nasabah Terhadap Produk Gadai Emas Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan. Program Studi D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Neger.

Pembimbing : Dr. Andri Soemitra, MA

Motivasi adalah pendorong suatu usaha yang didasari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar seseorang tergerak hatinya melakukan sesuatu sehingga tercapai tujuan. Melihat semakin berkembangnya permintaan warga masyarakat dan kian diterimanya pola bisnis berbasis syariah dalam praktek prekonomian di Indonesia, maka banyak bank dan lembaga keuangan lainnya tertarik untuk menerapkan pola serupa apalagi pola pegadaian syariah memungkinkan perusahaan dapat lebih proaktif dan lebih produktif dalam mempromosikan agar dapat menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang atau jual beli. Pada produk gadai model dimaksud, nilai-nilai dan prinsip syariah dalam hal gadai dapat diimplementasikan selain itu, fungsinya juga dapat dipertimbangkan sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan

Kata Kunci : Motivasi Nasabah Terhadap Gadai Emas

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah Azza Wa Jalla yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan dan semangat ditengah kendala dan keterbatasan ilmu yang dimiliki hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi minor ini yang mana sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sholawat dan salam yang tak pernah bosan dan jemu kita berikan ke Nabi besar kita putra Abdullah buah hati Aminah yaitu baginda besar Nabi Muhammad Rasulullah SAW yang mana dia telah membawa kita dari alam yang gelap gulita hingga ke alam yang terang benderang sampai saat sekarang ini, semoga kelak kita akan mendapat syafaatnya. Aamiin.

Skripsi ini disusun untuk diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar A. Md (Ahli Madya) pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Jurusan D III Perbankan Syariah.

Dalam pembuatan skripsi minor ini penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Juga selaku selaku pembimbing skripsi saya yang telah membantu dan mengarahkan pembuatan skripsi dengan baik dan benar.
3. Bapak Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc, MA selaku ketua Prodi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah membimbing dan membantu kelancaran selama kuliah.
4. Terimakasih kepada PINCA dan seluruh karyawan yang telah memberikan izin dan membantu dalam pembuatan skripsi minor ini.
5. Terimakasih kepada Bg safri, Bg made, Bg rusli, Kak della, Kak fatma atas masukan dan diskusinya selama mengerjakan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada orang tuaku juga atas supportnya dan doanya selama mengerjakan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Riana Utami dan Wina sahleni atas supportnya, doanya, dan masukannya dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Dan terimakasih juga kepada teman-teman seperjuangan D III Perbankan Syariah A yang telah memberikan semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi minor ini.

Juga kepada siapa saja, yang dengan tulus mendoakan saya. Kepada mereka semua saya sampaikan *jazakamullah khairul jaza'*.

Demikian penulisan skripsi minor ini, sekali lagi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian ini penulis mengucapkan banyak

terimakasih. Akhir kata dengan penuh doa penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah bekal ilmu pengetahuan.

Medan, 2019

Penulis

MUHTI ANUGRAH

NIM : 0504161002

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IKHTISAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pembiayaan	
1. Pengertian Pembiayaan	11
2. Tujuan, Fungsi dan Manfaat Pembiayaan	14
3. Jenis Pembiayaan	17
B. Gadai Syariah (<i>Rahn</i>)	
1. Pengertian <i>Rahn</i>	8
2. Dasar Hukum <i>Rahn</i>	21
3. Hukum dan Syarat <i>Rahn</i>	24
4. Tujuan dan Manfaat <i>Rahn</i>	25
5. Risiko <i>Rahn</i>	27

C. Sistem Gadai Emas	
1. Pengertian Sistem	27
2. Sistem Gadai Emas	28
D. Motivasi	
1. Pengertian Motivasi.....	30
2. Teori Motivasi	32
3. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi	36
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
A. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri Kc Padang Sidempuan.....	43
B. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Kc Padang Sidempuan.....	46
C. Produk-produk PT. Bank Syariah Mandiri Kc Padang Sidempuan	47
D. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri Kc Padang Sidempuan	51
E. Sistem Pelayanan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kc Padang Sidempuan	62
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN
A. Bagaimana penerapan terhadap produk gadai emas pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan	66
B. Bagaimana motivasi nasabah terhadap produk gadai emas PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan manusia tidak terlepas dari segala aktivitas yang membutuhkan pembiayaan, baik yang bersifat pribadi, kelompok, organisasi dan kepentingan umum. Hal ini terjadi karena biaya dan kebutuhan manusia setiap hari meningkat seiring dengan perkembangan kebutuhan ekonomi dan perkembangan globalisasi. Peristiwa ini menyebabkan manusia kesulitan untuk memenuhi biaya kebutuhan yang bersifat produktif lebih-lebih konsumtif. Sehingga masyarakat kesulitan memilih pembiayaan yang mampu meminimalisir biaya hidup dan mampu mengakomodir seluruh kebutuhan sehari-hari.

Adakalanya orang mengalami kesulitan finansial yang sangat mendesak, seperti pengobatan, biaya kuliah, biaya sekolah untuk anak, dan lain-lain. Untuk menutupi kesulitan tersebut tidak menutup kemungkinan seseorang meminjam uang kepada pihak lain, apakah pada perorangan atau pegadaian, dengan syarat harus disertai dengan jaminan.

Mengatasi kesulitan mendapatkan uang tanpa kehilangan barang-barang berharga, masyarakat dapat menjaminkan barang-barangnya ke lembaga tertentu (contohnya pegadaian, pembiayaan atau perbankan) dimana dapat ditebus setelah nasabah melunasi pinjamannya. Selain itu gadai syariah hadir melindungi masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ketangan rentenir yang bunganya relatif tinggi. Bank Syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi

juga memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan. Syariah adalah segala sesuatu yang dilaksanakan sesuai dengan al-Qur'an dan hadis, sehingga gadai syariah adalah menahan salah satu harta milik nasabah sebagai barang jaminan atau *marhu>n* atas hutang atau pinjaman atau *marhu>n bih* yang diterimanya.¹

Praktek gadai syariah ini sangat strategis mengingat citra gadai memang telah berubah seiring meningkatnya biaya hidup pada masa sekarang. Gadai emas, bukan lagi dipandang tempatnya masyarakat kalangan bawah mencari dana apabila anaknya sakit atau butuh biaya sekolah. Gadai saat ini juga tempat para pengusaha mencari dana segar untuk kelancaran bisnisnya.

Bank sebagai lembaga intermediasi dalam pengelolaan dana, mempunyai posisi strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Satu dekade terakhir merupakan masa lahirnya bank-bank syariah. Produk dan jasa perbankan syariah mampu bersaing dengan produk dan jasa bank konvensional. Kebutuhan masyarakat Indonesia yang dulunya hanya dipenuhi oleh perbankan konvensional kini dapat dipenuhi oleh perbankan syariah. Salah satu produk perbankan syariah di Indonesia yang tidak ditemukan di bank konvensional adalah gadai emas. Sebelumnya layanan gadai dapat ditemukan hanya di Perum Pegadaian, dengan motto "Menyelesaikan Masalah Tanpa Masalah", pegadaian memberikan layanan Gadai bukan hanya dalam bentuk emas saja sebagai barang jaminan, akan tetapi barang berharga lainnya misalnya kendaraan bermotor, handphone, dan barang elektronik lainnya dapat dijadikan sebagai agunan dan masih eksis di tengah

¹ Sasli Rais, *Pegadaian Syariah Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2006), h. 38.

masyarakat sampai saat ini. Berbeda dengan Bank Syariah Mandiri yang gadainya fokus pada pelayanan gadai emas saja.

Hadirnya gadai emas syariah di Bank Syariah Mandiri tentunya menjadi salah satu kompetitor Perum Pegadaian yang lebih dahulu melayani masyarakat yang membutuhkan modal dengan sistem gadai. Bank Syariah Mandiri hadir dengan sistem gadai syariah, yaitu menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah. Gadai emas memberikan kemaslahatan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat yang terhindar dari praktik-praktik riba, maupun garar (ketidak transparan) yang berakibat terjadi ketidakadilan dan kezaliman pada nasabah.²

Bank Syariah Mandiri adalah salah satu bank syariah terbesar di Indonesia. Saat ini di Bank Syariah Mandiri, gadai emas merupakan produk pembiayaan andalan. Hal ini ditunjukkan dalam peningkatan jumlah nasabah, out standing dan pendapatan *fee base* gadai emas mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam beberapa tahun ini. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan pada khususnya, jumlah *out standing* 2 tahun terakhir meningkat sekitar 130% pertahun dari jumlah *out standing* tahun sebelumnya, jumlah *out standing* meningkat otomatis pendapatan *fee base* juga mengalami peningkatan. Dengan demikian, peningkatan jumlah out standing dan pendapatan *fee based income* di Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan tentu dipengaruhi dari beberapa faktor, selain komunikasi bisnis dalam hal ini pengenalan produk gadai emas syariah Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat atau nasabah dan calon nasabah dalam

² *Ibid.*, *Pegadain Syariah*, h. 39

bentuk promosi, motivasi nasabah sebagai konsumen atau pengguna produk gadai emas syariah juga mempengaruhi peningkatan jumlah *out standing* dan pendapatan *fee based income* tersebut. Seiring dengan peningkatan jumlah *out standing* pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri, penulis ingin meneliti apa motivasi nasabah menggadaikan emasnya di Bank Syariah Mandiri dan apakah pembiayaan gadai emas tersebut memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan keuangan nasabah.

Motivasi nasabah terhadap produk gadai emas sangatlah bervariasi tergantung paradigma masing-masing nasabah. Ada yang memilih gadai emas syariah karena mereka mendapatkan informasi melalui media sosial, karyawan, maupun kesadaran nasabah tentang gadai emas yang penerapan, mekanisme dan prosedur sangat mudah dibandingkan melalui pembiayaan lainnya.

Dalam kegiatan sehari-hari, uang selalu dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan. Fenomena yang terjadi, kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang tersedia. Mengingat hal tersebut, mau tidak mau manusia harus mengurangi kebutuhannya untuk membeli berbagai keperluan yang dianggap tidak penting, namun untuk keperluan yang sangat penting terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada.³

Oleh karena itu, hadirnya gadai syariah sebagai sebuah lembaga formal yang berbentuk kounterlayanan gadai emas dari Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan bertugas menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang

³ *Ibid.*, *Pegadain Syariah*, h. 39

membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah. Gadai syariah memberikan kemaslahatan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat yang terhindar dari praktik-praktik riba, maupun garar (ketidak transparan) yang berakibat terjadi ketidakadilan dan kezaliman pada nasabah.

Mengatasi kesulitan mendapatkan uang tanpa kehilangan barang-barang berharga, masyarakat dapat menjaminkan barang-barangnya ke lembaga tertentu (pegadaian) dimana dapat ditebus setelah nasabah melunasi pinjamannya. Selain itu, gadai syariah melindungi masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ketangan rentenir yang bunganya relatif tinggi.

Meminjam uang di gadai syariah bukan saja karena prosedurnya yang mudah dan cepat, tetapi biaya yang dibebankan lebih ringan dibandingkan dengan para pelepas uang atau tukang ijon. Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari gadai emas Bank Syariah Mandiri dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan motto “Murah, cepat dan Aman”.⁴

Pengertian gadai emas syariah adalah penggadaian atau penyerahan hak penguasa secara fisik atas harta/barang berharga (berupa emas) dari nasabah (*al-ra>hin*) kepada bank (*al-murtahin*) untuk dikelola dengan prinsip al-rahnu yaitu sebagai jaminan (*al-marhu>n*) atas pinjaman/ utang (*al-marhu>n bih*) yang diberikan kepada nasabah/peminjam tersebut.⁵ Sedangkan menurut Bank Syariah Mandiri, gadai emas adalah penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan

⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Revisi VIII, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 264

⁵ Abdul Ghofur Anshory, *Gadai Syariah di Indonesia; Konsep, Implementasi dan Institusionalisasi*, h. 130-131

berdasarkan prinsip al-rahnu dengan emas sebagai jaminan atas pembiayaan yang diberikan. Emas yang dijadikan sebagai jaminan atas utang tersebut disimpan atau dalam penguasaan dan pemeliharaan bank, dan atas pemeliharaan tersebut dikenakan biaya sewa atau disebut dengan biaya ujah. Pada saat jatuh tempo, pihak nasabah wajib untuk melunasi utangnya, jika ia tidak dapat melunasinya maka barang gadaian tersebut akan dijual. Hasil penjualan bersih tersebut nantinya akan digunakan untuk melunasi utang dan biaya pemeliharaan yang terutang. Apabila terdapat selisih lebih antara hasil penjualan bersih dengan jumlah terutang, maka selisih tersebut akan diserahkan kepada nasabah. Namun jika terjadi kekurangan maka kekurangan tersebut wajib ditanggung oleh pihak yang berutang. Meminjam uang dengan sistem gadai emas syariah bukan saja karena prosedurnya yang mudah dan cepat, tetapi biaya yang dibebankan lebih ringan. Gadai syariah memiliki kelebihan atau ciri-ciri tertentu yaitu; 1). Terdapat barang-barang berharga yang digadaikan dalam hal ini adalah emas, 2). Nilai jumlah pinjaman tergantung nilai barang yang digadaikan, 3). Barang yang digadaikan dapat ditebus kembali, sedangkan yang lain dikarenakan prosedur yang mudah, biaya beban ringan, angsuran yang ringan, serta waktu yang diperlukan untuk memperoleh pinjaman relatif cepat.

Oleh karena itu, penulis membahas dalam bentuk tugas akhir yang berjudul “ **Motivasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan** “

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan pembiayaan gadai emas di PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan?
2. Bagaimana motivasi nasabah terhadap pembiayaan gadai emas PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pembiayaan gadai emas di PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan?
2. Bagaimana motivasi nasabah pembiayaan produk gadai emas PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penulisan skripsi minor ini adalah sebagai berikut:

Bagi penulis: Sebagai media pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam dunia perbankan syariah sekaligus dapat memberikan tambahan pengalaman pada bidang tersebut khususnya mengenai motivasi nasabah terhadap produk gadai emas PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan penelitian

- a. penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif data dikumpulkan, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian diintegrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti.
- b. Penulis juga menggunakan jenis penelitian *Library Research* (penelitian kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan dengan membaca atau mencari buku-buku yang berhubungan dengan pembahasan yang ada pada skripsi minor ini. Data penelitian ini bersifat teoritis, dan digunakan sebagai perbandingan dengan data yang diperoleh di lapangan.

2. Penelitian lapangan (*field research*)

Yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara langsung terjun ke objek penelitian yang diteliti pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

- a. Pengamatan (*observasi*), yakni melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti.
- b. Wawancara (*interview*), yakni melakukan Tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan tersebut untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

- c. Surfing internet yaitu melakukan pengambilan data melalui internet. Yang mana penulis anggap sesuai dengan judul skripsi dalam penyelesaian skripsi minor ini. Terutama adalah situs resmi Bank Syariah Mandiri yaitu www.bsm.syariah.co.id

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan skripsi minor membahas beberapa bab yang masing-masing sub-subnya disesuaikan dengan kepentingan untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar lebih mudah dipahami. Untuk lebih jelas sistematika penulisnya adalah sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan: Dalam Bab ini, penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori: Dalam Bab ini, penulis menguraikan tentang, Motivasi , Gadai Syariah (Pengertian, Jenis-jenis, Dasar Hukum).

BAB III Gambaran Umum Perusahaan: Dalam Bab ini, penulis menguraikan tentang sejarah, visi dan misi, produk-produk, struktur organisasi, pembagian tugas PT. Bank Mandiri Syariah KC Padang Sidempuan.

BAB IV Penelitian dan Pembahasan: Dalam Bab ini, penulis menguraikan tentang memaparkan Bagaimana penerapan terhadap produk gadai emas pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan dan

Bagaimana motivasi nasabah terhadap produk gadai emas PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Sidempuan.

BAB V Penutup: Dalam Bab ini, penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORIS

A. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Istilah pembiayaan pada dasarnya lahir dari pengertian “*I believe, I trust*”, yaitu “saya percaya” atau “saya menaruh kepercayaan”. Perkataan pembiayaan yang artinya kepercayaan (*trust*) yang berarti bank menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan oleh bank selaku shahibul maal. Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.⁶

Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah kepada nasabah. Pembiayaan secara luas berarti *financing* atau pembelanjaan yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dikerjakan oleh orang lain.⁷

Pengertian pembiayaan berdasarkan prinsip syariah menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan pasal 1 ayat (2) adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang

⁶ Veitzal Rivai, *Islamic Banking: Sebuah Teori, konsep dan Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.698

⁷ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h.304

mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atas tagihan tersebut, setelah waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁸

Menurut Undang-undang nomor 21 tahun 2008 Pasal 1 ayat 25 “pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:⁹

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah.
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam, dan istishna.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh.
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah dan transaksi multijasa berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan/atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujarah, tanpa imbalan, atau bagi hasil.

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012, Cet. 11), h.82

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.

Menurut para ahli yang dimaksud dengan pembiayaan adalah:

Menurut M. Syafi'I Antonio menjelaskan bahwa pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*.¹⁰

Menurut, Trisadani P. Usanti dan Abd. Somad pembiayaan adalah merupakan sebagian besar dari aset bank syariah sehingga asset tersebut disalurkan dalam bentuk pembiayaan yang harus dijaga kualitasnya dalam bentuk jual beli maupun modal kerja yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.¹¹

Menurut Kasmir, Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.¹²

Menurut Hendry pembiayaan adalah kerjasama antara lembaga dan nasabah dimana lembaga sebagai pemilik modal (shahibul maal) dan nasabah sebagai fungsi untuk menghasilkan usahanya.¹³

Dari pengertian tersebut diatas, dapat saya simpulkan bahwa pembiayaan merupakan pinjaman antara bank sebagai pemberi pinjaman dan

¹⁰ Muhammad Syafi'i, Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h.160

¹¹ Trisadani P. Usanti dan Abd. Somad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.10

¹² Kasmir, *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006),h. 73.

¹³ Arrison Hendry, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Muamalah Institute, 1999), h. 25

nasabah sebagai debitur. Dalam hal ini bank sebagai pemberi pinjaman percaya kepada nasabahnya dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati akan membayar lunas. Dan jika dihubungkan dengan pembiayaan yang disalurkan perbankan, maka tugas pokok bank mengadakan kredit atau pembiayaan sebenarnya adalah untuk meningkatkan keuntungan dan pendapatan bank.

Adapun yang menjadi perbedaan antara kredit yang diberikan oleh bank berdasarkan konvensional dengan pembiayaan yang di berikan oleh bank berdasarkan prinsip syariah adalah terletak pada keuntungan yang di harapkan. Bagi bank berdasar kan prinsip konvensional keuntungan yang diperoleh melalui bunga, sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah berupa imbalan atau bagi hasil.

2. Tujuan, Fungsi dan Manfaat Pembiayaan

a. Tujuan Pembiayaan

- 1) Untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai islam. Pembiayaan tersebut harus dinikmati oleh sebanyak-banyaknya pengusaha yang bergerak dibidang industri, pertanian, dan distribusi barang-barang dan jasa-jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun ekspor.

- 2) Profitabilitas, yaitu tujuan bank untuk memperoleh hasil dari pembiayaan yang di berikan berupa keuntungan yang diraih dari nisbah yang harus dibayarkan oleh si debitur (Peminjam). Oleh karena itu bank hanya mau memberikan pembiayaan kepada usaha nasabah pembiayaan yang meyakini mampu dan mau untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya.¹⁴
- 3) Safety, yaitu keamanan dari seluruh prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga profitability dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.

b. Fungsi Pembiayaan

Keberadaan bank syariah yang menjalankan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah bukan hanya untuk mencari keuntungan dan meramaikan bisnis perbankan di Indonesia, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman diantaranya:

- 1) Memberikan pembiayaan dengan prinsip syariah yang menerapkan sistem bagi hasil yang tidak memberikan *debitur*.
- 2) Membantu kaum dhuafa yang tidak tersentuh oleh bank konvensional karena tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank konvensional.

¹⁴ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada,2014), h.109

- 3) Membantu masyarakat ekonomi yang lemah selalu dipermainkan oleh *rentenir* dengan membantu melalui pendanaan untuk usaha yang dilakukan.¹⁵

c. Manfaat Pembiayaan

Adapun manfaat pembiayaan dari berbagai segi adalah:

a. Kepentingan Debitur

- 1) Memungkinkan untuk memperluas dan mengembangkan usahanya.
- 2) Jangka waktu pembiayaan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dana debitur, untuk pembiayaan investasi dapat sesuai dengan kapasitas usaha yang bersangkutan, dan untuk pembiayaan modal kerja dapat diperpanjang berulang ulang.

b. Kepentingan Perbankan

- 1) Menjaga stabilitas usahanya, serta membantu memasarkan jasa-jasa perbankan.
- 2) Untuk memperluas mangsa pasar (market share) dalam industri perbankan nasional, dimana pada saat ini belum ada keseimbangan antara penawaran dana dan permintaan akan dana.

c. Kepentingan Pemerintah

¹⁵ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h.113

- 1) Pembiayaan dapat digunakan sebagai alat untuk memacu pertumbuhan ekonomi secara umum, diantaranya menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional.¹⁶
- 2) Sebagai sumber pendapatan negara.

d. Kepentingan Masyarakat Luas

- 1) Mengurangi tingkat pengangguran. Pembiayaan yang diberikan untuk perusahaan dapat menyebabkan adanya tambahan tenaga kerja karena adanya peningkatan volume produksi, tentu akan menambah jumlah tenaga kerja.
- 2) Melibatkan masyarakat yang memiliki profesi tertentu, yang bertujuan untuk keperluan pihak bank untuk mendukung kelancaran pembiayaan.
- 3) Menyimpan dana akan mendapat imbalan berupa bagi hasil lebih tinggi dari bank apabila bank dapat meningkatkan keuntungan atas pembiayaan yang disalurkan
- 4) Memberikan rasa aman masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa bank.

3. Jenis Pembiayaan

- a. **Pembiayaan Produktif**, yaitu pembiayaan yang diajukan untuk memenuhi kebutuhan produkso dalam arti luas, yaitu

¹⁶ Khotibul Umam & Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta:Rajawali Pers.2017), h.45

untuk meningkatkan usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.

- b. **Pembiayaan Konsumtif**, yaitu pembiayaan yang memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.¹⁷

B. Gadai Syariah (*Rahn*)

1. Pengertian *Rahn*

Pegadain menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan “ Gadi adalah suatu hal yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan”.¹⁸

Ar-Rahn merupakan perjanjian penyerahan barang untuk menjadi agunan dari fasilitas pembayaran yang diberikan. Ada beberapa definisi yang dikemukakan oleh ulama fiqh, yaitu Ulama Mazhab Maliki mendefinisikan *rahn*

¹⁷ Siswanto sutojo, *Manajemen Terapan Bank*, Cet. Ke-1 (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1997), h. 291

¹⁸ Dr. Andri Soemitra, MA., *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (KENCANA: PT Kharisma Putra Utama, 2017) hal. 309

sebagai harta yang bersifat mengikat. Ulama Mazhab Hanafi mendefinisikan *rahn* dengan menjadikan sesuatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak (piutang) tersebut, baik seluruhnya maupun sebagiannya. Sedangkan menurut Ulama Mazhab Syafi'i dan Mazhab Hanbali mendefinisikan *rahn* dalam arti akad, yaitu menjadikan materi (barang) sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayaran utang apabila orang yang berutang tidak bisa membayar utang itu.¹⁹

Rahn di tangan *murtahin* (pemberi uang) hanya berfungsi sebagai jaminan utang dari *rahin* (orang yang berhutang). Barang jaminan itu baru dapat dijual/dihargai apabila disetujui oleh kedua belah pihak, dimana utang tidak dapat dilunasi oleh *rahin*. Oleh sebab itu, hak *murtahin* terhadap barang jaminan hanya apabila *rahin* tidak melunasi utangnya.

Menurut Syafi'iyah Bila *marhun* hilang dibawah penguasaan *murtahin*, maka *murtahin* tidak wajib menggantinya, kecuali bila rusak atau hilangnya itu karena kelalaian *murtahin* atau karena disia-siakan, umpamanya *murtahin* bermain-main dengan api, lalu terbakarnya barang gadaian itu, atau gudang tidak dikunci lalu barang-barang itu hilang dicuri orang. Pokoknya *murtahin* diwajibkan memelihara sebagaimana layaknya, bila tidak demikian, ketika ada cacat atau kerusakan apalagi hilang menjadi tanggung jawab *murtahin*.

¹⁹ Muhammad, *Lembaga Perekonomian Islam*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2017), h. 271

Menurut Hanafi, *murtahin* yang memegang *marhun* menanggung risiko kerusakan *marhun* atau kehilangan *marhun*, bila *marhun* itu rusak atau hilang, baik karena kelalaian maupun tidak.²⁰

Perjanjian gadai dalam Islam disebut *rahn*, yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan utang. Kata *rahn* menurut bahasa berarti “tetap”, “berlangsung”, dan “menahan”. Sedangkan menurut istilah berarti menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan syara’ sebagai tanggungan utang, dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima.

Dalam buku lain juga didefinisikan bahwa *rahn* adalah menahan sesuatu dengan hak yang memungkinkan pengambilan manfaat darinya atau menjadikan sesuatu yang bernilai ekonomis pada pandangan syari’ah sebagai kepercayaan atas utang, yang memungkinkan pengambilan utang secara keseluruhan atau sebagian dari utang itu.

Menurut ta’rif yang lain, Muhammad Syafi’i Antonio mendefinisikan pengertian gadai adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah jaminan utang atau gadai.

²⁰ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 109 .

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *rahn* merupakan suatu akad utang-piutang dengan menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara' sebagai jaminan, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil uang. Gadai untuk menanggung semua utang. Kalau orang yang berutang mengembalikan sebagian utangnya, maka ia tidak boleh mengambil barang yang digadaikan sebelum melunasi semua utangnya.²¹

2. Dasar Hukum *Rahn*

Dewan Syariah Nasional menetapkan aturan tentang rahn sebagaimana tercantum dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tertanggal 26 Juni 2002 sedangkan rahn emas tercantum dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor 26/DSN-MUI/III/2002 tertanggal 28 Maret 2002²²

Di samping itu, menurut Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 gadai syariah harus memenuhi ketentuan umum berikut:

- a) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkannya barang) dilunasi.
- b) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizing *rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatan.

²¹ *Ibid.*, *Lembaga Perekonomian Islam*, h. 272.

²² Muhammad Ridwan Basalamah dan Mohammad Rizal, *Perbankan Syariah*, (Jatim: Empatdua Media, 2018), h. 50-51.

- c) Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
- d) Besar pembiayaan pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- e) Penjualan *marhun*
 - Apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi utangnya.
 - Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *marhun* dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
 - Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
 - Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan berkurangnya menjadi kewajiban *rahin*.

Sedangkan untuk gadai emas syariah, menurut Fatwa DSN MUI No.26/DSN-MUI/III/2002 gadai emas syariah harus memenuhi ketentuan umum berikut:

- a) *Rahn* emas dibolehkan berdasarkan prinsip *rahn*.
- b) Ongkos dan biaya penyimpanan barang (*marhun*) ditanggung oleh penggadai (*rahin*).
- c) Ongkos penyimpanan besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.

d) Biaya penyimpanan barang (*marhun*) dilakukan berdasarkan akad *ijarah*.²³

Rahn (gadai) hukumnya boleh berdasarkan dalil Al-Qur'an, Hadist, dan Ijma'. Dalil Al-Qur'an adalah firman Allah dalam QS. Al-Baqarah (2):283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَا سَفَرٍ وَ لَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ﴿البقرة/٢٨٣﴾

Artinya: "Dan jika kalian berada dalam perjalanan (bermuamalah tidak secara tunai), sedangkan kalian tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang." (QS. Al-Baqarah (2):283)

Kemudian dasar Hadist *rahn* diantaranya adalah Hadist Nabi Riwayat Al-Bukhari dan Muslim yang bersumber dari Aisyah r.a:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أ

جَلِيٍّ وَ رَهْنَهُ دِرْهَمًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya: "Bahwa Rasulullah SAW membeli makanan dari seorang Yahudi dan beliau menggadaikan baju besinya kepadanya (HR. Bukhari-Muslim).

Dasar Ijma' *rahn* adalah bahwa kaum Muslimin sepakat memperbolehkan *rahn* (gadai) secara syariat ketika berpergian (safar) dan ketika di rumah (tidak berpergian) kecuali Mujahid berpendapat *rahn* (gadai) hanya berlaku ketika berpergian berdasarkan dalil diatas. Akan tetapi, pendapat Mujahid ini dibantah

²³ Dr. Andri Soemitra, MA., *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (KENCANA: PT Kharisma Putra Utama, 2017) hal. 402-403

dengan argumentasi Hadist diatas. Di samping itu, penyebutan safar (berpergian) dalam ayat di atas keluar dari umum (kebiasaan).²⁴

3. Rukun Dan Syarat *Rahn*

Rukun *rahn* ada empat, yaitu pemberi gadai (*rahin*), penerima gadai (*murtahin*), barang jaminan (*marhun*), dan utang (*marhun bih*). Sementara rukun *rahn* adalah dua pihak yang berakad, akad *rahn*, barang jaminan (*marhun*) dan utang (*marhun bih*). Menurut Hanafiyah *rahn* adalah ijab dan kabul dari *rahin* dan *murtahin*.

Dalam setiap akad, unsur dan rukunnya harus memenuhi syarat. Berkaitan dengan *rahn*, syarat bagi para pihak berakad sama dengan syarat dalam akad lainnya. Syarat tersebut adalah para pihak harus berakal, sudah baligh, tidak dalam paksaan atau tidak terpaksa. Pasal 330 KHES menyebutkan bahwa para pihak yang melakukan akad gadai harus sudah cakap hukum. Cakap hukum disini berarti berakal, sudah dewasa atau baligh serta tidak dalam paksaan.

Syarat yang terkait dengan utang adalah, pertama, utang adalah hak yang harus dibayar. Kedua, jumlah melebihi dari nilai barang yang menjadi jaminan. Ketiga, hak utang harus jelas. Kalangan Syafiiyah dan Hanbaliyah mensyaratkan, pertama, utang merupakan utang yang tetap dan wajib dibayar oleh *rahin*. Kedua, utang harus mengikat kedua belah pihak. Ketiga, jumlah, ukuran dan sifat harus jelas diantara para pihak yang berakad.

²⁴ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 287-289.

Syarat-syarat yang terkait dengan barang yang menjadi objek jual beli adalah sebagai berikut:²⁵

- a) Barang yang digadai harus benar-benar ada dan nyata.
- b) Objek transaksi berupa barang yang dinilai, halal, dapat dimiliki, dapat disimpan dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya.
- c) Barang yang dijadikan objek transaksi merupakan hak milik secara sah dan kepemilikan sempurna.
- d) Objek harus dapat diserahkan saat transaksi.
- e) Selain syarat di atas, ada satu syarat lagi yang mutlak harus terpenuhi, yaitu barang yang digadaikan harus tahan lama dan tidak mudah rusak, seperti emas, perak, logam mulia, dan lain sebagainya.

4. Tujuan Dan Manfaat *Rahn*

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan layanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengolaan yang baik. Oleh karena itu, Pegadaian bertujuan sebagai berikut:²⁶

²⁵ Panji Adam, *FATWA-FATWA EKONOMI SYARIAH: Konsep, Metodologi, dan Implementasinya pada Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Amzah, 2018), h. 283-284.

²⁶ *Ibid.*, *Lembaga Keuangan Syariah*, h. 402-405.

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan
- b. dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional, pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.
- c. Pencegahan praktik ijon, penggadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- d. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena msyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- e. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Adapun manfaat pegadaian antara lain:

- a. Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/ kredit perbankan. Disamping itu, nasabah juga mendapatkan manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.
- b. Bagi perusahaan pegadaian
 - 1) Penghasilan yang bersumber dari sewa tempat penyimpanan barang gadai.
 - 2) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang

mengeluarkan produk gadai syariah akan mendapatkan keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.²⁷

- 3) Melaksanakan misi Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak dalam bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

5. Risiko *Rahn*

Adapun risiko yang memungkinkan terdapat pada *rahn* apabila diterapkan sebagai produk adalah:

- a. Risiko tidak terbayarnya utang nasabah.
- b. Risiko penurunan nilai aset yang ditahan atau rusak.
- c. Risiko pemalsuan barang gadai.²⁸

C. Sistem Gadai Emas

1. Pengertian Sistem

Sistem adalah jaringan kerja dari prosedu-prosdur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Prosedur adalah suatu urutan operasi tulis-menulis dan biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen yang diterapkan, untuk menjamin penanganan yang seragam dari

²⁷ *Ibid.*, *Lembaga Keuangan Syariah*, h. 406-408

²⁸ *Ibid.*, *Fiqh Ekonomi Syariah*, h. 297

transaksi-transaksi bisnis yang terjadi. Urutan yang tepat dari tahapan-tahapannya yaitu apa, siapa, kapan, dan bagaimana.

Suatu sistem yang baik harus mempunyai tujuan dan sasaran yang tepat karena hal ini akan sangat menentukan dalam mendefinisikan masukan yang dibutuhkan sistem dan juga keluaran yang dihasilkan. Sistem juga merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.²⁹

2. Sistem Gadai Emas

Pada umumnya, masyarakat telah lazim menjadikan emas sebagai barang berharga yang disimpan dan dijadikannya untuk obejek *rahn* (gadai) sebagai jaminan utang untuk mendapatkan pinjaman uang. Yang dimana, ongkos dan biaya penyimpanan barang yang dilakukan berdasarkan akad *ijarah* ditanggung oleh pengadai yang besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata diperlukan dan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.³⁰

Konsep gadai emas hampir sama seperti menggadaikan BPKP atau barang elektronik lainnya. Bedanya, jaminan yang diberikan berupa perhiasan atau emas batangan. Jika emas sudah memenuhi syarat, maka peminjam akan memperoleh uang sesuai nilai taksir pinjaman.

²⁹ Andi Kristanto, *Perancang Sistem Informasi dan Aplikasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 1.

³⁰ Darsono, dkk, *Perbankan Syariah Di Indonesia: Kelembagaan dan Kebijakan serta Tantangan Ke Depan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 236.

Secara umum, syarat untuk gadai emas di Pegadaian meliputi KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku, barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, atau emas lantakan. Syarat lainnya disesuaikan dengan model pembiayaan yang diambil. Untuk gadai emas, *rahin* bisa gunakan *Rahn*, *Rahn Hasan*, *Rahn Fleksi*, dan *Rahn Tasjily*. Berikut ketentuan khususnya, yaitu:

a. *Rahn*

Rahn melayani pembiayaan dengan jangka waktu 4 bulan yang bisa diperpanjang. Selain syarat tersebut diatas, *rahin* harus menandatangani Surat Bukti Rahn (SBR)

b. *Rahn Hasan*

Rahn Hasan merupakan pinjaman tanpa biaya jasa dengan jangka waktu 60 hari. Untuk mengikuti pembiayaan ini, *rahin* hanya perlu melampirkan KTP/SIM/Paspor.

c. *Rahn Fleksi*

Pembiayaan gadai dengan jangka waktu mulai dari 15,30 dan 60 hari. Untuk mengikuti pembiayaan ini, *rahin* hanya perlu menyerahkan KTP/SIM/Paspor.

d. *Rahn Tasjily*

Rahn Tasjily yaitu jaminan dalam bentuk barang atas utang, dengan kesepakatan bahwa yang diserahkan kepada *murtahin* hanya bukti sah kepemilikannya, sedangkan *marhun* tetap dalam penguasaan *rahin*.³¹

³¹ Sahabatpegadaian.com, diakses pada tanggal 18juli2019 pukul 13.30.

D. Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Motif dan motivasi memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat dipisahkan. Istilah motivasi berasal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat. Motivasi artinya proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Motivasi juga dijelaskan sebagai dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Setiap orang memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhannya semaksimal mungkin yang dapat dilakukannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut merupakan langkah-langkah dan tindakan. Tindakan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan dikatakan tindakan ekonomi. Setiap tindakan yang dilakukan tentunya memiliki alasan yang jelas atau dorongan untuk melakukan sesuatu yang disebut motif ekonomi. Alasan tersebut bermacam-macam, diantaranya untuk memenuhi kebutuhan, memperoleh keuntungan dan sebagainya. Setiap tindakan ekonomi harus didorong oleh motif ekonomi.³²

Motivasi adalah pendorong suatu usaha yang didasari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar seseorang tergerak hatinya melakukan sesuatu sehingga tercapai tujuan. Menurut Amstrong, motivasi dapat muncul dalam dua bentuk yakni: 1) Motivasi buatan (*extrinsic*), yaitu apa yang dilakukan

³² Sudarwan Danim, *Motivasi Kepimimpinan dan Efektibilitas Kelompok*, h. 25.

terhadap orang untuk memotivasi mereka, dan 2) motivasi hakiki adalah faktor-faktor yang mempengaruhi orang untuk berperilaku untuk melakukan atau bergerak ke arah tertentu.³³ Dalam hal ini adalah faktor dari luar dari pribadi orang itu sendiri.

Alasan masyarakat melakukan transaksi gadai emas sangat bermacam-macam. Misalnya diantaranya untuk memenuhi kebutuhan, memperoleh keuntungan dan lain sebagainya. Seseorang melakukan tindakan yang berpedoman pada prinsip ekonomi yaitu dengan bersedia membayar terhadap fasilitas yang diterimanya. Bayar biaya ujah atas pinjaman dari agunan emas yang di gadaikan di Bank Syariah Mandiri. Jadi tindakan ekonomi harus didorong oleh motif ekonomi dan didasari oleh prinsip ekonomi. Motivasi adalah alasan seseorang untuk melakukan sesuatu atau dorongan dari dalam diri manusia untuk berbuat atau bertindak.

Menurut Abin Syamsuddin Makmun, motivasi adalah suatu keadaan yang kompleks dan kesiapsediaan dalam diri individu (organisme) untuk bergerak ke arah tujuan tertentu, baik disadari maupun tidak disadari. Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap kegiatan individu selalu ada kekuatan yang mendorongnya dan selalu mengarah kepada suatu tujuan.³⁴

³³ Armstrong, *A Handbook of Human Resource Management*, Terj. Sofyan Cikmat, (Jakarta, PT. Gramedia, 1996), h. 57.

³⁴ <https://arihdyacaesar.com/2010/01/13/resume-motif-dan-motivasi-konsep-indikator-pengukuran/> (Diakses 18-07-2019).

2. Teori Motivasi

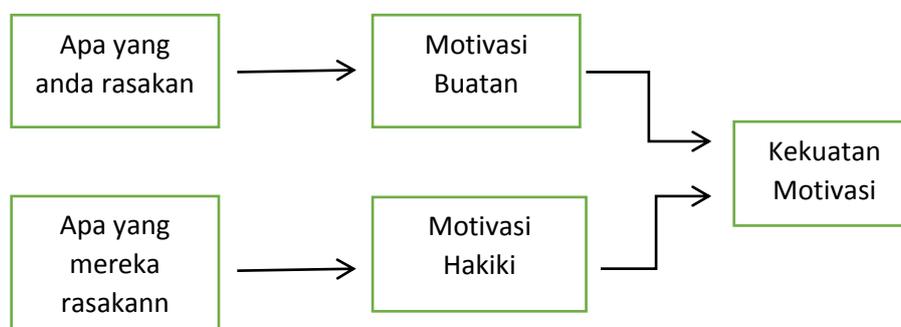
Motivasi adalah suatu proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah dan ketekunan individual dalam usaha mencapai tujuan. Motivasi mempunyai fungsi yang sangat penting dalam suatu kegiatan, akan mempengaruhi kekuatan dari kegiatan tersebut, tetapi motivasi juga dipengaruhi oleh tujuan. Makin tinggi dan berarti suatu tujuan makin kuat kegiatan yang dilaksanakan. Ketiga komponen kegiatan atau perilaku individu tersebut saling berkaitan erat dan membentuk suatu kesatuan yang disebut sebagai proses motivasi. Proses motivasi ini meliputi tiga langkah, yaitu:

- a. Adanya suatu kondisi yang terbentuk dari tenaga-tenaga pendorong (desakan, motif, kebutuhan, keinginan) yang menimbulkan suatu ketegangan atau tension.
- b. Berlangsungnya kegiatan atau tingkah laku yang diarahkan kepada pencapaian suatu tujuan yang akan mengendurkan atau menghilangkan ketegangan.
- c. Pencapaian tujuan dan berkurangnya atau hilangnya ketegangan.

Motivasi memiliki dua fungsi, yaitu pertama mengarahkan atau *directional function* dan kedua mengaktifkan dan meningkatkan kegiatan atau *activating and energizing function*. Dalam mengarahkan kegiatan, motivasi berperan mendekatkan atau menjauhkan individu dari sasaran yang akan dicapai. Apabila sesuatu sasaran atau tujuan merupakan sesuatu yang diinginkan oleh individu, maka motivasi berperan mendekatkan (*approach motivation*) dan apabila sasaran

atau tujuan tidak diinginkan oleh individu, maka motivasi berperan menjauhi sasaran (*avoidance motivation*).³⁵ Karena motivasi berkenaan dengan kondisi yang cukup kompleks, maka mungkin pula terjadi motivasi sekaligus berperan mendekati dan menjauhi sasaran (*approach-avoidance motivation*).

Motivasi diartikan sebagai dorongan individu untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya, karena apabila individu termotivasi mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu karena dapat memuaskan keinginan mereka. Motivasi dapat muncul dalam dua bentuk yakni: 1) Motivasi buatan (*extrinsic*), yaitu apa yang dilakukan terhadap orang untuk memotivasi mereka dan 2) Motivasi hakiki (*intrinsic*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri sendiri yang mempengaruhi orang untuk berperilaku atau untuk bergerak kearah tertentu, seperti gambar dibawah:



Gambar 2.3. Pengaruh-pengaruh Terhadap Motivasi

Pada dasarnya semua teori motivasi dikaitkan dengan pemuasan kebutuhan manusia karena relevan untuk menekankan terlebih dahulu apa yang disebut sebagai proses motivasi yang secara sistematis terlihat pada gambar

³⁵ <https://arihdyacaesar.com/2010/01/13/resume-motif-dan-motivasi-konsep-indikator-pengukuran/> (Diakses 18-07-2019).

berikut: Menurut Sudarwan Danim, motif adalah dorongan awal, sering juga disebut pemilih respon tingkah laku atau tindakan mencapai tujuan.³⁶ Motivasi adalah mengacu pada dorongan, baik dari dalam atau dari luarseseorang yang memunculkan antusiasme dan kegigihan untuk melakukan tindakan tertentu.

Beberapa teori motivasi yang yang menggerakkan perilaku dan dorongan seseorang antara lain:

1. Teori kebutuhan, Maslow mencoba mengungkapkan ada 5 tipe kebutuhan yang biasanya mendasari motivasi manusia.³⁷
 - a. Kebutuhan fisiologis, merupakan kebutuhan fisik manusia paling dasar, termasuk kebutuhan pangan, air dan seks. Dalam rancangan organisasi, ini direfleksikan sebagai kebutuhan atas kecukupan panas, udara dan gaji pokok untuk kelangsungan hidup.
 - b. Kebutuhan keamanan, merupakan kebutuhan manusiakan rasa aman, terlindungi dari ancaman dan bahaya, yaitu kebebasan dari kekerasan dan untuk terciptanya masyarakat tertib.
 - c. Kebutuhan sosial/kepemilikan (*belongingness needs*), merupakan kebutuhan akan rasa cinta dan kasih sayang serta penerimaan dari lingkungan dan orang-orang sekitar. Kebutuhan ini merefleksikan hasrat untuk diterima sesama, mempunyai ikatan pertemuan, menjadi bagian dari kelompok, dan dicintai.

³⁶ Sudarwan Danim, *Motivasi Kepimimpinan dan Efektibilitas Kelompok*, h. 24

³⁷ Sondang P. Siagan, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 2004), h. 162-184.

- d. Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*), merupakan kebutuhan manusia untuk mendapatkan sebuah apresiasi, prestasi, pengakuan ataupun perhatian dari pihak luar.
 - e. Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*), seseorang akan mengembangkan potensi yang ada dalam diri mereka secara maksimal. Merepresentasikan kebutuhan bagi pemenuhan diri merupakan kategori kebutuhan tertinggi. Hal ini menekankan pada potensi, peningkatan kompetensi seseorang, dan menjadi orang yang lebih baik.
2. Teori dua faktor. Menurut Herzberg ada dua faktor yang memberikan kontribusi terhadap perilaku seseorang. Faktornya antara lain *hygiene* dan motivator. Faktor *hygiene*, merupakan faktor-faktor yang, menyebabkan hadirnya kepuasan atau ketidakpuasan. Faktor kedua adalah motivator.
 3. Teori keadilan. Sebenarnya teori ini juga bisa mengarah kepada persepsi seseorang. J Stacy Adams mengungkapkan bahwa ketidakadilan yang mereka terima dari sebuah keadaan, atau perilaku seseorang disekitarnya akan memunculkan persepsi dan motivasi yang berlainan.
 4. Teori harapan. Tidak hanya lingkungan ataupun perilaku orang disekitar yang mempengaruhi motivasi. Namun harapan-harapan dan ekspektasi yang muncul dari seseorang akan memunculkan motivasi untuk melakukan suatu hal yang sesuai dengan harapannya.³⁸

Setiap orang memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhannya semaksimal mungkin yang dapat dilakukannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut

³⁸ Sudarwan Danim, *Motivasi Kepimimpinan dan Efektibilitas Kelompok*, h. 27.

merupakan langkah-langkah dan tindakan. Tindakan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan dikatakan tindakan ekonomi. Setiap tindakan yang dilakukan tentunya memiliki alasan yang jelas atau dorongan untuk melakukan sesuatu yang disebut motif ekonomi. Alasan tersebut bermacam-macam, diantaranya untuk memenuhi kebutuhan, memperoleh keuntungan dan sebagainya.

3. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi ada dua yaitu internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi motivasi faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi dari pembeli. Sebagian faktor-faktor tersebut tidak diperhatikan oleh pemasaran tetapi sebenarnya harus diperhitungkan untuk mengetahui seberapa jauh faktor-faktor perilaku konsumen tersebut mempengaruhi motivasi konsumen.³⁹

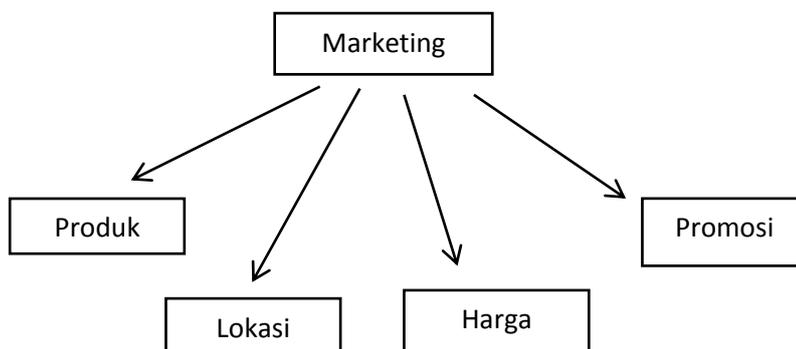
- a. Faktor kebudayaan. Kebudayaan merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar untuk mendapatkan nilai, persepsi prefensi dan perilaku dari lembaga-lembaga penting lainnya.
- b. Faktor sosial. Kelas sosial merupakan pembagian masyarakat yang relatif homogen dan permanen yang tersusun secara hierarkis dan yang anggotanya menganut nilai-nilai, minat, dan perilaku serupa. Kelas sosial ditentukan oleh satu faktor tunggal, seperti pendapatan, tetapi

³⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Terj. Benyamin Molan*, Eds. XII jilid I (Cet. IV, Eds. Bahasa Indonesia, 2009), h. 235.

diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan, pendidikan, kekayaan dan variabel lain.

- c. Faktor psikologis. Sebagian dari pengaruh lingkungan dimana ia tinggal dan hidup pada waktu sekarang tanpa mengabaikan pengaruh dimasa lampau atau antisipasinya pada waktu yang akan datang. Faktor psikologis dipengaruhi oleh karakteristik meliputi: umur dan tahap daur hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan gaya hidup.

Adapun faktor-faktor eksternal yang sebagaimana diungkapkan Kotler merupakan strategi pemasaran yang terdiri dari sejumlah keputusan tentang kegiatan pemasaran yang meningkatkan nilai untuk digunakan sehingga mampu mempengaruhi tingkat motivasi konsumen. Suatu strategi pemasaran meliputi penentuan produk, harga, lokasi, dan promosi. Kegiatan ini dikenal dengan marketing mix yang merupakan perangkat variabel pemasaran yang dilakukan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan.⁴⁰



Gambar 2.4. Marketing Mix

⁴⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Eds. Revisi X, (Cet. X; Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 192.

Selain gambar-gambar diatas ada juga faktor selanjutnya yaitu reputasi dan sumber daya manusia. Reputasi adalah nama baik dan merupakan tujuan sekaligus prestasi yang ingin dicapai bagi dunia perusahaan, dimana reputasi ini didasarkan pada mutu barang atau jasa yang ditawarkan, informasi mengenai perusahaan yang merupakan kepercayaan titipan masyarakat.⁴¹

Adapula faktor-faktor yang mempengaruhi minat atau motivasi konsumen terdiri dari empat P, yaitu *product, price, place and promotion*. Dimana terdapat tiga P yaitu: *people, physical evidence, process*. Adapun *people* disini yaitu semua orang yang terlibat aktif dalam pelayanan dan mempengaruhi persepsi pembelian, meliputi kegiatan untuk karyawan (Sumber Daya Manusia).⁴²

Maka faktor-faktor diantaranya yang dapat dikategorikan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi nasabah terhadap gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Sidempuan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan. Produk yang diinginkan konsumen, baik berwujud maupun yang tidak berwujud adalah produk yang berkualitas tinggi. Artinya produk yang ditawarkan oleh Bank kepada nasabahnya memiliki nilai yang lebih tinggi. Adapun dalam penelitian ini berfokus pada produk pembiayaan Gadai

⁴¹ *Ibid.*, *Manajemen Perbankan*, h. 192

⁴² *Ibid.*, *Manajemen Perbankan*, h. 197

emas. Gadai emas adalah salah satu produk pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri dengan jaminan atau agunan berupa emas dengan sistem rahn atau gadai. Gadai emas pada bank Syariah Mandiri memiliki motto “Murah Cepat dan Aman” artinya pada Bank Syariah Mandiri menawarkan produk pembiayaan yang murah dibandingkan kompetitor, proses layanan transaksi yang cepat serta memberikan keamanan bagi nasabah.⁴³

2. Faktor Lokasi

Selain produk, lokasi juga merupakan elemen dari bauran pemasaran dimana lokasi adalah keadaan atau ketersediaan hubungan dari suatu tempat ke tempat yang lainnya atau kemudahan seseorang atau kendaraan untuk bergerak dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan aman, nyaman, serta kecepatan yang wajar. Lokasi merupakan tempat dimana perusahaan harus memulai usahanya dalam mencari berbagai peluang dan mengontrol ancaman-ancamannya. Sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank.

3. Faktor Promosi

Promosi merupakan kegiatan marketing mix yang sama pentingnya dengan produk dan lokasi. Dalam setiap kegiatan bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik secara langsung ataupun tidak langsung.⁴⁴ Promosi merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan dengan cara menyebarkan informasi untuk mengajak, membujuk dan meyakinkan

⁴³ Bank Syariah Mandiri, Brosur Gadai Edisi Januari 2016

⁴⁴ *Ibid.*, *Manajemen Perbankan*, h. 199

pengguna produk atau jasa. Sarana promosi yang dapat digunakan adalah periklanan, promosi penjualan, publisitas, penjualan pribadi. Pemasar harus tahu bagaimana menggunakan periklanan, promosi penjualan, publisitas dan penjualan pribadi untuk mengkomunikasikan suatu produk beserta nilainya kepada konsumen yang ditargetkan maupun yang ditujukan. Iklan adalah sarana promosi yang digunakan oleh bank guna menginformasikan, menarik dan mempengaruhi calon nasabahnya. Pengguna promosi iklan dapat dilakukan dengan berbagai media seperti: pemasangan *billboard*, pencetakan brosur baik disebar di setiap cabang atau pusat-pusat perbelanjaan, pemasangan spanduk di lokasi tertentu yang strategis, pemasangan iklan di televisi, koran atau melalui radio.

4. Faktor Reputasi

Reputasi adalah nama baik dan merupakan tujuan sekaligus prestasi yang ingin dicapai bagi dunia perusahaan, dimana reputasi ini didasarkan pada mutu barang yang ditawarkan, pelayanan dan informasi mengenai perusahaan tersebut yang merupakan kepercayaan titipan masyarakat. Nama baik bank menjadi jaminan bagi nasabah untuk membeli produk bank. Oleh karena itu, bank harus pandai menjaga nama baik, mengingat jasa bank yang ditawarkan merupakan bisnis kepercayaan.⁴⁵ Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat mau menitipkan emasnya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan.

⁴⁵ *Ibid.*, *Manajemen Perbankan*, h. 222

Masyarakat percaya bahwa emas yang dijadikan barang jaminan tidak akan disalahgunakan oleh bank, emasnya akan disimpan dan dijaga dengan aman.

5. Faktor Program Promosi

Dalam perbankan bukanlah merupakan suatu komoditi hanya melainkan alat untuk mencapai pertambahan nilai ekonomis. Bank menawarkan program promosi untuk meningkatkan motivasi atau minat nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai. Adapun program promosi pada Bank Syariah Mandiri yaitu:

- a. Program Ketupat Merdeka dan Milad BSM, yaitu nasabah mendapatkan diskon biaya ujah selama 1 periode atau 15 hari.
- b. Program *Take Over*, yaitu nasabah dapat memindahkan pinjaman dari lembaga gadai lain, apabila nilai pembiayaan yang dipindahkan diatas 10 juta, maka biaya ujah yang dikenakan hanya 1% jumlah dari jumlah pembiayaan.
- c. Program *One Obligor*, yaitu nasabah yang memiliki pinjaman di atas 50 juta, mendapatkan special rate yaitu 1% disetiap transaksi gadai.

6. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam mengakomodir setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan. Kemampuan yang telah dimiliki harus terus menerus

dikembangkan, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan. Bagi dunia perbankan yang memiliki kegiatan yang begitu padat, maka dibutuhkan karyawan yang cekatan dan terampil dalam menjalankan tugasnya. Seorang karyawan harus memiliki keterampilan dalam dunia perbankan agar dapat melayani setiap produk perbankan yang ditawarkan secara cepat, tepat dan memuaskan. Bank juga harus merancang uraian-uraian tugas seorang karyawan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Semua dilakukan agar pekerjaan yang akan dijalankan benar-benar sesuai dengan job description masing-masing karyawan.⁴⁶

⁴⁶ *Ibid.*, *Manajemen Perbankan*, h. 225

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Dan Visi Misi PT.Bank Syariah Mandiri Kc.Padangsidempuan

Bank Syariah Mandiri atau dikenal dengan BSM hadir dengan cita-cita membangun negeri. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSM Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi

PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

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

Visi Dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Setiap perusahaan mempunyai visi dan misi tersendiri, Bank Syariah Mandiri Kc.Padangsidiempuan memiliki Visi "Bank SyariahTerdepan dan Modern ".Selain memiliki visi Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidiempuan juga memiliki Misi, yaitu :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmenritel.
4. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
5. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

6. Mengembangkan nilai-nilai syariah Universal.

Bank Syariah mandiri Kc.Padangsidimpuan terletak di Jl. Sudirman (ex.Merdeka)No 130A Padangsidimpuan 22717, Telp (0634) 28200, Fax.(0634) 28103 www.syariahmandiri.co.id Daerah pemasaran PT. Bank SyariahMandiri Cabang Padangsidimpuan sangat luas, seperti di kabupaten Padang Lawas,kab. Padang Lawas Utara, kab.Tapanuli Selatan, Mandailing Natal, Sibolga, dan Rantau Parapat. Dalam pemasaran produknya PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan dibantu oleh cabang pembantu bank syariah Batang Toru, Sipirok, Gunung Tua, Sibuhuan, Panyabungan,dan Sibolga.

B. Kegiatan Usaha dan Produk-Produk di PT, Bank Syariah Mandiri Kc.Padang sidimpuan

PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padang sidimpuan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan. Dimana kegiatannya ialah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit. PT. Bank Syariah Mandiri menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasi bank syariah mandiri sebagai berikut:

Adapun prinsip Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

- 1) Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

- 2) Bank Syariah Mandiri adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Adapun untuk prinsip Operasi Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

- 1) Prinsip Keadilan

Yaitu penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengembalian margin keuntungan yang disepakati antar bank dan nasabah.

- 2) Prinsip Keterbukaan

Dengan keterbukaan laporan keuangan Bank Syariah Mandiri yang berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

- 3) Prinsip Kemitraan

Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna data, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Hal ini diterapkan dalam hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang berimbang diantara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun pihak bank.

- 4) Univerealitas

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip syariah.

Produk - Produk di PT. Bank Syariah Mandiri Kc.Padangsidempuan

1. Produk Tabungan

b. Tabungan bsm

Yaitu tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM. Adapun manfaatnya ialah aman dan terjamin, Online diseluruh *outlet* BSM, bagi hasil yang kompetitif, fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan *Debit*, fasilitas *e-Banking* yaitu BSM mobile banking dan BSM *net banking*, serta kemudahan dalam penyaluran zakat, infak dan sedekah.

c. Tabungan mabrur

Yaitu tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Manfaatnya ialah aman dan terjamin, fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji serta online dengan siskohat departemen agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

d. Tabungan investa cindekia

Yaitu tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Manfaatnya ialah bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i, serta perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

e. Tabungan Berencana

Yaitu tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Manfaatnya ialah bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang, serta perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan, dan jaminan pencapaian target dana.

f. Tabungan Simpatik

Yaitu tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Manfaatnya ialah aman dan terjamin, online diseluruh *outlet* BSM, bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM, fasilitas bsm card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan *Debit*, fasilitas *e-Banking* yaitu bsm *mobile banking* & bsm *net banking* serta penyaluran zakat, infaq, dan sedekah.

g. Tabunganku

Yaitu tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Manfaatnya ialah aman dan terjamin, online diseluruh outlet BSM, serta bonus *wadiah* diberikan sesuai kebijakan bank.

h. Bsm Deposito

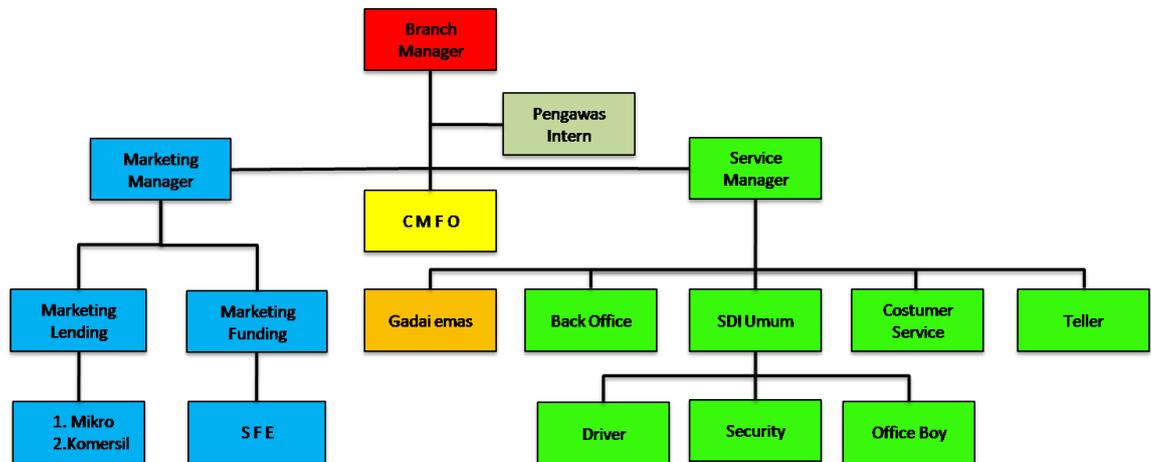
Yaitu investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Manfaatnya ialah dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah, bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan, serta fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).

i. Bsm giro

Yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Manfaatnya ialah dana aman dan tersedia setiap saat, kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G, fasilitas intercity clearing untuk kecepatan bayar *inkaso* (kliring antar wilayah), fasilitas bsm card sehingga kartu atm sekaligus debet (untuk perorangan), fasilitas pengiriman *account statement* setiap awal bulan, serta bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

C. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan bisa dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

1) *Branch Manager*

Tugas Branch Manajer adalah memimpin, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang padangsidempuan untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang padangsidempuan yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Secara garis besar tugas utama *Branch Manager*:

- a. Memastikan tercapainya target bisnis cabang pembantu yang telah ditetapkan meliputi pendanaan, pembiayaan, fee based, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
- b. Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan seluruh aktivitas cabang pembantu.

- c. Memasarkan produk *bancassurance* (produk asuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non-bank lainnya.
- d. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di cabang pembantu.
- e. Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.
- f. Memastikan pelaporan (intern dan ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.
- g. Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ekstern
- i. Melakukan analisa *SWOT* secara berkala untuk mengetahui posisi cabang pembantu terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.

2) *Branch Operation & service Manager*

Bertugas memastikan kepatuhan aktivitas operasional cabang terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pencapaian target bidang operasional cabang sesuai ketetapan cabang induk/kantor pusat.

Adapun tugas utama *Branch Operation & Service Manager*:

- a. Memastikan terkendalinya biaya operasional cabang pembantu dengan efisien dan efektif.
- b. Memastikan dan mengelola transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.

- c. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal di kantor cabang pembantu.
- d. Memastikan dan mengelola semua kegiatan administrasi, dokumentasi dan kewajiban pelaporan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal/eksternal).
- e. Memastikan ketersediannya dan keamanan dokumen berharga bank, PIN kartu ATM maupun *key acces layanan e-banking* lainnya.
- f. Memastikan dan mengelola fungsi-fungsi administrasi kepegawaian sarana dan prasarana Kantor Cabang Pembantu.
- g. Memastikan mengelolaimplementasi KCP denganbaik.

3) *Back Office*

Memenuhi pelayanan operasional, administrasi pembiayaan dan kepegawaian dengan cepat dan benar, serta menyediakan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pembantu secara memadai. Adapun tugas dan tanggung jawab *Back Office*:

- a. Melaksanakan transaksi transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan Standar Operational Prosedur (SOP) yang berlaku.
- b. Melaksanakan transaksi kliring keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- c. Melaksanakan transaksi inkaso keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- d. Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.
- e. Menjaga kerahasiaan password yang menjadi wewenangny.

- f. Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Memastikan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.
- h. Memelihara dokumen pencairan dan dokumen legal dan pembiayaan dengan tertib dan aman.
- i. Memutakhirkan data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan.
- j. Menyediakan informasi data nasabah.
- k. Memenuhi data dan informasi jaminan.
- l. Membebaskan biaya administrasi pembiayaan dan biaya lainnya yang terkait.
- m. Menindak lanjuti proses pencairan pembiayaan kepada nasabah.
- n. Melakukan pelaporan kepada BI.
- o. Melakukan perhitungan, pelaporan dan pembayaran perpajakan.
- p. Melakukan pengiputan data untuk pelaporan cabang ke kantor pusat.
- q. Menyusun laporan rincian akun-akun tertentu dalam laporan keuangan (proof sheet).
- r. Melakukan rekonsiliasi dan penyelesaian posisi open item.
- s. Melakukan administrasi dan pengarsipan terhadap seluruh dokumen terkait pelaporan.

4) *Teller*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan bank. Adapun tugas dan tanggung jawab *Teller*:

- a. Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan standar operasional prosedur (SOP).
- b. Mengelola saldo kas *teller* sesuai limit yang ditentukan.
- c. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- d. Melakukan cash count akhir hari.
- e. Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- f. Menyediakan laporan transaksi harian.

5) *Customer Service*

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai ketentuan dan standar pelayanan. Adapun tugas dan tanggung jawab *Customer Service*:

- a. Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c. Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- d. Melayani permintaan buku cek atau *bilyet giro*, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- e. Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.

- f. Menginput data customer dan *loan facility* yang lengkap dan akurat.
- g. Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h. Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- i. Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.
- j. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
- k. Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa bank di cabang pembantu.

6) *Pawning Officer*

Penaksir adalah petugas yang ditunjuk untuk melayani nasabah, melakukan penaksiran objek gadai, bertanggung jawab atas penilaian dan keaslian barang jaminan berkaitan dengan jumlah pembiayaan yang akan diberikan, melakukan penginputan pada sistem berkaitan dengan pencairan pembiayaan dan melakukan *monitoring* sampai pelunasan pembiayaan.

Penaksir tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan persetujuan pembiayaan gadai. Penaksir bertanggung jawab terhadap akurasi nilai taksiran, kualitas maupun keaslian barang jaminan dan kewajaran pembiayaan. Penaksir menginformasikan kepada *pawning officer* tentang nilai dan keaslian barang jaminan serta memberikan rekomendasi limit pembiayaan dengan pegang teguh pada kejujuran, objektifitas, kecermatan dan ketelitian.

7) JCBRM

Tercapainya pelaksanaan kegiatan administrasi pendanaan dan pembiayaan. Adapun tugas dan tanggung jawab JCBRM:

- a. Memastikan kelengkapan pelaksanaan penanda tangan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.
- b. Mendokumentasikan *current file*.
- c. Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.
- d. Membuat pengajuan Bank Indonesia/Bank/*trade cheking*.
- e. Memantau pemenuhan dokumen TBO.
- f. Membuat SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- g. Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik intern maupun ekstern.
- h. Menyusun laporan portofolio dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang pembantu.
- i. Memelihara data profil nasabah pendanaan.
- j. Menyusun laporan pencapaian target *Branch Manager* cabang pembantu.

8) *Micro Banking Manager*

Merealisasikan target pembiayaan, pendanaan, dan *fee based income* yang di distribusikan oleh *Branch Manager* cabang pembantu.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Micro Banking Manager*:

- a. Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif.
 - b. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan mikro.
 - c. Menindak lanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam bentuk NAP.
 - d. Memastikan persetujuan atau penolakan pembiayaan yang diajukan.
 - e. Menindak lanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah mikro.
 - f. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan mikro.
 - g. Melaksanakan pengawasan terhadap seluruh nasabah yang di kelola agar kolektibilitas mikro lancar.
 - h. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah.
 - i. Meningkatkan business relation antara bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan.
 - j. Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan.
- 9) Adminstrasi Pembiayaan Mikro

Pelaksana administrasi pembiayaan mikro bertanggung jawab atas terselenggaranya administrasi mulai dari permohonan pembiayaan, pencairan pembiayaan, angsuran hingga pelunasan pembiayaan. Disamping itu juga bertanggung jawab terhadap penyimpanan dokumen, serta pembuatan dan penyampaian pelaporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu.

Secara garis besar tugas utama Administrasi Pembiayaan:

- a. Proyeksi arus kas masuk dan arus kas keluar untuk mengetahui volume pembiayaan cabang sehingga kita bisa melihat perkembangan target pembiayaan cabang. Arus kas masuk berdasarkan data-data dari nilai pencairan yang diberikan kepada nasabah. Arus kas keluar berdasarkan proyeksi seberapa besar pembiayaan yang diberikan oleh marketing kepada nasabah setiap bulan.
- b. *Input BI-checking* untuk mengetahui nasabah pernah mendapat fasilitas pinjaman di bank lain serta mengetahui fasilitas pinjaman tersebut bermasalah atau tidak.
- c. *Report past due* melaporkan data-data angsuran nasabah yang menunggak kepihak marketing setiap hari.
- d. Input sistem informasi debitur yang merupakan laporan yang berisi informasi lengkap mengenai keadaan debitur.

10) Security

Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun diluar jam operasional. Adapun tugas dan tanggung jawab *Security*:

- a. Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali.
- b. Memastikan inventaris kantor terjaga dengan baik, dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.
- c. Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam operasional.
- d. Memastikan pertukaran shift juga berjalan dengan lancar.

- e. Mengadministrasikan penggunaan kendaraan kantor dan surat izin karyawan yang bertugas keluar kantor.
- f. Mengadministrasikan seluruh mutasi kegiatan selama penjagaan.
- g. Menjaga, merawat, dan mengoperasikan mesin genset, termasuk memastikan ketersediaannya BBM.
- h. Memastikan penggunaan listrik diluar jam operasional secara efektif dan efisien.
- i. Memastikan kondisi kendaraan nasabah dalam keadaan aman, dan di parkir dengan tertib.

11). *Office Boy*

Adapun tugas utama *Office Boy*:

- a. Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor.
- b. Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor.
- c. Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipnya dengan baik.
- d. Menjawab telepon masuk pada meja operator dengan benar.
- e. Mengoperasikan mesin fotocopy dan membantu mendokumentasikan *file* pembiayaan dengan baik.

12). Driver

Menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik, adapun tugas dan tanggung jawab driver:

- a. Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat dengan baik, aman, dan layak jalan.
- b. Mengoperasikan kendaraan dengan baik dan benar.
- c. Memastikan ketersediaan BBM dalam kondisi yang stabil.
- d. Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan sampai ke tujuan dengan selamat dan tepat waktu.
- e. Memastikan setiap karyawan yang menggunakan kendaraan dinas sudah mendapat izin dari pejabat yang berwenang.
- f. Memastikan perjalanan keluar kota sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.

D. Sistem Pelayanan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan

Untuk menunjang kepuasan nasabah khususnya pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, maka upaya yang dilakukan oleh setiap perbankan adalah peningkatan pelayanan prima bagi setiap karyawan yang diberikan kepada nasabah penabung.

Adapun pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah adalah dengan menerapkan pelayanan prima yang terdiri dari : (1). Pelayanan melalui media cetak, (2). Pelayanan online, (3). Pelayanan melalui *customer service*, yang dilakukan oleh setiap karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, dimana tujuan yang ingin dicapai dengan adanya pelayanan prima tersebut adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah penabung.

1. Pelayanan Melalui Media Cetak

Perkembangan media cetak semakin maju, baik dalam hal media, bentuk, serta teknis serta alat – alat percetakan. Dalam komunikasi tidak pernah lepas dari peran media. Media massa menjadi penyalur pesan atau informasi yang ingin disampaikan komunikator kepada masyarakat luas. Arti media massa sendiri mengacu pada media teknologi, yang mampu menjangkau masyarakat luas melalui media cetak, dalam perkembangannya terdapat bermacam media komunikasi yang tersebar dimasyarakat , yaitu media cetak, media elektronik,dan media online.

2. Pelayanan Melalui Media Online

Inovasi jasa layanan perbankan berbasis teknologi terus berkembang seiring dengan kebutuhan nasabah bank. Salah satu bentuk jasa layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *online banking* atau *e-banking*, menjadi 3 kategori, yaitu *internet banking*, *mobile banking* dan *SMS banking*. Melihat dari gaya hidup masyarakat di zaman modern ini yang tidak bias lepas dalam menggunakan telepon seluler, dari 3 kategori layanan *e-banking* tersebut, salah satu sistem yang dianggap tidak rumit dan lebih efisien untuk para pengguna dengan mobilitas yang tinggi adalah *mobile banking*.

Mobile banking merupakan sebuah system layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank yang ditawarkan pada nasabah untuk mendukung kelancaran dan kemudahan melakukan sejumlah transaksi keuangan secara efektif dan efisien yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat telepon seluler berbasis internet.

Mandiri Syariah *Mobile* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau computer tablet. Jenis layanan Mandiri Syariah *Mobile Banking* adalah:

1. Informasi rekening, portofolio, saldo *e-Money* dan *Kurs*.
2. Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara online)
3. Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon /HP, Tiket, Asuransi, Belanja Online, Internet/TV Cabel dan Zakat /Infaq/Waqaf).
4. Transaksi pembelian(Voucher HP ,Token PLN , Paket data).
5. Pembayaran dengan QR Pay.
6. Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur
7. Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah)
8. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat
9. Bagikan bukti transaksi ke media sosial
10. Simpan transaksi menjadi menu favorit
11. Pengaturan akun Mobile Banking :Perubahan PIN/ Bahasa, menufavorit. (Traksaksi dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan pendaftaran Alamat Email Notifikasi Transaksi)

3. Pelayanan Melalui *Customer Service*

Pelayanan nasabah atau yang sering kita dengar *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang berarti pelanggan dan *Service* yang berarti pelayanan. Menurut Buku Operasional Bank Rakyat Indonesia

Customer Service merupakan kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai ketentuan dan standar pelayanan. Adapun tugas dan tanggung jawab *Customer Service*:

- a. Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c. Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- d. Melayani permintaan buku cek atau *bilyet giro*, surat referensi bank/ surat keterangan bank dan sebagainya.
- e. Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.
- f. Menginput data *customer* dan *loan facility* yang lengkap dan akurat.
- g. Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h. Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- i. Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.
- j. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
- k. Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa bank di cabang pembantu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Saya akan menjelaskan hasil penelitian tentang Memotivasi nasabah terhadap produk gadai emas di PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan

1. Gadai Emas

Pembiayaan gadai emas adalah solusi yang tepat bagi kebutuhan untuk dana cepat yang sesuai dengan syariah. Cepat prosesnya, aman penyimpanannya, sesuai dengan motto Pegadaian yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Saat ini produk gadai di BSM terus mengalami peningkatan. Meski mengalami peningkatan, pembiayaan gadai emas pada Pegadaian Syariah juga memiliki potensi risiko yang tinggi pula.

Adapun penerapan sistem gadai emas, yaitu:

a. Tahap-Tahap Melakukan Pembiayaan Gadai Emas

Tahap-tahap melakukan pembiayaan gadai emas di PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan, sebagai berikut:⁴⁷

- 1) Tahapan awal pembiayaan gadai emas:
 - a) *Rahin* menyerahkan *marhun* (barang jaminan) yang memenuhi syarat kepada penaksir.
 - b) Menyerahkan *fotocopy* KTP/SIM/Paspor
 - c) *Rahin* mengisi Formulir Permintaan Pinjaman (FPP) dan menandatangani

⁴⁷ Wawancara kepada AO Safri BSM KCP Padang Sidempuan

2) Tahap Penaksir Gadai Emas

Tahap penaksiran dilakukan dengan menguji dan meneliti emasnya.

Langkah-langkah penaksiran sebagai berikut:

- a) Emas digosok dengan batu uji
- b) Ditetesi air uji
- c) Ditimbang

3) Tahap Pencairan Pembiayaan Gadai Emas

Tahap Pencairan pembiayaan gadai emas di PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan yaitu sebagai berikut:

- a) Setelah penaksir menghitung nilai barang jaminan lalu taksiran tersebut diberitahukan kepada *rahin*.
- b) Jika *rahin* setuju, maka akan diproses dengan mencetak akad perjanjiannya.
- c) Lalu nasabah menandatangani Surat Bukti Rahn (SBR).
- d) Kemudian kasir memberikan pencairan kepada *rahin*, pencairan tersebut bisa dilakukan dengan cara *cash* ataupun *transfer* ke rekening *rahin*.

4) Tahap Jatuh Tempo Pembiayaan Gadai Emas⁴⁸

Jangka waktu tempo pembiayaan gadai emas pada PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan selama 4 bulan atau 120 hari dari tanggal awal pembiayaan.

5) Tahap Pelunasan Pembiayaan Gadai Emas

⁴⁸ Wawancara Kepada AO Della BSM KCP Padang Sidempuan

Tahap pelunasan pembiayaan gadai emas di PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan yaitu sebagai berikut:

- a) *Rahin* wajib membawa Surat Bukti Rahn (SBR) beserta identitas *rahin* atas nama yang tercantum dalam SBR.
- b) *Rahin* menyerahkan sejumlah uang untuk pelunasan.
- c) Tahap pelunasan pembiayaan gadai emas pada PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan yaitu dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *Mu'nah* selama masa pinjaman.
- d) Pinjaman dapat diangsur oleh *rahin*.

b. Konsep Pembiayaan Gadai Emas⁴⁹

Konsep pembiayaan gadai emas di PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan, yaitu:

1) Pengikatan akad gadai emas

Akad yang digunakan dalam pengikatan gadai emas di PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan adalah:

- a) Akad *Rahn*, untuk pengikatan emas sebagai jaminan/agunan atas pembiayaan/ pinjaman nasabah.
- b) Akad *Qardh*, untuk pengikatan pembiayaan dari *murtahin* kepada *rahin* dengan ketentuan bahwa *rahin* wajib mengembalikan dana yang diterimanya kepada *murtahin* pada waktu yang telah disepakati.

⁴⁹ Wawancara Kepada AO Made KCP Padang Sidempuan

- c) Akad *Ijarah*, untuk pengikatan pemanfaatan atas suatu barang atau jasa dalam rangka waktu tertentu melalui pembayaran upah/sewa tempat, tanpa diikuti pemindahan kepemilikan barang.

2) Sumber Dana Pembiayaan Gadai

Sumber dana pembiayaan gadai berasal dari seluruh kegiatan pegadaian syariah termasuk dana yang kemudian disalurkan kepada nasabah murni berasal dari modal sendiri ditambah dana pihak ketiga dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan.

c. Karakteristik Pembiayaan Gadai Emas⁵⁰

- 1) Sebagai landasan keabsahan dalam bertransaksi pinjam meminjam antara *rahin* dan *murtahin*, maka dibuat akad pinjam meminjam yang dituangkan dalam Surat Bukti Rahn (SBR).
- 2) Pengelompokkan penggunaan pinjaman bukan tergantung pada profesi *rahin*, akan tetapi berdasarkan penggunaan uang pinjaman, yaitu perdagangan, pendidikan, pertanian, perumahan, kesehatan, konsumsi, dan industri.
- 3) Penetapan uang pinjaman (*marhun bih*) ditetapkan berdasarkan persentase terhadap Standar Taksiran Logam, sebagai berikut:

Tabel 4.1
Standar Taksiran Logam

KARAT	HARGA
24	558,048
23	534,796
22	511,544
21	488,292

⁵⁰ Wawancara Kepada AO Della BSM KCP Padang Sidempuan

20	465,040
19	441,788
18	418,536
17	395,284
16	372,032
15	348,780
14	325,528
13	302,276
12	279,024
11	255,772
10	232,520
9	209,268
8	186,016
7	162,764
6	139,512

Sumber: PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan⁵¹

Harga pada tabel standar taksiran logam diatas merupakan harga saat peneliti melakukan penelitian pada tanggal 29 maret 2019.

Harga standar taksiran logam ditentukan berdasarkan harga pasar saat ini dan bisa berubah kapan saja.

- 4) Pembagian golongan berdasarkan jumlah uang pinjaman, seperti berikut:

Tabel 4.2

Pembagian Golongan *Marhun Bih*

Golongan	Jumlah Pembiayaan
A	Rp50.000 s.d Rp500.000
B	Rp501.000 s.d Rp5.000.000
C	Rp5.001.000 s.d Rp20.000.000
D	Diatas Rp20.000.000 keatas

Sumber: PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan⁵²

⁵¹ Data Standart Taksiran Logam BSM KCP Padang Sidempuan

⁵² Data Penghitungan Emas Gadai BSM KCP Padang Sidempuan

- 5) *Rahin* dibebankan biaya *ujroh* maupun biaya administrasi yang perhitungannya dikenakan setiap per 10 hari.
- 6) *Rahin* dapat memperpanjang masa jatuh tempo. Apabila *rahin* melakukan perpanjangan maka dikenakan biaya *ujroh* ditambah biaya administrasi. Apabila melakukan angsuran maka dikenakan biaya *ujroh* ditambah biaya administrasi serta ditambah jumlah angsurannya. Jika melunasi/menebus barang gadai maka tidak dikenakan biaya administrasi, namun membayar sejumlah kekurangan *marhun bih* dan ditambah biaya *ujroh*.
- 7) Apabila lewat pada tanggal jatuh tempo, maka nasabah akan dikenakan *ta'widh* (peringatan).
- 8) Apabila tidak membayar juga dan sudah diberitahu oleh pihak Pegadaian, maka jaminan *rahin* akan dilelang.
- 9) Kelebihan dari uang lelang akan dikembalikan kepada *rahin*.

Nasabah dapat melakukan pembiayaan gadai emas dari Rp50.000,00 sampai diatas Rp20.000.000,00.

2. Motivasi Nasabah Terhadap Produk Gadai Emas⁵³

Melihat semakin berkembangnya permintaan warga masyarakat dan kian diterimanya pola bisnis berbasis syariah dalam praktek prekonomian di Indonesia, maka banyak bank dan lembaga keuangan lainnya tertarik untuk menerapkan pola serupa apalagi pola pegadaian syariah memungkinkan perusahaan dapat lebih proaktif dan lebih produktif dalam mempromosikan agar dapat menghasilkan

⁵³ Wawancara Kepada MMM Rusli BSM KCP Padang Sidempuan

berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang atau jual beli. Pada produk gadai model dimaksud, nilai-nilai dan prinsip syariah dalam hal gadai dapat diimplementasikan selain itu, fungsinya juga dapat dipertimbangkan sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan.

Adapun cara untuk motivasi nasabah terhadap produk gadai emas yaitu:

1. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Bank Syariah Mandiri (BSM) siap memberikan pembiayaan dimulai dari Rp 500 ribu, atau menyesuaikan dengan nilai barang jaminan Anda berupa emas yang berbentuk perhiasan maupun batangan atau lantakan.
2. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Bank Syariah Mandiri (BSM) telah menetapkan jangka waktu penggadaian emas yakni selama empat bulan. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang atau digadaikan ulang setelah dilakukan penaksiran atau ketika Anda telah melunasi biaya gadai.
3. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Sistem gadai syariah di BSM sangat adil dan tidak kalah profesional dengan sistem gadai konvensional. Dalam melewati tahapan gadai emas yang cepat, Anda akan mendapatkan *pricing* yang mudah, pelayanan nyaman, serta jaringan yang luas tersebar di seluruh kota di Indonesia
4. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Transaksi gadai di BSM relatif aman dan terjamin, serta biaya pemeliharaannya murah. Di sisi lain, gadai emas BSM sudah terkoneksi dengan fasilitas perbankan lainnya seperti rekening tabungan dan ATM

5. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Simulasi Penghitungan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri. Di bawah ini adalah contoh gadai emas:

Dengan kepemilikan sebesar 30 gram emas Emas digadai = 30 gram

Harga emas = Rp 500.000/gram (harga asumsi)

Nilai emas = 30 gr x Rp 500.000 = Rp 15.000.000

Nilai taksiran = Rp 15.000.000 x 90% = Rp 13.500.000

Biaya Penitipan = 1.25% / bulan dari Nilai taksir
 = 1.25% x Rp 13.500.000
 = Rp 168.750 /bulan = Rp 675.000 /4 bulan⁵⁴

Untuk menimbulkan minat yang lebih besar terhadap suatu produk, para manajer pemasaran seharusnya melengkapi iklan merekadengan cara promosi produk.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kasmir, Promosi merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat mengenal produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadisenang lalu membeli produk tersebut. Promosi merupakan sarana yang paling gampang untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai Penaksir gadai di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan, bahwa motivasi nasabah yang menarik dan menggunkan bahasa yang efektif baik dari segi tulisan maupun paparan lisanakan mempermudah nasabah untuk memilih produk yang kita tawarkan.

⁵⁴ Wawancara Kepada AO Fatma BSM KCP Padang Sidempuan

Motivasi nasabah akan sia-sia apabila tidak di komunikasikan secara efektif. Sehingga diperlukan promosi berkelanjutan untuk menimbulkan minat serta memberi kesempatan untuk membentuk minat konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Upaya menimbulkan keinginan dengan menggunakan bujukan/ajakan. Upaya mendorong tindakan konsumen yaitu dengan mengingatkan kembali produk yang sudah pernah diberitahukan.

Akan tetapi meskipun tujuan promosi adalah memperkenalkan produk ke nasabah, karyawan PT. Bank Mandiri Syariah telah menyampaikan produknya sesuai dengan spesifikasi produk itu sendiri, tidak menyelewengkan informasi tentang suatu jasa atau produk tersebut.⁵⁵

Sesuai dengan himbauan Rasulullah saw:

Artinya: dari Abi Qotadah al-Anshori dia mendengar Rasulullah SAW bersabda: "jauhkan dirimu daribanyak bersumpah dalam berjualankarena sesungguhnya ia memanipulasi (iklan dagangan) kemudian menghilangkan keberkahan".

⁵⁵ Wawancara Kepada MMM Rusli BSM Padang Sidempuan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penjelasan pembahasan yang diuraikan di skripsi minor ini maka dapat penulis simpulkan bahwa Penerapan Sistem Gadai Emas dan Motivasi Nasabah Terhadap Gadai Emas Pada PT Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Gadai Emas
 - a. *Rahin* membawa *marhun* beserta identitas diri yang kemudian diserahkan kepada *penaksir*
 - b. *Rahin* mengisi Formulir Permintaan Pinjaman (FPP)
 - c. Penaksir akan menaksir *marhun* dengan meneliti
 - d. Penaksir memberitahu nilai pinjaman yang bisa dipinjam oleh *rahin*
 - e. Penaksir membuat akad dalam bentuk Surat Bukti *Rahn* (SBR)
 - f. Surat Bukti *Rahn* (SBR) ditandatangani oleh *rahin*
 - g. Kasir melakukan pencairan
2. Motivasi nasabah terhadap produk Gadai Emas
 - a. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Bank Syariah Mandiri (BSM) siap memberikan pembiayaan dimulai dari Rp 500 ribu
 - b. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Bank Syariah Mandiri (BSM) telah menetapkan jangka waktu penggadaian emas yakni selama empat bulan

- c. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Sistem gadai syariah di BSM sangat adil dan tidak kalah profesional dengan sistem gadai konvensional
- d. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Transaksi gadai di BSM relatif aman dan terjamin, serta biaya pemeliharaannya murah
- e. Menjelaskan kepada nasabah bahwa Simulasi Penghitungan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri.

B. Saran

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan dari penulis mengenai hasil penelitian tugas akhir ini antara lain:

1. Disarankan kepada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan untuk lebih teliti lagi dalam melakukan pembiayaan guna untuk mengurangi risiko yang terjadi pada saat pembiayaan gadai emas.
2. Disarankan kepada nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan agar dapat melakukan kewajiban pembayaran pinjaman pada tepat waktu yang telah ditentukan.
3. Disarankan kepada masyarakat umum untuk melakukan pembiayaan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Sidempuan agar dapat mengatasi masalah yang ada pada masyarakat umum serta upaya menghindari riba.
4. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam agar BSM di seluruh Indonesia dapat terus berbenah dan meningkatkan pelayanan dalam kegiatan operasionalnya guna memberi *service excellent* kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshory, *Gadai Syariah di Indonesia; Konsep, Implementasi dan Institusionalisasi*
- Amstrong, *A Handbook of Human Resource Management*, Terj. Sofyan Cikmat, (Jakarta, PT. Gramedia, 1996)
- Andi Kristanto, *Perancang Sistem Informasi dan Aplikasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018)
- Darsono, *Perbankan Syariah Di Indonesia: Kelembagaan dan Kebijakan serta Tantangan Ke Depan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)
- Dr. Andri Soemitra, MA., *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (KENCANA: PT Kharisma Putra Utama, 2017)
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Revisi VIII, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Eds. Revisi X, (Cet. X; Jakarta: Rajawali Pers, 2011),
- Sasli Rais, *Pegadaian Syariah Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2006)
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2012)
- Muhammad, *Lembaga Perekonomian Islam*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2017)
- Muhammad Ridwan Basalamah dan Mohammad Rizal, *Perbankan Syariah*, (Jatim: Empatdua Media, 2018)
- Panji Adam, *FATWA-FATWA EKONOMI SYARIAH: Konsep, Metodologi, dan Implementasinya pada Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Amzah, 2018)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Terj. Benyamin Molan, Eds. XII jilid I (Cet. IV, Eds. Bahasa Indonesia, 2009)
- Sasli Rais, *Pegadaian Syariah Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2006)
- Sondang P. Siagan, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 2004),
- Sudarwan Danim, *Motivasi Kepimimpinan dan Efektibilitas Kelompok*
- Sahabatpegadaian.com*, diakses pada tanggal 18juli2019 pukul 13.30.

<https://arihdyacaesar.com/2010/01/13/resume-motif-dan-motivasi-konsep-indikator-pengukuran/> (Diakses 18-07-2019).

RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS

1. Nama : Muhti Anugrah
2. NIM : 0504161002
3. Tempat, Tanggal Lahir : Punggulan, 20 Agustus 1998
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Alamat : Banjar Sibaguri, Kelurahan Penyabungan III,
Kecamatan Penyabungan Kota, Kabupaten Mandailing Natal

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SDN O87 Penyabungan pada tahun 2010
2. Tamatan SMPN 5 Penyabungan pada tahun 2013
3. Tamatan SMAN 1 Penyabungan pada tahun 2016

III. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : M. Idris
2. Nama Ibu : Roswita Agustina
3. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
4. Pekerjaan Ibu : Guru
5. Alamat : Banjar Sibaguri, Kelurahan Penyabungan III,
Kecamatan Penyabungan Kota, Kabupaten Mandailing Natal