BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Jatim Syariah

1. Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah[1]

Sejarah singkat Bank Jatim Syariah Suarabaya berawal dari sejarah Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang dikenal dengan sebutan Bank JATIM, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian adalah Akte Notaris Anwar Mahajudin Nomor 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961.

Dalam rangka mempertahankan eksistensi dan mengimbangi tuntutan perbankan saat itu, maka sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)tahun buku 1997 telah disetujui perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah menjadi perseroan terbatas (PT). Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri (PMDN) Nomor 1 tahun 1998 tentang bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah, maka pada tanggal 20 Maret 1999 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur telah mensahkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1999 tentang

[1] Tim Praktek Kerja Lapangan, *Laporan Praktek Kerja Lapangan di Bank Jatim SyariahSurabaya* (Laporan Praktek Kerja Lapangan, UIN SunanAmpel Surabaya, 2014),16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Bank Jatim merupakan bank konvensional yang peka terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga Bank Jatim membentuk Unit Usaha Syariah yang didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal: persetujuanprinsip pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), pembukaan kantor cabang syariah dan anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal: izin pembukaan kantor cabang syariah.

Operasional Bank Jatim Syariah diresmikan pada hari selasa tanggal 21 agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428 H. Dalam perjalanannya selama tujuh tahun beroperasi BankJatim Syariah telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan *financial* yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah.

Pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam pengembangan bisnis bank. Terkait dengan hal itu, Bank Jatim Syariah berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik jaringan kantor, layanan syariah, maupun *electronic channel* berupa ATM (*Automatic Teller Machine, SMS Banking,* EDC dan *Mobile Banking.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagai lembaga keuangan yang terpercaya Bank Jatim Syariah membangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip luhur yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu insan BJS yang beriman, cerdas, amanah, jujur, berkomunikasi dengan baik. Pribadi demikian diharapkan akan memiliki empati, edifikasi, dan berorientasi hasil yang sepenuhnya mengutamakan layanan fokus kepada nasabah. Kami menyebut karakter tersebut dengan BJS FASTER (Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Edifikasi, Result Oriented).

2. **Jaringan Kantor Bank Jatim Syariah**

Sepanjang tahun 2014, Bank Jatim Syariah telah menambah sejumlah jaringan kantor baru, yaitu 2 kantor cabang di Kediri dan Malang; 2 kantor cabang pembantu di Madiun dan Jember.Selain itu dalam tahun 2014 terdapat penambahan jaringan berupa peningkatan status cabang pembantu Gresik dan Madiun sebagai kantor cabang; pendirian 5 kantor cabang pembantu di Blitar, Jombang, Surabaya Utara, Surabaya Barat dan Surabaya Timur; penambahan 50 kantor layanan Syariah dan 6 ATM. Dengan ekspansi jaringan tersebut, akhir tahun 2014 Bank Jatim Syariah memiliki 5 (lima) kantor cabang, 10 (sepuluh) kantor cabang pembantu, 97 kantor layanan syariah dan 6 ATM.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. **Visi dan Misi Bank Jatim Syariah**

Visi:

Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional. Dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan usaha Bank Jatim secara sehat serta untuk memperoleh hasil yang optimal, Bank Jatim berupaya melaksanakan kegiatannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundangundangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk melaksanakan hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia dengan integritas dan loyalitas yang tinggi, mempunyai jiwa melayani dan bertindak profesional.

Misi:

Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal. Peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah merupakan tujuan utama Bank Jatim dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang diaplikasikan dalam pemberian bantuan permodalan bagi usaha-usaha yang produktif baik dalam bidang UMKMK maupun usaha berskala besar, disamping itu berupaya memperoleh laba yang optimal merupakan tujuan yang diharapkan agar semakin menambah kepercayaan stakeholder terhadap kinerja Bank Jatim.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. **Strategi Bank Jatim Syariah**

   a. Meningkatkan kualitas pelayanan

   b. Membangun koordinasi dan kerja sama internal yang solid

   c. Melaksanakan pelatihan.

5. **Personalia dan Job Description**[2]

   a. **Pemimpin Cabang Utama**

   Membawahi pemimpin bidang operasional, pemimpin bidang pelayanan nasabah, pemimpin cabang pembantu, kontrol internal, pemimpin kantor kas, penyelia pemasaran, penyelia umum & SDM dan penyelia *payment point*.

   b. **Pemimpin Bidang Operasional**

   Membawahi penyelia kredit mikro & kecil dan penyelia akuntansi & teknologi.

   c. **Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah**

   Membawahi penyelia teller, penyelia luar negeri, dan penyelia pelayanan nasabah.

   d. **Penyelia Pemasaran**[3]

   Sebagaimana dimaksud pada butirdi atas mempunyai tugas-tugas pokok:

   1) Menghimpun dana dan mengelola dana dalam bentuk perkreditan non program dan non konsumtif dalam batas wewenang cabang

[2]A. Djohan Hidayat (PYL Umum dan SDM), *Wawancara*, Surabaya, 20Juli 2014.
[3]Cahyaningtyas (PenyeliaTeller), *Wawancara*, Surabaya, 10 Juli 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

serta memantau daftar hitam dan daftar kredit macet yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

2) Menganalisa permohonan pembiayaan, bank garansi dengan *plafond* sesuai wewenangnya.
3) Melakukan koordinasi dengan kantor pusat berkaitan dengan penyaluran kredit dengan jumlah *plafond* tertentu yang pemprosesan permohonan pembiayaannya dilaksanakan oleh kantor pusat, serta menyelenggarakan kegiatan administrasi pembiayaan.
4) Mengadakan supervisi dan penagihan atas pembiayaan yang tergolong lancar dan dalam perhatian khusus yang telah direalisasi.
5) Memantau aktifitas pemberian pembiayaan menengah dan penagihan kredit menengah yang bermasalah.
6) Melaksanakan kegiatan penyelesaian pembiayaan bermasalah baik secara sendiri maupun berkoordinasi dengan divisi pembiayaan khusus, antara lain :
    a) Melaksanakan upaya penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah (kurang lancar, diragukan, macet dan dihapus bukukan) serta mengupayakan langkah-langkah penyelamatan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Melaksanakan tindakan pengamanan atas barang jaminan baik secara fisik maupun yuridis dan mengupayakan tindak lanjut penyelesaiannya.

c) Melaksanakan penjualan barang jaminan yang telah dikuasakan/diserahkan kepada bank baik oleh debitur maupun pemilik barang.

d) Melakukan penagihan-penagihan kepada debitur yang pembiayaannya bermasalah (kurang lancar, diragukan, macet dan dihapus bukukan), baik melalui surat maupun sarana lainnya.

e) Melaksanakan kegiatan restrukturisasi pembiayaan serta pengawasan pembiayaan.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pokok tersebut di atas, penyelia ini membawahi beberapa Account Officer (AO) dan Asisten Administrasi.

e. Penyelia Umum/Sumber Daya Manusia

Sebagaimana dimaksud pada butir, mempunyai tugas-tugas pokok:

1) Menyelenggarakan usaha-usaha kesekretariatan, personalia, umum dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha tersebut menjadi wewenang kantor cabang utama.

2) Menyelenggarakan kegiatan perhitungan/pembayaran gaji pegawai, pajak dan asuransi pegawai serta hak-hak pegawai lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seluruh penyelia yang membutuhkan serta membuat pertanggung- jawaban setiap akhir bulan.
4) Mengelola barang-barang persediaan.

f. Penyelia Teller[4]

Sebagaimana dimaksud pada butir di atas, mempunyai tugas-tugas pokok:

1) Mengelola dan membuat laporan posisi harian kas serta bertanggung jawab atas persediaan uang dalam khasanah.
2) Menyediakan uang kas untuk para teller pada pagi hari, ATM dan melayani bon uang dari penyelia teller selama jam pelayanan kas.
3) Menerima penyetoran kembali uang kas dari penyelia teller II setelah tutup kas.
4) Mengelola kegiatan kas keliling dan *payment point*.
5) Menerima setoran dan melakukan pembayaran dari/ke cabang pembantu, kantor kas dan*payment point* untuk kegiatan operasional.
6) Mengambil dan menyetor uang kas ke Bank Indonesia atau bank lainnya untuk keperluan penyediaan uang kas baik untuk keperluan cabang utama dan 15 cabang dalam wilayah kerja Bank Indonesia.

[4]Cahyaningtyas (PenyeliaTeller), *Wawancara*, Surabaya, 10 Juli 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Mengelola pembayaran gaji pegawai pemerintah propinsi dan pemerintah kabupaten/kotamadya serta mengelola pembayaran uang pensiun.
8) Melakukan tugas sortir uang sebelum dimasukkan ke dalam khasanah.
9) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.

g. Penyelia Akuntansi dan Teknologi

Sebagaimana dimaksud pada butir di atas, mempunyai tugas-tugas pokok:

1) Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi-transaksi.
2) Menyimpan bukti-bukti pembukuan.
3) Membuat neraca dan rugi / laba dan laporan-laporan ke Bank Indonesia.
4) Mengadakan analisa dan laporan keuangan cabang.
5) Menjaga agar instalasi komputer beserta alat pendukungnya siap dioperasikan.
6) Mengatur dan mengawasi penggunaan instalasi komputer di lingkungan cabang utama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. **Penyelia Pelayanan Nasabah** [5]

Sebagaimana dimaksud pada butir di atas, mempunyai tugas-tugas pokok:

1) Menyelesaikan permohonan nasabah dan calon nasabah dalam hubungannya dengan penjualan produk dan jasa bank;
2) Mengusahakan secara aktif bertambahnya nasabah baru dengan kerjasama dengan pemasaran dana.
3) Memberikan pelayanan permohonan referensi bank dan penyewaan *save deposit box.*
4) Melaksanakan administrasi operasi di bidang giro, tabungan, deposito dan sertifikat deposito.
5) Berkoordinasi dengan pengelola bisnis kartu kantor pusat dalam melayani permohonan kartu ATM dari nasabah.

6. **Produk Bank Jatim Syariah**

a. **Produk Pendanaan**

1) Tabungan Barokah
2) Tabungan Haji Amanah
3) TabunganKu iB
4) Deposito Barokah
5) GiroAmanah
6) Giro Maxi

[5]Arinta (Staff SDM), *Wawancara*, Surabaya, 14Juli 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Multiguna Syariah
2) KPR iB Griya Barokah
3) KPR Angsuran Bebas (KAB)
4) KUR Syariah
5) Emas iB Barokah

Fasilitas pinjaman yang diberikan bank kepada Nasabah berdasarkan kesepakatan, dimana nasabah menyerahkan secara fisik barang berharga berupa emas (baik lantakan maupun perhiasan), selanjutnya bank memberikan Surat Gadai sebagai jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

Tujuan:

Memberikan solusi bagi Anda yang membutuhkan dana jangka pendek untuk keperluan yang mendesak, dengan proses cepat dan mudah.

Karakterisitik:

a) Menggunakan akad *Qarḍ, Rahn* dan *Ijārah*
b) Jangka waktu pinjaman min. 10 hari, maks. 120 hari (4 bulan) dan dapat diperpanjang sampai dengan 2 (dua) kali perpanjangan
c) Fleksibel dalam pengaturan pelunasan
d) Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Perlindungan asuransi syariah

f) Biaya pemeliharaan dibayar pada saat penebusan

g) Nilaipinjamansampaidengan 100% dari nilaitaksir.

Tabel 3.1
Biaya Administrasi Emas iB Barokah

Komponen	Tarip*)
BiayaAdministrasi	-5 gr s/d 25 gr Rp 10.000, -25 gr s/d 50 gr Rp 12.500, -50 gr s/d 100 grRp 20.000, -100 gr Rp 35.000, s/d max 250.000.000

Sumber : Biaya Administrasi Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah 2012, (Data Diolah).[6]

6) Talangan Haji "Al Mabrur".

7) Pembiayaan Kepemilikan Logam Emas (KLE) iB Barokah.

8) Produk *Kafālah.*

9) Umroh iB *Maqbula.*

B. Implementasi Pembiayaan Gadai Emas iB Barokah

1. Ketentuan Umum Pembiayaan Gadai Emas iB Barokah

a. Gadai adalah penyerahan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.

b. iB atau *islamic Banking* adalah peneragaman nama produk dan jasa perbankan syariah untuk meningkatkan *awareness* masyarakat terhadap produk atau jasa perbankan syariah maka seluruh bank

[6]Astri Imaniar (Staff Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 16 April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

syariah wajib menambahkan kata iB pada semua produk dan jasa yang ditawarkan.

c. Pembiayaan gadai Bank Jatim Syariah selanjutnya gadai iB barokah adalah pinjaman terhadap nasabah dengan prinsip *qarḍ* yang diberikan oleh bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan, yang disertakan dengan surat gadai sebagai penyerahan barang jaminan (*marhun*) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah (*rāhin*) kepada bank (*murtahin*).

d. Prinsip *rahn* adalah penyerahan barang dari nasabah kepada bank sebagai jaminan mendapatkan hutang.

e. Prinsip *qarḍ* adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

f. Prinsip *Ijārah* adalah sewa menyewa suatu barang dan atau jasa antara pemilik obyek sewa dengan penyewa untuk memperoleh manfaat dan dengan imbalan berupa sewa atau upah.

g. Nasabah (*rāhin*) adalah perorangan yang menggunakan fasilitas bank.

h. Akad adalah kesepakatan tertulis antara bank syariah atau UUS dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah.

i. *Marhun* selanjutnya disebut barang yang dijaminkan sifat materiil untuk mendukung keyakinan bank atas kemampuan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesanggupan *rāhin* untuk melunasi pinjaman sesuai akad pembiayaan gadai.

j. Biaya pemeliharaan (GL 44033) adalah pendapatan yang diterima bank atas upaya bank dalam memelihara *marhun* atau barang yang dijaminkan dapat meliputi namun tidak terbatas pada biaya pemeliharaan tempat penyimpanan yang dibayarkan oleh nasabah selama jangka waktu pembiayaan gadai.

k. Keringanan adalah potongan ujroh atau biaya pemeliharaan yang dapat diberikan bank atas dasar permohonan nasabah (mekanisme pemberian keringanan diatur pada SK direksi tersendiri)

l. *Cut loss* adalah memotong kerugian atau membatasi kerugian untuk meminimalkan kerugian dan melindungi modal.

m. Penaksir 1 adalah staff yang bertugas untuk menaksir barang jaminan dan melakukan input transaksi pembayaran gadai.

n. Penaksir 2 adalah pejabat bank atau penaksir yang berpengalaman yang memastikan dan mengesahkan atas taksiran yang dilakukan oleh penaksir 1.

o. Hari kalender selanjutnya disebut hari adalah tujuh hari dalam setiap minggu yang dimulai pada hari senin dan diakhiri pada hari minggu.

p. Hari kerja adalah hari senin sampai dengan hari jumat atau sesuai hari kerja bank setiap minggu kecuali diantara hari-hari tersebut dinyatakan sebagai hari libur nasional di Indonesia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pembiayaan Gadai Emas iB Barokah

a. Nasabah

1) WNI (Warga Negara Indonesia)

2) Berusia minimal 18 tahun atau telah menikah dan berwenang melakukan tindakan hukum (telah dewasa menurut hukum dan tidak berada dalam pengampuan) sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Persyaratan administrasi

1) Mengisi formulir permohonan

2) Menyertakan fotocopy KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku

3) Menyerahkan fotocopy NPWP pribadi untuk nasabah dengan jumlah pembiayaan Rp. 100 juta keatas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Jangka waktu

Minimal jangka waktu fasilitas pembiayaan gadai selama 10 (sepuluh) hari dan maksimal 120 (seratus dua puluh) dan dapat diperpanjang.

3. Prosedur Pelaksanaan Pemberian PembiayaanGadai Emas iB Barokah

a. Akad pembiayaan

Akad pembiayaan gadai akan menggunakan 3(tiga) akad :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Pembiayaan yang sumber dananya berasal dari *ekstrern* bank berupa dana pihak ketiga maupun *intern* bank dari ekuitas/modal bank, menggunakan akad*qarḍ*.

2) Penyerahan*marhun* dari nasabah kepada bank untuk mendapatkan pembiayaan gadai dengan menggunakan akad *rahn.*

3) Biaya pemeliharaan marhun antara bank dengan nasabah menggunakan akad *ijārah.*

b. Barang jaminan

Jenis barang jaminan yang dapat dititipkan, adalah :

1) Emas batangan/lantakan

2) Emas perhiasan

3) Uang emas

4) Koin emas

c. Jenis barang yang digadaikan

Emas yang digadaikan minimal 16 (enam belas) karat dengan berat minimal 5 gram.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Status kepemilikan *marhun*

1) Nasabah menjamin bahwa *marhun*tersebut adalah miliknya dengan menunjukkan surat kepemilikan dari objek jaminan, atau pernyataan bahwa emas *(marhun)* adalah milik nasabah (rāhin).

2) Nasabah menjamin bahwa bank tidak akan mendapat tuntutan atau gugatan apapun dari pihak lain yang menyatakan mempunyai hak atas *marhun* tersebut dan oleh karena itu, bank dibebaskan oleh nasabah dari segala tuntutan atau gugatan tersebut dan selanjutnya nasabah membebaskan serta mengambil alih segala tanggungjawab dalam bentuk apapun juga yang dipertanggungjawabkan atau dibebankan kepada bank sebagai akibat tuntutan gugatan tersebut.

e. Plafond pembiayaan

Maksimal pembiayaan yang dapat diberikan sebesar 100% dari nilai taksiran. Nilai taksiran adalah nilai harga SPLE dikalikan dengan berat emas.

f. Standard penilaian logam emas (SPLE)

Adalah tabel harga dalam rupiah yang akan dipakai sebagai pedoman menghitung taksiran emas yang diterbitkan oleh divisi Usaha syariah, dan penentuan SPLE ditentukan sesuai dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keputusan ALCO (Asset Liabilities Management Committe) yang merupakan wadah untuk menampung kebersamaan dalam mengelola kebijakan, strategi, serta pengambilan keputusan untuk sebuah perusahaan.

Catatan : tata cara perhitungan & penetapan SPLE terlampir.

4. **Biaya-biaya**

   a. Besarnya biaya administrasi dan biaya pemeliharaan *marhun* akan ditetapkan oleh keputusan ALCO bank jatim.

   b. Biaya administrasi yang di dalamnya termasuk biaya taksir dibayar di muka, sedangkan biaya pemeliharaan dihitung berdasarkan berat dan kadar emas (karat) serta waktu per 10 (sepuluh) hari yang dibayar sekaligus pada saat jatuh tempo, atau saat penebusan barang jaminan sebelum jatuh tempo.

5. **Dasar Pengambilan Keputusan**

   a. keputusan pembiayaan gadai berdasarkan atas nilai taksiran barang jaminan yang dilakukan oleh penaksir.

   b. setiap kantor cabang /cabang pembantu yang melayani pembiayaan gadai, sekurang-kurangnya terdapat 2 (dua) orang penaksir.

   c. Wewenang memutus pembiayaan gadai sesuai dengan pedoman pelaksanaan tentang penetapan limit.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. **Kewenangan Dalam Pengelolahan**[7]

   a. Penaksir 1 adalah staff yang bertugas untuk menaksir barang jaminan dan melakukan input transaksi pembayaran gadai.

   b. Penaksir 2 adalah pejabat bank atau penaksir berpengalaman yang memastikan dan mengesahkan atas taksiran yang dilakukan oleh penaksir 1.

   c. Pejabat pemutus pembiayaan gadai adalah pejabat yang mempunyai kewenangan memutus pembiayaan dan atau pembiayaan gadai sebagaimana diatur dalam surat keputusan surat direksi mengenai kuasa memutus pemberian pembiayaan dan atau pembiayan gadai.

7. **Prosedur Pemberian Pembiayaan Gadai Emas iB Barokah**

   a. Nasabah mengisi formulir permohonan pembiayaan gadai.

   b. Nasabah menyerahkan formulir permintaan fasilitas pembiayaan gadai, tanda pengenal (KTP) yang masih berlaku dan barang jaminan ke penaksir.

   c. Penaksir melakukan penilaian dan meneliti barang jaminan yang diserahkan nasabah.

[7]Kasijadi (Penaksir II), *Wawancara*, Surabaya, 16April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Apabila disepakati besarnya jumlah fasilitas pembiayaan gadai, nasabah menandatangani akad pembiayaan gadai berdasarkan prinsip *qarḍ, ijārah* dan *rahn* (gadai).

e. Nasabah menerima uang setelah persetujuan pemberian fasilitas pembiayaan gadai dengan cara pemindahbukuan ke rekening nasabah di Bank Jatim Syariah atau tunai dengan menggunakan lembar ke 2 (dua) surat gadai iB barokah sebagai bukti penerimaan uang tunai kepada nasabah, dan surat gadai asli sebagai bukti pencairan tunai nasabah.

8. **Pelunasan Pembiayaan Gadai Emas iB Barokah**

Nasabah yang berkeinginan mengambil barang jaminan yang telah dititipkan, maka nasabah berkewajiban, sebagai berikut:

a. Nasabah melunasi pembiayaan gadai yang diberikan bank kepada nasabah sebelum atau maksimal pada saat jatuh tempo, dan apabila tanggal jatuh tempo pembayaran pembiayaan sebagaimana dimaksud pada surat gadai iB barokah bertepatan dengan hari liburmaka pembayaran oleh nasabah harus dilakukan pada hari kerja sebelum hari libur dimaksud.

b. Nasabah wajib melunasi biaya pemeliharaan tempat penyimpanan barang jaminan pada saat melunasi pemberian gadai yang diberikan bank kepada nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Nasabah wajib menyerahkan surat gadai kepada petugas bank dengan menunjukkan kartu identitas diri (KTP) yang masih berlaku saat melunasi gadai.

d. Apabila nasabah tidak dapat mengambil sendiri objek gadai, maka pengambilannya dapat dikuasakan kepada orang lain dengan menyertakan surat kuasa yang dibutuhi matrai.

e. Apabila surat gadai hilang, nasabah wajib menyampaikan surat keterangan dari kepolisian, untuk dibuatkan salinan surat gadai yang baru oleh petugas bank.

f. Apabila penyewa tidak mengambil *marhun* (barang jaminan) bersama dengan pelunasan jaminan, maka bank memberikan waktu selambat-lambatnya 5 (lima) hari setelah pelunasan dan keterlambatan pengambilan *marhun* (barang jaminan) ini dikenakan biaya yang ditetapkan dalam ALCO.

g. Apabila nasabah meninggal dunia, ahli waris wajib menyampaikan dokumen-dokumen yang terdiri:

    1. Surat gadai
    2. Keterangan kematian
    3. Surat keterangan waris
    4. Foto copy kartu keluarga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Foto copy KTP para ahli waris

Surat kuasa dari seluruh ahli waris kepada salah seorang ahli waris untuk mewakili seluruh ahli waris dalam mengurus dan melunasi pembiayaan gadai.

9. Perpanjangan Fasilitas Pembiayaan Gadai Emas iB Barokah[8]

Perpanjangan fasilitas pembiayaan gadai dilakukan setelah bank menerima permohonan perpanjangan gadai dari nasabah selanjutnya dilakukan penaksiran kembali terhadap barang jaminan dan penetapan nilai pokok pembiayaan gadai yang baru.

Apabila hasil penilaian kembali atas barang jaminan di bawah maksimal plafond pembiayaan, maka perpanjangan fasilitas pembiayaan gadai tidak dapat dilakukan dan nasabah wajib melunasi pembiayaan gadai.

10. Pelunasan Pembiayann Gadai Emas iB Barokah

a. Pelunasan pembiayaan gadai sebagian

1) Pelunasan sebagian dengan mengambil barang yang disimpan/dijaminkan, tidak diperkenankan.

2) Jika pelunasan dengan mengambil sebagian barang yang disimpan senilai dengan pelunasan yang dilakukan, maka

[8]Sigit Muharianto(Penyelia Pembiayaan), *Wawancara*, Surabaya, 16April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan akad baru dengan nilai taksiran dari sisa barang yang akan disimpan dan nasabah harus membayar biaya pemeliharaan sampai dengan tanggal dilakukannya pelunasan sebagian tersebut.

b. Pelunasan pembiayaan gadai dipercepat :

1) Nasabah melunasi sebelum jangka waktu pembiayaan *qarḍ* jatuh tempo akan dikenakan biaya pemeliharaan berdasarkan tarif yang dihitung per 10 hari.

Contoh: Pelunasan dipercepat dengan jangka waktu 95 (sembilan puluh lima) hari, maka nasabah berkewajiban membayar sewa selama 90 (sembilan puluh) hari dan sisa 5 (lima) hari dihitung selama 10 (sepuluh) hari.

2) Keringanan pada poin 1) dapat diberikan kepada nasabah yang mengajukan permohonan keringanan biaya pemeliharaan jaminan karena pelunasan dipercepat dan besarnya akan ditetapkan dalam keputusan ALCO.

11. Mekanisme Penyimpanan Barang Jaminan Gadai Emas iB Barokah

a. Barang jaminan dan salinan akta/surat gadai dikemas dalam kantung plastik kedap udara bernomor seri dan dipasang segel pengaman.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kantung plastik bernomor seri tempat penyimpanan yang telah disegel diberikan label yang berisi nomor sertifikat gadai syariah, yang ditanda tangani oleh juru taksir dan Pemimpin Cabang/Pejabat yang berwenang.

c. Barang jaminan diserahkan oleh Penaksir 1 kepada Penyelia Pembiayaan untuk disimpan ke dalam tempat penyimpanan yang tahan api *(fireproof)* setelah diperiksa oleh Pemimpin Cabang/Cabang Pembantu atau PBO dan harus dicatat sesuai form terlampir.

d. Proses penyimpanan dan pengambilan harus dilakukan Penaksir dan Pejabat Bank yang berwenang/ yang telah ditunjuk.

e. Setiap arus keluar barang jaminan harus dicatat sesuai form terlampir oleh Penaksir untuk disetujui oleh Penyelia Pembiayaan.

f. Pemimpin Cabang atau Pemimpin Cabang Pembantu beserta Penyelia Pembiayaan wajib melakukan *stock opname* barang jaminan minimal 1 (satu) kali setiap bulan dan membuat berita acara *stock opname.*

12. Asuransi

Asuransi penyimpanan barang jaminan gadai menggunakan Asuransi CIS dan CIB *(Cash In Save dan Cash In Box)* dengan perhitungan sebesar nilai jaminan gadai dan menjadi beban biaya bank.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13. Pelelangan Barang Jaminan

Bank melakukan pelelangan barang jaminan apabila nasabah wanprestasi atau tidak melunasi fasilitas pembiayaan gadai ketika jatuh tempo, dengan prosedur sebagai berikut:

a. 10 (sepuluh) hari sebelum masa jatuh tempo, Bank menyampaikan surat pemberitahuan ke alamat domisili nasabah sesuai KTP yang diberikan.

b. Apabila 5 (lima) hari lewat masa jatuh tempo, Nasabah belum melunasi fasilitas pembiayaan gadai dan nasabah tidak memperpanjang jangka waktu fasilitas pembiayaan gadai dengan memperbarui Sertifikat/Surat Gadai, maka nasabah mempunyai hak untuk menjual barangnya sendiri dengan seizin, sepengetahuan bank dan transaksi dilakukan di kantor bank dengan disaksikan oleh petugas bank yang berwenang selanjutnya dana hasil penjualan emas tersebut digunakan untuk pelunasan pinjaman gadai.

c. Bank juga mempunyai hak untuk menjual barang jaminan berdasarkan kuasa yang diberikan oleh nasabah kepada bank dalam akad *rahn* yang ditandatangani oleh nasabah selanjutnya dana hasil penjualan emas tersebut digunakan untuk pelunasan pinjaman gadai.

d. Bank mempunyai hak yang didahulukan terhadap pihak lain dari hasil penjualan barang jaminan untuk melunasi pembiayaan gadai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Nasabah dapat melunasi, pada saat bank mencairkan atau menguangkan atau menjual barang jaminan tersebut baik secara dibawah tangan maupun melalui lelang, dengan melunasi fasilitas pembiayaan gadai dan membayar biaya pemeliaharaan tempat penyimpanan barang jaminan yang belum dibayar sampai dengan saat bank mencairkan atau menguangkan atau menjual barang jaminan.

f. Hasil penjualan barang jaminan digunakan bank untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan barang jaminan yang belum dibayar serta biaya penjualan, dan apabila terdapat kelebihan dari hasil penjualan barang jaminan, maka bank akan melimpahkan ke rekening nasabah di Bank Jatim Syariah serta menyampaikan surat pemberitahuan hak atas kelebihan dari hasil penjualan barang jaminan kepada nasabah.

g. Apabila barang jaminan dilelang harga lebih tinggi dari pembiayann gadai, maka kelebihan harga dikembalikan kepada nasabah setelah dikurangi biaya-biaya yang timbul dan apabila barang jaminan dilelang dengan harag lebih rendah dari pembiayaan gadai, hal tersebut menjadi kerugian/beban bank (PPAP). Bank dapat menunggu maksimal selama 1 (satu) bulan sebelum melakukan lelang barang jaminan atau menerapkan nilai *out loss* maksimal 5% (lima per seratus) darihargapasar rata-rata denganpersetujuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemimpin Cabang. Pelaksanaan lelang dengan harga lebih rendah dari pembiayaan gadai tidak mengurangi/menghapus hak tagih bank kepada nasabah.

14. Contoh ilustrasi gadai emas iB barokah

Nasabah menggadaikan emas lantakannya seberat 25 gram. Bank Jati Syariah memberikan fasilitas Gadai dengan perhitungan sebagai berikut :

a. NilaiTaksir :

Beratemas x SPLE [1)] = Rp N

25 gram x Rp 400.000,- = Rp 10.000.000,-

b. Pinjaman yang diberikan :

100% x NilaiTaksir = Rp N

100% x Rp 10.000.000,- = Rp 10.000.000,-

c. Biayapemeliharaan per 10 hari :

Biayapemeliharaan/gr/hr x beratemas x hari = Rp N

Rp 146,70 x 25 gram x 10 hari = Rp 36.667,-

d. Biayaadministrasi yang dikenakanRp 10.000,-

Jadidenganemasseberat 25 gram Nasabahmendapatkan :

- PinjamansebesarRp 10.000.000,-
- Biayapemeliharaanselama 10 harisebesarRp 36.667,-
- Biayaadministrasi Rp10.000,- .

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan :

1) SPLE (Standard Penilaian Logam Emas) adalah harga dalam rupiah yang akan dipakai sebagai pedoman menghitung taksiran emas sesuai dengan kondisi harga pasar emas yang berlaku saat transaksi terjadi (dalam contoh di atas SPLE = Rp 400.000,-)

2) Tarif biaya pemeliharaan dan SPLE dapat berubah sewaktu-waktu, sesuai ketentuan bank yang berlaku pada saat transaksi.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Gadai Emas iB Barokah

Dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah gadai emas iB barokah, penulis mendapatkan data tentang jumlah nasabah yang bertransaksi di Bank Jatim Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 nasabah gadai emas iB barokah yang menjadi sampel pada penelitian ini, ditemukan beberapa faktor yang mempengrahui preferensi nasabah di Bank Jatim Syariah tersebut.

Nasabah NH adalah nasabah yang berkisar 3 (tiga) tahun menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah, dia tahu tentang gadai di bank jatim dari beberapa tetangga di daerahnya (wonokromo tengah 4/6) karena kebanyakan tetangganya adalah pedagang yang sewaktu-waktu membutuhkan modal untuk usahanya, sebagai solusinya nasabah NH

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menaruh barang jaminan di Bank Jatim Syariah. Nasabah NH memilih gadai emas di bank jatim karena biaya sewa murah, dan yang terpenting pelayanannya sangat memuaskan misalnya di ingatkan (via sms atau telfon) jika sudah akan jatuh tempo. Maka karena merasa puas dengan pelayanannya nasabah NH menggadaikan ke Bank Jatim Syariah dan uangnya untuk menebus barang jaminan dari toko emas Podo Seneng dan setelah di tebus di pindahkan ke Bank Jatim Syariah.jika di toko emas Podo Seneng jatuh temponya 1 (satu) bulan sekali sedangkan di bank jatim 4 (empat) bulan sekali.[9]

Menurut nasabah yang berinisial R memilih gadai emas iB barokah diBank Jatim Syariah adalah lokasi Bank Jatim Syariah dekat dengan kantor tempat dia bekerja dan lokasinya juga sangat mudah terjangkau supaya jika akan jatuh tempo ataupun keperluan untuk menaruh barang gadai kembali bisa langsung transaksi gadai emas iB barokah di tempat yang sama, serta pelayanannya bagus. Kebiasaannya dana yang didapat dari gadai emas iB barokah untuk keperluan kebutuhan sekolah anak yang bersifat mendesak. Selain itu pelayanannya sangat memuaskan petugas yang melayani ramah dan dengan senang hati menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan. Nasabah R mengetahui gadai emas iB barikah dari teman kantornya dan Nasabah R merekomendasikan kepada teman-teman yang lainnya, ketika sudah direkomendasikan pada teman atau yang

[9]Nur Halima (Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 21April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lainnya mereka tertarik dan akhirnya melakukan transaksi gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah.[10]

Nasabah LFT sudah sekitar 1,5 tahun menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah,dia mengetahui pembiayaan gadai emas iB barokah dari tetangganya. menurut nasabah LFT alasan memilih gadai emas iB barokahdi Bank Jatim Syariahkarena ada dorongan dari keluarganya yang sudah terbiasa bertransaksi di bank jatim dan pelayanannya ramah. Awalnya nasabah LFT ini memiliki barang gadai di bank BNI Syariah. Namun, dia memindahkan barang jaminan dari bank BNI Syariah ke Bank Jatim Syariahkarena menurutnya di BNI Syariah pelayanannya kurang baik sehingga kurang memuaskan. Setelah merasa puas dengan pelayanannya dan beranggapan gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah bagus, maka dia merekomendasikan kepada tetangga dan keluarganya. Tetapi, menurutnya ada kekurangan sedikit terkait dengan gadai emas iB barokah seharusnya tidak usah membayar administrasi karena sudah ada biaya sewa.[11]

Nasabah NW adalah nasabah baru yang menggadaikan emasnya di Bank Jatim Syariah, adanya kebutuhan yang mendesak mengharuskannya menaruh sebagian emasnya untuk modal usaha. Awalnya ingin mencoba-coba dan bertanya-tanya tentang gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah ini, kemarennya dapat informasi dari teman bahwa Bank Jatim

[10]Rismawati (Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 21April 2015.
[11] Lilis FatmaTusjaroh (Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 21April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syariah memiliki produk pembiayaan gadai emas iB barokah yang berkualitas bagus. setelah ditaksir ternyata cocok dan akhirnya nasabah NW melakukan transaksi gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah.Menurutnya gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah ini biaya sewanya murah dan adanya kepercayaaan bahwa barang jaminan aman.[12]

Nasabah S sudah lama menjadi nasabah Bank Jatim Syariah, selain memiliki konveksi juga memiliki 3 anak yang terkadang butuh uang mendadak. Dia mengetahui gadai emas iB barokah dari beberapa tetangga yang berada di kompleks Wonokromo tengah, rata-rata memiliki barang jaminan di bank jatim, sebenarnya di samping toko konveksinya banyak tempat pegadaian tetapi setelah mengetahui kebanyakan dari tetangganya yang menaruh emas di Bank Jatim Syariah ada ketertarikan untuk menggunakan gadai emas di bank jatim pula. Menurut nasabah S yang gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah biaya sewanya murah, pelayanannya ramah serta membantu adanya kebutuhan untuk modal usaha. Nasabah S sering merekomendasikan produk gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah pada tetangga dan saudaranya dari bangkalan yang tinggal di surabaya. Namun, kekurangan dari gadai emas iB barokah ini adalah seharusnya diberikan hadiah atau sovenir dalam setiap transaksi.[13]

---

[12] Novi Widyastuti(Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 21 April 2015.
[13]Suhana (Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 22April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Awal mula nasabah DL mengetahui gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah dari radio suara surabaya dan radio el-viktor. Nasabah DL memiliki barang jaminan di Bank Jatim Syariahyang jumlahnya lumayan tinggi. Awal mula nasabah DL menaruh barang jaminan diBank Jatim Syariah dari niat dia untuk membeli sebuah rumah baru tetapi dana yang terkumpul belum cukup untuk melunasi biaya rumah tersebut, nasabah berfikir akan lebih cepat jika menggadaikan emas dari pada mengajukan pembiayaan yang lain.Nasabah DL memilih gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariahkarena dananya mudah dicairkan, adanya kebutuhan yang mendesak, percaya atas keamanan barang jaminan. Meskipun terkadang masih menunggu antrian untuk melakukan transaksi.[14]

Nasabah yang berinisial H termasuk nasabah yang memiliki banyak barang jaminan di Bank Jatim Syariah, dia mengetahui produk gadai emas iB barokah dari temannya dan juga pernah mendengarkan radio yang mempromosikan produk Bank Jatim Syariah. Sebelum mengetahui produk gadai emas iB barokah nasabah H menggadaikan barang jaminan ke BMS. Pendapatannya nasabah tidak mencukupi untuk membayar sewa di BMS sebelumnya karena pendapatannya sedikit. Awalnya nasabah H hanya ingin mencoba-coba dan berniat bertanya tentang prosedur gadai emas iB barokah dan biaya sewanya, setelah mengetahui tentang gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah, dia menggadaikan barang jaminannya karena biaya sewanya murah, pelayanannya ramah dan administrasinya

[14]Dwi Lusiana (Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 22April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juga murah. Biasanya nasabah H menggadaikan di Bank Jatim Syariah untuk menambah modal kerja dan juga biaya untuk anak yang bersifat mendadak. Nasabah H merasa sangat senang dan puas dengan pelayanan bank jatim syaraiah, oleh karena itu nasabah H merekomendasikan kepada teman-teman yang lain.[15]

Nasabah ER termasuk seorang pengusaha yang memiliki satu anak dan sudah di tinggal suaminya, sudah hampir sekitar 3 tahunan dia menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah. Selain menjadi nasabah di Bank Jatim SyariahNasabah ER juga memiliki barang jaminan di BMS. Menurutnya produk gadai emas iB barokah di Bank Jatim Syariah dan BMS sama-sama bagus tetapi yang membedakan dari segi pelayanannya. Pelayanan di Bank Jatim Syariah lebih ramah, petugas bank yang melayani nasabah gadai emas iB barokahtidak terlalu formal sehingga nasabah bisa mengutarakan keluhan-keluhannyasehingga mereka merasa nyaman bertransaksi di Bank Jatim Syariah. Menurut nasabah ER bahwa biaya sewa gadai emas iB barokah diBank Jatim Syariah kurang rendah.[16]

Nasabah yang berinisial LGL termasuk nasabah yang sudah terbiasa menggunakan produk Bank Jatim Syariah. Kebanyakan keluarganya juga menggunakan produk Bank Jatim Syariah. Menurutnya produk di Bank Jatim Syariah sangat bagus dan sangat membantu memenuhi kebutuhan konsumtif. Nasabah LGL biasanya menggadaikan antam lokal dan antam

[15]Hadiri(Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 22April 2015.
[16]Emi Rahayu (Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 23April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

logam mulia, dia memilih menggadaikan emas iB barokah diBank Jatim Syariah karena biaya sewa murah dengan tingkat pelayanan yang memuaskan, dan adanya kebiasaan mengkonsumsi produk Bank Jatim Syariah. Menurut nasabah LGL jika biaya sewa murah pelayanannya stardart atau bahkan tidak memuaskan berbeda dengan gadai emas iB barokah biaya sewanya murah dengan tingkat pelayanan yang memuaskan. Nasabah LGL juga merekomendasikan kepada saudara-saudaranya yang lain.[17]

Nasabah yang berinisial EY termasuk salah satu karyawan Bank Jatim Syariah. dia termasuk salah satu staff pembiayaan di Bank Jatim Syariah, awal mulanya menaruh barang jaminan di Bank Jatim Syariah karena adanya kebutuhan yang mendesak untuk membantu saudaranya yang sedang butuh dana yang jumlahnya cukup tinggi. Selain karena nasabah EY mengetahui biaya administrasinya murah dan dia juga beranggapan bahwa gadai emas iB barokah sudah menjadi bagian dari pekerjaannya tersebut. Tidak ada kekurangan terkait dengan gadai emas iB barokah karena sistem yang digunakan sudah bagus dan cepat dalam bertransaksi.[18]

[17] Lauw Giok Liang (Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 23April 2015.
[18]Eka Yunindian (Nasabah Gadai Emas iB barokah), *Wawancara*, Surabaya, 23April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id