

PENDAHULUAN

Bank Islam telah menjadi istilah yang dipakai secara luas di dunia. Bank Islam telah berkembang pesat pada dekade terakhir serta telah menjadi satu tren yang sangat penting dalam dunia keuangan. Dimana produk dan jasa keuangan yang ditawarkan harus sesuai dengan Syariah atau hukum Islam. Dengan mengembangkan aplikasi syariah menjadi alternatif lain, dimana sekarang bank Islam mengakomodasi kebutuhan jangka pendek dan jangka panjang dari keinginan konsumen.¹

¹ Veithzal Rivai dan Arfiyan Arifin, *Islamic Banking* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 1.

Artinya : Mengabarkan kepada kami Abu Bakr bin Abu Syaibah :
mengabarkan kepada kami Hafs bin Ghiyats, dari Al-A'masy,
dari Ibrahim: mengabarkan kepadaku Al-Aswad, dari 'A-isyah,
bahwasanya Nabi Muhammad SAW, membeli makanan dari
seorang Yahudi secara bertempo, sedangkan beliau
menggadaikan baju besinya kepada Yahudi itu. (HR. Bukhari
II/729 no. 1962 dalam kitab Al-Buyu' dan Muslim III/1226
no.1603 dalam kitab Al-Mustaqat).⁶

[illegible]

perbankan atau non perbankan yang mulai membuka produk gadai yakni dalam bentuk gadai emas.

Begitu juga dengan lembaga perbankan milik daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep. Di Kabupaten ini terdapat sebuah lembaga perbankan Syariah yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar yang juga memiliki produk gadai emas. Produk gadai emas yang dimiliki oleh BPRS Bhakti Sumekar ini bisa didapatkan diseluruh kantor cabang dan kantor kas yang dimiliki oleh BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep. Adapun jumlah kantor cabang yang dimiliki oleh BPRS Bhakti Sumekar adalah berjumlah 3 kantor cabang dan kantor kas sejumlah 12 buah.

Pembiayaan gadai emas adalah suatu kegiatan dimana lembaga keuangan (bank atau non bank) memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan agunan emas dengan mengikuti prinsip gadai Syariah dan agunan (emas) tersebut ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan lembaga keuangan (bank atau non bank) Syariah dan atas pemeliharaan tersebut pegadaian Syariah mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip Syariah.⁷

Sebagaimana suatu produk lembaga perbankan pada umumnya, pada produk gadai emas yang dimiliki oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk juga terdapat biaya-biaya yang terkait didalamnya,

⁷ Arina Haqqan, *Wawancara, Guluk-Guluk*, 19 Oktober 2015.

Biaya penitipan (*ujrah*) serta denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk tergolong murah dan ringan dibandingkan dengan biaya yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga keuangan lainnya atas produk gadai emas, berikut tabel perbandingan antara biaya penitipan (*Ujrah*) dan denda di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk dengan lembaga keuangan lainnya :

¹⁰ Abdur Rahim, *Wawancara*, BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk, 9 Oktober 2015.

Berdasarkan peraturan tersebut dijelaskan bahwa kantor kas hanya boleh melakukan transaksi pelayanan kas yaitu menghimpun dana (*funding*¹⁴), sedangkan untuk transaksi pembiayaan kantor kas diperbolehkan menerima produk-produk yang dimiliki atau disediakan oleh BPRS Pusat, namun untuk penyelesaian lebih lanjut harus dilakukan di BPRS pusat.¹⁵

BPRS Bhakti Sumekar kantor kas Guluk-Guluk menerapkan peraturan tersebut didalam kegiatan sehari-hari yang salah satunya diterapkan pada produk gadai emas. Kantor Kas diperbolehkan menerima nasabah yang hendak melakukan transaksi gadai emas akan tetapi transaksi penyelesaian untuk produk gadai emas tersebut tidak dilakukan di kantor kas akan tetapi diselesaikan di kantor pusat.

¹⁵ Hans Aulia Hasibuan, *Wawancara*, Surabaya, 11 Mei 2015.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹⁶ Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian berulang-ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Dengan beberapa faktor pertimbangan di atas, yaitu dengan biaya penitipan (*ujrah*) yang murah dan denda keterlambatan pelunasan yang ringan akan tetapi proses pencairan dana dari produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar kantor kas Guluk-Guluk yang tidak langsung bisa diterima atau proses pengambilan barang pelunasan gadai emas yang berjangka dikarenakan aturan yang mengatur tentang kantor kas tersebut,

[illegible]

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, yakni sebagai berikut :

1. Apakah biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar kantor kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep?
2. Apakah biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar kantor kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep?

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis rumuskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah :

