

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Dalam setiap harinya masyarakat berdatangan mengunjungi bank untuk melakukan transaksi baik itu setor tunai, transfer, Tarik tunai bahkan sampai ada yang ingin mengambil pembiayaan, dalam bank syariah Indonesia memiliki pembiayaan emas diantaranya yaitu gadai emas dan tabungan cicil emas, dimana bank memfasilitasi sarana keduanya demi memudahkan masyarakat untuk mengadaikan emasnya jika dalam waktu yang mendesak sedang membutuhkan uang salah satunya dengan mengadaikan emasnya dibank, selain itu terdapat juga fasilitas tabungan cicil emas dimana masyarakat yang ingin berinvestasi lebih mudah dari yang memiliki uang yang pas-pasan bisa melakukan tabungan cicil emas sesuai dengan ketentuan yang ada, dengan fasilitas keduanya bank syariah Indonesia sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembiayaan tersebut.

Masyarakat mengamati terdapatnya selisih keadaan antar masyarakat yang satu dengan yang lain. Baik di area keluarga ataupun warga. Dalam area warga yang lebih luas selisih mencakup bermacam aspek kehidupan, misalnya terdapat orang kaya serta orang miskin, terdapat orang berkuasa serta terdapat orang yang tidak berkuasa, serta pula terdapat orang yang dihormati serta terdapat orang yang tidak dihormati. Keadaan cenderung merujuk pada kondisi ekonomi serta sosial seorang dalam kaitannya dengan jabatan, serta peranan yang dipunyai orang bersangkutan di dalam warga. Status ataupun keadaan cenderung memperlihatkan jenjang peran seorang dalam hubungannya dengan orang lain bersumber pada sesuatu dimensi tertentu.

Dimensi ataupun tolak ukur yang dipakai didasarkan pada salah satu gabungan yang mencakup jenjang pembelajaran, prestise, ataupun kekuasaan. Semacam yang diketahui, emas memiliki bermacam aspek yang memegang kebutuhan manusia. Emas pula memiliki khasiat emosional buat dinikmati keindahannya. Telah terdapat konvensi budaya secara global kalau

emas merupakan logam mulia dengan nilai estetis yang besar. Nilai keindahannya berpadu dengan biayanya yang menarik sehingga jadilah emas selaku fasilitas buat mengekspresikan diri, emas jadi simbol status diberbagai sub- kultur di Indonesia. Logam mulia ataupun emas memiliki bermacam aspek yang memegang kebutuhan manusia disamping mempunyai nilai estetis yang besar pula ialah jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan terjamin secara riil. Disaat ini ada banyak instrument investas yang terkenal dikalangan masyarakat, namun setiap orang memiliki selera yang berbeda dalam investasi. Selain itu, sepanjang sejarah peradaban manusia, emas telah identik dengan simbol kekayaan dan kemewahan. Dalam masa modernpun emas tetap memiliki nilai mulia karena sifat teknisnya yang tidak mudah teroksidasi dan kemampuannya dalam mengantarkan listrik.

Sekarang masyarakat sudah memahami bahwa investasi yang paling likuid adalah investasi emas. Ketika memiliki investasi emas, maka emas itu mudah untuk di konversi sebagai uang. Berbeda dengan investasi lainnya yang tidak mudah untuk ditukar menjadi uang. Investasi adalah salah satu trik yang

digunakan untuk mengembangkan harta kekayaan yang dimiliki secara produktif. Saat ini kita mampu menentukan banyak pilihan yang dapat digunakan untuk berinvestasi. Beberapa komoditas digunakan masyarakat sebagai uang, namun yang fading unggul ialah emas dan perak.

Kelebihan kedua jenis logam tersebut dibandingkan komoditas lainnya, yaitu jumlah terbatas sehingga harganya tinggi dan stabil (tidak gampang berubah), disukai banyak orang, diterima masyarakat secara umum, tidak mudah rusak, serta dapat dipecah menjadi satuan yang kecil. Selain itu juga Emas batangan merupakan sarana investasi yang menguntungkan karena memiliki beberapa kelebihan, antara lain:

- 1) Emas batangan tidak terkena Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- 2) Emas batangan mempunyai nilai jual kembali yang relatif lebih tinggi
- 3) Emas batangan tidak terkena biaya cetak jika dibeli dalam unit 1 Kg

Oleh karena itu, apabila dana yang ingin diinvestasikan tergolong besar, emas batangan dapat kita pertimbangkan sebagai pilihan investasi. Dalam perkembangannya pengrajan emas semakin dipercaya sehingga orang tidak harus mengambil simpanan emasnya melainkan layak dengan menyerahkan ciri bukti penyimpanan emas tersebut semakin memudahkan kegiatan transaksi.

Adapun Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) No 77/ DSNMUI/ IV/ 2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai memaparkan bahwa pada cicil emas itu diperbolehkan selama emas tidak menjadi alat tukar (uang), baik melalui jual beli biasa maupun jual beli murabahah. Dalam transaksi ini ada 3 batasan dan ketentuan sebagai berikut:<sup>1</sup>

1. Harga jual( tsuman) tidak boleh bertambah selama jangka waktu perjanjian meskipun ada perjanjian waktu setelah jatuh tempo.

---

<sup>1</sup> Fatwa MUI DSN, *tentang pembiayaan emas*, No: 77/ DSNMUI/ IV/ 2010.

2. Emas yang dibeli dengan pembiayaan tidak tunai boleh di jadikan jaminan ( rahn).
3. Emas yang dijadikan jaminan sebagaimana di maksud dalam angka dua tidak dibolehkan diperjualbelikan maupun dijadikan obyek akad lain yang menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Pembiayaan BSI Gadai Emas dan Powning atau yang disebut Cicil Emas merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh BSI untuk menunjang nasabah guna membiayai pembelian kepemilikan emas berupa lantakan dengan cara yang sangat mudah dan menguntungkan. Melainkan investasi, cicil emas juga diharapkan mampu menjadi wadah untuk masyarakat guna lebih selektif menyelamatkan dana yang dimiliki agar tidak terbuang dengan sia-sia. Disini cicil emas menggunakan akad Murabahah dan Rahn, ketika akad murabahah terjadi emas yang dibeli nasabah secara dicicil masih berada ditangan supplier dengan status emas tersebut belum dibeli secara sah oleh bank, kemudian emas tersebut langsung dijadikan jaminan atas utang cicil emas nasabah dimana jaminannya tersebut diikat dengan akad Rahn. Hal ini

terjadi dalam pembiayaan cicil emas ini adalah emas yang menjadi objek pembiayaannya belum menjadi milik nasabah. Karena dalam pembiayaan jual-beli, bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Dengan kata lain nasabah menggadaikan barang yang bukan miliknya sendiri karena barang yang digadaikan adalah objek pembiayaan antara bank dan nasabah. Pembiayaan cicil emas merupakan produk terbaru dari Bank Syariah, dimana praktik diperbankan produk ini membantu nasabah untuk memiliki emas batangan dengan cara mencicil. Dalam praktek akad yang digunakan pada produk ini adalah murabahah dengan jaminan yang diikat oleh akad rahn.

Manfaat Pembiayaan akad Murabahah dan *Rahn* pada Pembiayaan Cicil Emas : <sup>2</sup>

1. Aman karena emas dapat diasuransikan apabila menjadi kerusakan atau pencurian, emas tersebut bisa diganti.

---

<sup>2</sup> Hatoli, H., & Parwanti, W. (2020). Multiakad Murabahah Dan Rahn Pada Produk Logam Mulia Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Shar-E : Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah*, 6(1), 25–32. <https://doi.org/10.37567/shar-e.v6i1.14>

2. Menguntungkan, karena tarif yang kompetitif, maksudnya harga emas setiap tahunnya yang selalu meningkat menjadikan emas sebagai media investasi yang menguntungkan.
3. layanan yang Profesional, karena Bank Syari'ah Mandiri merupakan perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik. Serta emas dapat diuangkan dengan cara dijual atau digadaikan.

Mengingat adanya peluang dalam mengimplementasikan rahn; maka Pegadaian bekerjasama dengan Lembaga Keuangan Syari'ah melaksanakan rahn yang bagi Pegadaian dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedang Lembaga Keuangan Syari'ah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk rahn.<sup>3</sup> Sedangkan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan dan jauh lebih aman dibandingkan dengan penggadaian lainnya, karena disini lebih mengutamakan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi,

---

<sup>3</sup> Sayid Sabiq, Fikih Sunnah, Jilid III, (Kairo:Dar al-Fath li al-Ilmi al-Araby, 2000),h. 153.



memberikan layanan mudah dan cepat serta penyimpanan emas selama digadaikan aman dan dijamin asuransi. Gadai Emas atau dapat juga disebut dengan pembiayaan rahn merupakan suatu penyerahan jaminan atau hak penguasa secara fisik atas barang berharga yang dimiliki calon nasabah berupa emas kepada bank sebagai jaminan atas pembiayaan yang diterima. Produk yang awal kali keluar untuk jenis emas di bank syariah Indonesia yaitu gadai emas. Gadai emas merupakan suatu produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank syariah Indonesia dengan tujuan untuk menolong warga yang memerlukan dana cepat dengan jaminan perhiasan serta emas.<sup>4</sup>

Gadai emas pada Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu produk dimana nasabah akan memperoleh pembiayaan dengan menjaminkan barang berupa emas, selama masa penitipan berjalan dan tentunya dengan biaya pemeliharaan barang jaminan yang lebih murah dibanding tempat gadai lain.<sup>5</sup> Untuk Mekanismenya

---

<sup>4</sup> Serfianto D, Purnomo, *Investasi & Gadai Emas*,(PT Gramedia Pustaka Utama:2013), hlm 135.

<sup>5</sup> Annisa Mawarni . Pawning Officer, wawancara, Bank Syariah Indonesia Kcp Gajah Mada Jakarta, tgl 27 Januari 2022.

melakukan transaksi gadai emas ini sederhana. Nasabah datang ke Bank membawa emas yang akan digadaikan, kemudian Bank melakukan penaksiran nilai emas. Berdasarkan taksiran emas tersebut, nasabah dikenakan biaya pemeliharaan, penjagaan dan sewa tempat gadai dengan jumlah tertentu.

Sebenarnya pembiayaan syariah bukan hanya menggunakan prinsip bagi hasil saja. Tetapi banyak prinsip-prinsip syariah lain digunakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang pembantu Gajah Mada Jakarta Pusat.

**Tabel 1.1**

**Jumlah nasabah gadai emas dan cicil emas di BSI Kcp  
Gajah Mada Jakarta Pusat dari Tahun 2016-2020.**

<b>Pembiayaan Emas</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Gadai Emas</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>9</b>
<b>Cicil Emas</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>

*Sumber: Laporan nasabah gaddai emas dan cicil emas Pada Lima tahun Terakhir*

Dari tabel di atas dapat diasumsikan bahwa selain produk Cicil Emas BSI juga mempunyai layanan Gadai Emas. Dapat dilihat dari tahun 2016 gadai emas, hingga tahun 2020 sebanyak 47 nasabah yang melakukan pembiayaan Gadai Emas di BSI tapi berbanding terbalik dengan cicil emas dari tahun 2016 Hingga tahun 2020 terdapat 35 Nasabah dan dapat dilihat pada tabel diatas terdapat rank tertinggi diantara keduanya yaitu gadai emas pada tahun 2019 sebanyak 15 nasabah.<sup>6</sup> Kenapa demikian karena semua itu tergantung kebutuhan karena saat ini semua masyarakat dalam mengalami penurunan dalam keuangannya dan lebih memilih mengadaikan asset emasnya untuk kebutuhan lain dibandingkan untuk mengeluarkan uang mencicil emas.

Melalui studi praktikum, peneliti melakukan sedikit pengamatan disalah satu bank syariah yang ada di Jakarta. Peneliti melihat adanya suatu keunikan dan suatu pertanyaan besar bagaimana pengaruh kondisi ekonomi masyarakat terhadap minat nasabah dalam pembiayaan cicil emas dan gadai emas di BSI yang

---

<sup>6</sup> Bowo, Staf Bagian Pembiayaan Gadai Dan Cicil Emas BSI Kcp Gajah Mada Jakarta, Wawancara, Jakarta, 30 September 2021

mana mereka lebih banyak memilih hanya menggadaikan emas saja, sedangkan prospek dari mencicil emas juga banyak mendatangkan keuntungan investasi di masa yang akan datang. Hal tersebut apabila dikaji lebih mendalam mengenai minat nasabah dalam pemilihan pembiayaan cicil emas akan mendapatkan gambaran penyebab dari hal itu semua. Namun, masih banyak juga masyarakat yang beranggapan bahwa memiliki emas dengan mencicil akan mempersulit pembayaran angsuran, tapi Bank Syariah Indonesia selaku penjual terus memberikan pengarahannya agar masyarakat banyak kemudahan dan keuntungan untuk memiliki emas dengan cara pembelian angsuran di Bank Syariah Indonesia.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kcp Gajah Mada Jakarta Dengan Judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas dan Tabungan Cicil Emas Terhadap kepuasan Nasabah dalam Berinvestasi Emas di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di BSI KCP Gajah Mada Jakarta)**”

## **B. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis perlu membatasi pembahasan tesis ini, supaya pembahasan tersebut terstruktur dengan jelas, agar tidak terjadi pelebaran masalah dalam penulisan proposal ini maka penulis membatasi pada “ Pengaruh kualitas pelayanan Gadai emas Dan tabungan Cicil Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Berinvestasi emas Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Di Bsi Kcp Gajah Mada Jakarta)”.

## **C. PERUMUSAN MASALAH**

Dengan adanya pembatasan masalah tersebut, penulis kemudian merumuskan masalah yang dibahas dalam tesis ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap Kepuasan nasabah dalam berinvestasi di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jakarta?

2. Bagaimana pengaruh tabungan cicil emas terhadap kepuasan nasabah dalam berinvestasi di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jakarta?
3. Bagaimana perkembangan kepuasan nasabah dalam berinvestasi terhadap kualitas pelayanan gadai emas dan tabungan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jakarta?

#### **D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan gadai emas dan tabungan cicil emas terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan investasi emas, di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jakarta.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan gadai emas dan tabungan cicil emas terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan investasi emas di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jakarta.

3. Untuk mengetahui bagaimana perkembangan kepuasan nasabah dalam berinvestasi terhadap kualitas pelayanan gadai emas dan tabungan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jakarta.

Sedangkan manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai syarat untuk dalam melanjutkan dalam pembuatan tesis dalam meraih gelar M.E dalam Program Study Ekonomi Syariah di UIN Sultan Maulan Hasanuddin Banten

2. Bagi Akademisi

Tesis ini diharapkan dapat membantu memberikan gambaran mengenai factor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan gadai dan cicil emas. Selain itu juga diharapkan dapat memberikan wawasan dalam berinvestasi berbentuk emas batangan dalam khasanah ilmu ekonomi syariah khususnya perbankan syariah.

3. Bagi Masyarakat

Tesis ini dapat diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya berinvestasi emas dalam melalui cicil emas di BSI, dan untuk penggadaian emas lebih aman dan terjamin untuk mengadaikannya. Tesis ini menjadi sumber bacaan yang bermanfaat bagi masyarakat dalam hal memberikan informasi, kontribusi pemikiran dan menambah pengetahuan serta pemahaman membaca dalam bidang pengetahuan ekonomi syariah. Khususnya mengenai dalam minat nasabah terhadap pemilihan pembiayaan emas, mau gadai ataupun cicil emas di Bank Syariah Indonesia Kcp Gajah Mada Jakarta.