BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya.

Dalam meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten Gresik sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut guna mencapai kesejahteraan masyarakat secara merata. Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Gresik yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Pendirian BPRS di suatu wilayah kabupaten dengan basis masyarakat religius serta di lingkungan masyarakat dengan tingkat kegiatan transaksi ekonomi mikro yang cukup menonjol, seperti di Gresik, tentunya sejalan dengan kebijakan Pemerintahan Daerah setempat terutama dalam kaitannya meningkatkan peran lembaga keuangan untuk

mendukung terciptanya upaya peningkatan dan pendayagunaan perekonomian didaerahnya.

Melihat kondisi dan tujuan tersebut diatas, beberapa investor yang selama ini banyak berkecimpung di berbagai bidang usaha, dan para tokoh masyarakat yang aktif dalam pengembangan Masyarakat Ekonomi Syariah dan Majelis Ekonomi Muhammadiyah Jawa Timur terinspirasi untuk mengembangkan dan meningkatkan usaha mikro, khususnya yang berbasis syariah di lingkungannya, dengan berencana mendirikan BPR Syariah yang berdomisili di Gresik.

Serta untuk mewujudkan keinginan dan cita-cita tersebut, dibentuklah suatu tim pendirian BPR Syariah yang dikoordinir oleh team Pendirian BPR Syariah yang cukup berpengalaman sebagai pelakasana Bank Syariah. Sehubungan dengan hal-hal tersebut, tim pendiri BPR Syariah ini menggalang kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin Syariah, Bank BNI Syariah serta tim dari konsultan PT Rafa Prima Consulting dari Jakarta.

Kemudian dibentuklah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gesik. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik diresmikan pada tanggal 1 Juli 2008 yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No. 103 Gresik. BPRS ini didirikan dalam bentuk badan usaha Perseroan Terbatas (PT) dengan surat kelengkapan usaha sebagai berikut:

a. Akta Pendirian No 1 tanggal 3 Maret 2008 Notaris Wachid Hasyim, SH.
b. Persetujuan izin prinsip dari Bank Indonesia No: 10/67/DPbS/PIA/Sb.
c. Pemberian izin usaha dari Bank Indonesia No: 10/2/KEP.GBI/2008 tanggal 19 Juni 2008.
d. Pengesahan Badan Hukum Perseroan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No: AHU-17513.AH.01.01 tahun 2008.
e. Tanda Daftar Perusahaan No: 13.02.1.65.01010.
f. Nomor Pokok Wajib Pajak No: 02.713.798.3-612.000.

Kemudian pada awal tahun 2014 BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik berpindah di Jl. Kartini No. 7 Ruko Andalusia Square Blok A2 Gresik. Selanjutnya BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik terus berkembang dan membuka dua kantor cabang yaitu di Bojonegoro yang beralamat Jl. Diponegoro 1F Bojonegoro dan Tuban yang beralamat di Jl. Lukman hakim No. 35 Tuban. Seiring berjalannya waktu BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik membuka tiga Kantor Kas yaitu Kantor Kas Menganti yang beralamat di Perum Menganti Permai Blok A3 No. 1 (Belakang Toko Usaha Baru) Menganti-Gresik, Kantor Kas Sidayu yang beramat di Jl. Pahlawan No.4 Sidayu-Gresik, dan Kantor Kas PPS yang beralamat Jl. Raya Permata Suci 10A Pondok Permata Suci Gresik. Saat ini BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sedang mengembang lebih luas

usaha bisnisnya yaitu dengan membuka enam Kantor Kas, yaitu Kantor Kas Balong Panggang beralamatkan Jl. Kedungsari No 6 Kedungpring - Balopanggang, Kantor Kas Kota beralamatkan Jl. Sindu Joyo Lumpur - Gresik, Kantor Kas Driyorejo beralamatkan Jl. Sentra Bisnis Driyorejo Blok 1 No. 19 Kota Baru Driyorejo, Kantor Kas Babat beralamatkan Jl. Raya Pasar Babat Komplek Selatan S/N/5 Pasar Babat, Kantor Kas Palang beralamatkan Jl. Karang Agung Timur - Karang Agg Palang - Tuban, dan Kantor Kas Bawean beralamatkan Jl. Umar Mas'ud Sangkapura Bawean.

Selain unit Kantor Kas untuk pelayanan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik juga mencoba membuka outlet-outlet dipasar untuk lebih dekat dengan para pelaku usaha khususnya pengusaha mikro. Sampai saat ini outlet yang sudah beroprasi sebanyak 51 outlet yang beredar dipasar-pasar Gresik, Tuban, dan Bojonegoro.

2. Letak Geografis BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik terletak di Jl. Kartini No. 7 Ruko Andalusia Square Blok A2 Gresik, jika dilihat letak geografisnya BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya dan terletak pada perkotaan, sehingga mudah dijangkau dengan nasabah dan calon nasabah.

3. Struktur Organisasi BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Struktur organisasi dalam BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, sebagai berikut:

Dewan Pengawas Syariah	: Prof. Dr. H. Syafiq Mughni
Dewan Pengawas Syariah	:Raditya Sukmana, SE. M. Ph
Dewan Komisaris	: Indra Nur fauzi, SE
	Moch. Edy Prayitno
Direktur	: Samsun Ma'arif, SE
Manajer Marketing Colection	: Nur Cahyo S
Manajer Operasional	: Luki Hendra Hermawan
Manajer Funding	: Dewi J
Manajer SDI	: Vita Amelia
Kasie Mikro	: Vivin Irmayanti
Admin dan Legal	: Mohamad Najib
IT Suport	: Septyan Yogy
Customer Service	: Nurul Fridayanti
Teller	: Lenny

Penjelasan tugas dan fungsi pada struktur organisasi sebagai barikut:

a. Dewan Pengawas Syariah (DPS) berperan mengawasi jalannya Lembaga Keuangan Syariah sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah, mengajukan usul-usul pengembangan Lembaga Keuangan Syariah kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan dan kepada DSN, melaporkan perkembangan produk dan operasional Lembaga Keuangan Syariah yang diawasinya kepada

DSN sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun anggaran, dan merumuskan permasalahan yang memerlukan pembahasan DSN.

b. Komisaris bertugas untuk mempertimbangkan, menyempurnakan dan mewakili pemegang saham dalam memutuskan perumusan kebijakan umum yang baru yang diusulkan oleh Direksi untuk dilaksanakan pada masa yang akan datang.

c. Direktur adalah orang yang berwenang merumuskan dan menetapkan suatu kebijakan dan program umum perusahaan atau organisasi sesuai dengan batas wewenang yang diberikan oleh suatu badan perngurus atau badan pemimpin yang serupa dangan (Dewan Komisaris), dan bertanggung jawab atas suatu kegiatan, departemen, atau organisasi tertentu termasuk dalam organisasi perusahaan.

d. Manajer *Marketing Colection* adalah orang yang mempunyai tanggung jawab atas memutuskan nasabah yang mempunyai potensi untuk diberikan pembiayaan.

e. Manajer *funding* merupakan orang yang mempunyai tanggung jawab untuk dana masuk, seperti tabungan dan deposito.

f. Manajer Operasional adalah orang yang mempunyai tanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan *client* dengan cara yang efektif. Jadi, seorang manajer operasional harus mampu membuat perusahaan mendapatkan keuntungan yang tinggi dan dengan biaya yang relatif rendah.

g. Manajer Sumber Daya Insani tugasnya merupakan mengatur dan membantu para manajer untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, mengatur kesejahteraan, pengembangan, pengelolaan karier, kompensasi karyawan untuk mencapai hubungan ketanakerjaan yang baik.

h. Kasie Mikro adalah aparat pembiaayaan dan pemasaran yang berfungsi sebagai pelaksana kebijakan pembiayaan konsumen dan bertanggung jawab untuk mencapai pembiayaan yang sehat dan menguntungkan dengan meminimalkan resiko serta memasarkan produk-produk bank.

i. *IT Suport* tugasnya membantu dibidang apapun yang membutuhkan.

j. Administrasi dan Legal adalah orang yang mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan administrasi dan dokumentasi pemberian pembiayaan serta melakukan kegiatan untuk mengamankan posisi bank dalam memberikan pembiayaan sesuai dengan hokum yang berlaku.

k. *Customer Servive* (CS) adalah pegawai/karyawan yang memberikan pelayanan kepada setiap nasabah/ tamu dengan baik dan islami serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

l. Teller adalah pegawai/karyawan yang yang membantu dan melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi

lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*.

m. Petugas Lapangan Mikro adalah petugas/karyawan yang bertugas memasarkan produk dan meyakinkan nasabah di lapangan khususnya nasabah yang berada di pasar.

4. Visi dan Misi BPRS Madiri Mitra Sukses Gresik

a. Visi

Menjadi bank yang sehat, tumbuh berkembang dan dipercaya oleh masyarakat serta sebagai bank yang Rahmatan lil ‘Alamin.

b. Misi

1) Memberikan kontribusi secara optimal dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
2) Ikut berperan dalam mendorong pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
3) Menjalankan kegiatan usaha secara profesional dan memperoleh laba secara optimal berdasarkan aturan syariah

c. Tujuan Perusahaan

“Tujuan perusahaan yaitu memberikan layanan dalam mewujudkan impian atau keinginan pelanggan dalam bidang jasa jual-beli antara bank dengan nasabah.”

5. Produk-produk BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik terdapat tiga macam produk antara lain:

a. Simpanan IB, di dalam produk Simpanan IB terdapat lima macam produk anatara lain:
   1) Tabungan IB Mitra Dana, yaitu tabungan untuk media pembayaran kembali pembiayaan, pembayaran tagihan PLN dan telepon.
   2) Tabungan IB Mitra Guna, yaitu tabungan untuk pendidikan, ibadah haji, umroh, wisata religi, qurban, dan aqiqah. Persyaratan untuk tabungan umroh/haji:
      a) Membayar DP umroh sebesar Rp 3.000.000,00, bias dicicil dengan pembiayaan… BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik tanpa margin
      b) Mengisi formulir pendaftaran umroh
      c) Menyerahkan foto coppy data diri: KTP/KK/PASPORT yang berlaku (bagi yang berangkat suami istri)
   3) Tabungan IB Mitra Usaha, yaitu simpanan yang dpat digunakan untuk membantu bisnis/usaha. Persyaratan pembukaan rekening tabungan IB Mitra Usaha:
      a) Foto coppy KTP
      b) Isi formulir pendaftaran menjadi anggota tabungan IB Mitra Usaha

c) Untuk pembukaan buku tabungan gratis

d) Setoran awal Rp 50.000,00 – Rp 500.000,00

4) Tabungan IB Mitra Investasi, yaitu simpanan yang sekaligus media investasi dengan bagi hasil hampir setara dengan deposito, untuk melakukan penyetoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu. Persyaratan pembukaan rekening tabungan IB Mitra Investasi:

a) Foto coppy KTP

b) Isi formulir pendaftaran menjadi anggota tabungan IB Mitra Investasi

c) Untuk pembukaan buku tabungan gratis

d) Setoran awal ≥ Rp 500.000,00

5) Tabungan IB Mitra Usaha Mikro, yaitu simpanan yang dpat digunakan untuk membantu bisnis/usaha khususnya untuk pedagang pasar dan memperoleh bonus diakhir bulan. Persyaratan pembukaan rekening tabungan IB Mitra Usaha Mikro:

a) Foto coppy KTP

b) Isi formulir pendaftaran menjadi anggota tabungan IB Mitra Usaha Mikro

c) Untuk pembukaan buku tabungan gratis

d) Setoran awal Rp 10.000,00 – Rp 50.000,00

b. Deposito IB Mitra, memiliki tiga macam jangka waktu yaitu berjangka 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Untuk setoran minimal Rp 1.000.000,00.

c. Pembiayaan IB, didalam produk Pembiayaan IB memiliki lima macam produk pembiayaan antara lain:

1) Murabahah Ekspress (dalam pasar)

Persyaratan pengajuan pembiayaan murabahah ekspress:

a) Nasabah tabungan pasar
b) Usia tabungan sudah 3 bulan
c) Saldo tabungan minimum Rp 300.000,00 (untuk plafon Rp 1.000.000,00)
d) Saldo tabungan minimum Rp 500.000,00 (untuk plafon diatas Rp 1.000.000,00)
e) Untuk pembiayaan murabahah ekspress plafon Rp 1.000.000,00 – Rp 3.000.000,00

2) Murabahah Palugada (konsumtif) / dalam pasar

Persyaratan murabahah palugada:

a) Harus nasabah tabungan atau nasabah dalam pasar
b) Foto coppy KTP suami istri
c) Foto coppy KSK
d) Foto coppy surat nikah
e) Harus mempunyai usaha dalam passer permanen

3) Pembiayaan Reguler Umum untuk pengussaha dan pribadi (karyawan dan pegawai)
4) Murabahah Roda Dua (kepemilikian R2)

   Persyaratan pembiayaan murabahah roda dua (R2):

   a) Foto coppy KTP suami istri
   b) Surat nikah
   c) Nasabah tabungan harian (minimal 6 bulan)
   d) Saldo tabungan minimal Rp 500.000,00
   e) Margin kompetitif
5) Pembiayaan Gadai Syariah

   Persyaratan pembiayaan gadai syariah:

   a) Foto coppy KTP
   b) Pembukaan rekening tabungan IB Mitra Usaha Mikro
   c) Pengisian formulir pendaftaran rekening tabungan
   d) Setoran awal tabungan Rp 10.000,-

Jika sudah mempunyai rekening tabungan tidak perlu membuka rekening tabungan, karena fungsi dari rekening tabungan ini untuk *dropping* dana, untuk pembayaran *mark up* perbulannya, dan untuk pelunasan.

B. Paparan Data

1. Alasaan dikeluarkanya produk pembiayaan gadai emas syariah sebagai alternatif pembiayaan pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Gadai emas merupakan produk pembiayaan yang paling mudah. Hal ini dikarenakan tidaklah diperlukan analisis yang terlalu mendalam dibandingkan dengan produk pembiayaan lainya yang terdapat di BPRS Mandiri Mita Sukses. Selain dari pada hal tersebut proses pencairan dana dari produk gadai emas ini juga lebih cepat, pasalnya nasabah hanya perlu datang ke kantor BPRS Mandiri Mitra Sukses gresik dengan membawa barang yang akan digadaikan dan tidak lebih dari setengah jam proses pengajuan pembiayaan telah terselesaikan.

Produk gadai emas syariah sebagai alternatif pembiayaan hadir tidak secara serta merta malainkan melalui berbagai pertimbangan. Berikut pemaparan Bapak Agus Tri Hartanto selaku manager gadai emas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> *"Gadai emas merupakan strategi dari bank sendiri dalam menjalankan transaksional keseharian jangka pendek dan jangka panjang. Tentunya kami ini memandang ada nilai lebih ternyata didalam tatakelola keuangan syariah terutama kterkait dengan produk layanan. Produk dan layanan syariah ini kalau kita bandingkan dengan kompetitor yang lain yang jelas ini garis besarnya tidak sama antara yang syariah dengan yang tidak syariah. Ternyata dari filosofi mendasar ini sangat berbeda karena bank umum memandang uang segala-galanya, tapi kalau bank syariah secara prinsip uang itu sebagai alat bukan komoditas, yakni alat sebagai transaksi. Ini yang membikin pemikiran kami berbeda, Kenapa bank syariah tidak maju karena kita belum optimalisasi menjalankan produk-produk syariah.dan terlalu berpaut dengan kovensional yang telah lama menjalankan bisnisnya. Kebanyakan*

bank syariah hanya menjual produk murabahah saja tidak berani menjual produk yang lain seperti musyarakah, salam istisnha. Maka dari itu gadai merupakan pemanfaatan potensi yang luar biasa oleh bank mitra syariah yang saat ini. Kami mengoptimalisasi produk-produk syariah yang sudah ada. Selain produk yang sudah eksis kami juga satu produk yaitu rahn syariah atau gadai emas syariah."[1]

Dari pemaparan Bapak Agus Tri Hartanto diatas dapat disimpulkan bahwa gadai emas syariah merupakan salah satu upaya dalam memaksimalkan potensi dari akad akad syariah yang telah ada. Selain dari pada itu juga dapat memberikan peluang pendapatan bagi bank dan memberikan tambahan pilihan bagi masyarakat pengguna layanan.

Dipilihnya emas sebagai produk gadai dan bukanya benda lain seperti benda elektronik, kendaraan bermotor dan benda lainya yang pada dasarnya dapat menjadi barang gadai tentunya melalui berbagai pertimbangan. Bapak Agus Tri Hartanto selaku manager gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memaparkan:

"Emas itu adalah logam mulia, dari zaman dahulu hingga sekarang emas itu tetap menjadi suatu hal yang diperebutkan. Emas itu identik dengan kekayaan dan juga kecantikan, makanya dinegara negara itu pasti ada data kepemilikan emas negara. Selain itu emas itu adalah logam yang memiliki sifat non korosit berbeda dengan logam-logam lainya. Kalo logam non korosit itu walau terkena larutan asam maupun basa ditidak akan berubah. Contoh walau emas dimasukkan kedalam air laut, emas tidak akan berubah bentuknya sediktpun emas tidak akan terkikis. Emas juga memiliki sifat konduktor listrik yang baik. Jika kita lihat di dalam hand phone itu biasanya ada kandungan emasnya walaupun itu cuma sedikit. Emas didalam hand phone digunakan untuk penangkap sinyal sehingga walau dengan jarak yang cukup jauh sinyal tetap dapat

[1] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto (Manajer Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Oktober 2018 pukul 12.20 WIB.

diterima. Makanya dulu sempat gempar di Indonesia kalo dikartu GSM itu ada kandungan emasnya."[2]

Senada dengan punuturan Bapak Agus Tri Hartanto, Bapak Priyatno selaku supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mengutarakan:

> *"salah satu hal yang mendasari pemilihan gadai emas dari pada gadai yang lain di Bank Mitra adalah karena harga emas lebih stabil dari pada harga harga barang gadai lainya. Bisa kita lihat seperti halnya alat elektronik ataupun alat transportasi disetiap tahunya pasti nilai barang mengalami penyusutan, hal ini dikarenakan setiap tahunya pasti alat alat tranportasi maupun elektronik mangalami pengembangan dari setiap masanya. Dalam pengembangan alat alat tersebut pasti akan muncul hal hal yang baru sehingga barang yang lama akan diturunkan harganya. Beda dengan emas, emas tidak dapat diperbarui ketersediaan emas bedasarkan dengan sumberdaya alam sehingga harga relatif lebih stabil."*[3]

Dari pemaparan diatas dapat kita ketahui bahwa dipilihnya emas sebagai barang agunan pada gadai di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mengacu dari keistimewaan emas. Pada umumnya hampir setiap barang dapat dijadikan agunan dalam akad gadai namun emas lebih dinilai sebagai benda berharga yang dari dahulu hingga sekarang keberadaanya mengangkat derajat pemiliknya. Selain dari pada itu emas dinilai sebagai benda yang lebih stabil dalam fluktuatif harga atau tidak mengalami penyusutan dibanding dengan barang gadai lainya. Bapak Agus Tri Hartanto selaku manager gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra

---

[2] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto (Manajer Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Oktober 2018 pukul 12.25 WIB.

[3] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 10.15 WIB.

Sukses Gresik menambahkan mengenai keiistimewaan emas sebagaimana yang telah dituturkan oleh beliau

> *"emas itu jika dibandingkan dengan logam lainya memang berbeda jauh. Emas itu dari dulu sudah dipandang sebagai barang yang mewah. Emas didapatkan dengan ditambang itu artinya emas tidak dapat diperbarui dengan cepat. Kalo emas sudah dipandang sebagai suatu hal yang indah pasti banyak orang yang tetap ingin memilikinya. Kalo emas banyak yang ingin memiliki sedangkan barangnya cuma sedikit harganya pasti lebih mahal. Gadai emas itu lebih mudah dibanding dengan gadai lainya hal ini karena harga emas sudah diatur oleh standart internasional dan fluktuatif harga lebih terkendali.* Emas *itu juga merupakan barang yang likuid berbeda dengan motor, alat elektronik missal leptop maupun tanah. Di Indonesia sendiri bisa kita lihat bahwa terdapat toko emas dimana mana dan keterbutuhan akan emas lumayan tinggi di Indonesia sendiri. Apabila hingga terjadi pelelangan barang gadai emas lebih cepat terlelang dari pada tanah maupun, motor ataupun leptop."*[4]

Dari ketiga pemaparan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dipilihnya emas sebagai agunan gadai mengacu pada keistimewaan emas itu sendiri.

a. Emas merupakan barang yang dianggap mampu membuat pemiliknya semakin menawan apabila memakainya sehingga orang akan berebut untuk untuk memilikinya.
b. Emas merupakan logam mulia dalam hal ini emas tidak akan mudah berubah bentuk walau disimpan dalam waktu yang lama.
c. Harga emas telah diatur dengan standrat internasional dan fluktiatif harga lebih terkendali.

[4] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto (Manajer Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 12 Oktober 2018 pukul 12.34 WIB.

d. Emas dianggap akan cepat terjual dalam pelelangan dibanding dengan agunan gadai yang lain.

Diluncurkanya produk pembiayaan gadai emas syariah pada lainya BPRS Mandiri Mitra Sukses gresik dilandasi oleh pemikiran untuk memaksimalkan akad akad syariah yang dapat dilakukan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. BPRS sebagai lembaga keuangan memiliki batasan batasan dalam beroperasi salah satunya tidak dapat menjadi arus transaksi keuangan. Dalam rangka memaksimalkan akad yang ada dan gadai dapat dilakukan secara syariah maka gadai emas dijadikan salah satu produk pembiayaan pada BPRS Mandiri Mitra Sukses gresik sesuai yang dituturkan oleh Bapak Priyatno selaku supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> *"Gadai emas syariah ini sebenarnya lahir dari memaksimalkan akad yang ada. Karena BPRS memiliki batasan batasan dalam membuat produk tentunya kita juga perlu memaksimalkan semua produk agar penghasilan kita tidak kalah dengan bank umum. Kebetulan produk gadai emas ini diperbolehkan oleh Bank Indonesia sehingga kita juga dapat mengembangkan produk ini ."*[5]

Setelah menentukan produk dari gadai ini yang telah diketahui yaitu emas dengan beberapa keunggulanya dibandingkan dengan produk gadai lainya BPRS Mandiri Mitra Sukses gresik melakukan percobaan atas produk gadai emas syariah yang akan dikeluarkan, apakah produk ini nantinya akan diterima oleh masyarakat atau tidak. Hal ini sesuai dengan

[5] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 10.28 WIB

pemaparan Bapak Bapak Priyatno selaku supervisor gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> *"Untuk produk gadai emas kita mulai di awal tahun 2016. Pada mulanya kita di daerah gresik utara terus ke daerah tuban, dengan percobaan ini dapat diketahui apakah produk gadai dapat diterima oleh masyarakat. Dan ternyata benar, terdapat respon yang positif dari masyarakat. Maka dari itu kami bersemangat bahwa produk ini yang perlu dikembangkan."*[6]

Dari penuturan diatas, diketahui bahwa produk gadai emas ini merupakan produk baru yang dimiliki BPRS Mandiri Mitra Sukses gresik yang dimulai pada awal tahun 2016 dengan di uji pada daerah Gresik Utara dan berlanjut pada daerah Tuban. Dengan adanya respon positif dari masyarakat pada akhirnya produk tersebut semakin dikembangkan.

Produk gadai emas yang merupakan produk baru mendapatkan respon yang sangat bagus dari masyarakat. Hal ini dapat diketahui dengan adanya peningkatan disetiap tahunya. Penjualan gadai emas ini mengalami perkembangan yang begitu signifikan. Sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Agus Tri Hartanto selaku manager gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> *"Untuk di bank mitra syariah sendiri perkembangan penjualan produk gadai emas sendiri mengalami peningkatan yang sangat signifikan, mulai pertama kali launching sudah banyak peminatnya karena kita ujrah nya lebih kecil dari pada tempat lain, kita per 15 harinya itu 1% dan satu bulannya itu 2% dan tidak ada biaya administrasi. Produk gadai emas di BPRS Mitra launching pada Bulan Maret Tahun 2016 hingga saat ini produk gadai emas syariah*

[6] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 10.35 WIB

ini terus mengalami penaikan bahkan target di tahun 2018 ini pun sudah melebihi target."[7]

Faktor yang mendorong berkembanya produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik salah satunya dikarenakan potensi pasar yang bagus. Dimana masyarakat pesisir pantura mayoritas lebih suka menginvestasikan uangnya dalam bentuk perhiasan. Sebagaimana jawaban dari wawancara dengan Bapak Priyatno selaku supervisor gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

"*Setelah menganalisis kami dapat menyimpulkan bahwa ternyata tumbuh dan berkembangnya produk rahn ini berada di daerah pesisir pantai, masyaraket pesisir pantai cenderung menginvestasikan hartanya kedalam bentuk perhiasan. Dan apabila dilihat dalam bentuk laporan yang selama ini memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan gadai emas adalah kantor kas pasar kota dan juga bawean. Kantor kas kota setiap harinya bisa mencapai kurang lebih 50 juta dan bawean juga paling banyak penjualan gadai emas, 60% kontributor gadai emas di Bank Mitra adalah dari kantor kas bawean.*"[8]

Dari penjelasan diatas, dapat di tarik benang merah bahwa BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menyediakan berbagai produk semana mestinya lembaga keuangan lainnya. Produk yang disediakan di BPRS Mitra terdiri dari jasa simpanan dan pembiayaan. Salah satu produk pembiayaan yang tersedia di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yaitu produk gadai emas. Produk gadai emas merupakan alternatif pembiaayaan yang menggunakan emas sebagai jaminan pembiayaan. Produk ini

---

[7] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto (Manajer Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik12 Oktober 2018 pukul 12.37 WIB.

[8] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 10.40 WIB

merupakan produk baru yang resmi di pasarkan pada awal 2016. Dalam periode 2016 sampai 2018 mengalami peningkatan yang sangat tinggi. Hal demikian di pengaruhi oleh beberapa faktor salah satu diantaranya faktor potensi pasar dan harga produk dengan Kantor Kas Kota Gresik dan Kantor Kas Bawean menjadi kontributor yang sangat tinggi terhadap perkembangan produk *rahn.*

2. **Sistem operasional produk pembiayaan gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dibandingkan dengan produk gadai lainya**

   a. **Pengajuan gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik**

      Untuk dapat melakukan pembiayaan gadai emas di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik pastinya telah memenui syarat-syarat prosedural yang telah ditentukan. Langkah awal yang diperlukan untuk dapat melakukan pebiayaan gadai emas syariah adalah dengan datang kekantor BPRS Mandiri Mitra Sukses dengan membawa identitas diri baik itu KTP ataupun identitas diri lainya. Seperti yang dituturkan oleh Ibu Lila Nur Khasanah selaku petugas gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

      > "*Untuk dapat melaksanakan pembiayaan gadai di Bank Mitra calon nasabah tinggal datang kekantor Mitra untuk melakukan pengajuan pembiayaan. Disini yang harus disiapkan adalah nasabah harus membawa identitas diri bisa KTP, SIM atau yang lainya. Selain itu nasabah juga harus membawa barang yang*

akan digadaikan dalam hal ini emas, baik itu berupa perhiasan maupun emas atau batangan. ”[9]

Senada dengan yang diutarakan Ibu Lila Nur Khasanah, Bapak Priyatno selaku supervisor gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mengutarakan:

“*Bagi calon nasabah yang akan mengajukan pembiaayan gadai emas syariah nasabah hanya perlu membawa barang yang akan digadaikan dan membawa identitas diri.”*[10]

Hal yang sama dituturkan oleh Bu Tatik nasabah gadai emas syariah BPRS Madiri Mitra Syariah Gresik:

“*Kalau mau gadai emas di Bank Mitra itu mudah kok, gak ribet saya cuma tinggal datang kekantor terus bawa KTP sama barangnya (barang gadai) selanjutnya tinggal nunggu diproses sama petugasnya.”*[11]

Setelah diketahui bahwa calon nasabah akan mengajukan pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik selanjutnya nasabah memberikan barang yang akan digadaikan kepada petugas gadai untuk ditaksir nilai dari barang tersebut sebelum diadakanya kesepakatan. Hal ini sesuai yang diutarakan Ibu Lila Nur Khasanah selaku petugas gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

“*Nasabah mengasihkan barang gadai, selanjutnya barang gadai itu kita taksir dulu nilainya sebelum nanti terjadi kesepakatan dan menandatangani surat perjanjian, kan kalau*

---

[9] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Khasanah (Petugas Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 08.45 WIB

[10] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 10.43 WIB

[11] Wawancara dengan Ibu Tatik (Nasabah Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 14.23 WIB

belom kita taksir kita belum tahu berapa besaran harga perhiasan atau emas kadang pula kalau nilai barang yang ditaksir masih kurang dari keinginan calon nasabah, nasabah tidak jadi melakukan pembiayaan. Jadi penaksiran barang ini penting, di Bank Mitra sendiri penaksiran emas dilakukan dengan dua cara yaitu pertama untuk mengecek kadar emas dalam perhiasan dan yang satunya untuk mengukur masa jenis dari emas tersebut, untuk mengecek kadar emas yang terkadung dalam perhiasan menggunakan jarum uji yaitu jarum yang diujung- ujungnya telah dilapisi dengan sampel emas berbagai karat, batu uji dan larutan A dan B, pertama dengan menggosokan perhiasan yang akan ditaksir ke atas batu uji setelah itu ditetesi dengan larutan A dan B untuk mengetahui apakah kandungan karat besar atau kecil apabila ditetesi dengan larutan A masih jelas terlihat dan tidak berubah maka kandungan emas diatas 16 karat jika pudar sebaliknya. Selanjutnya bekas gosokan yang belom terkena larutan tersebut tinggal dicocokan dengan jarum uji karna sudah mengetahui perkiraanya diatas atau dibawah 16 karat jadi lebih mudah mencarinya jika sudah menemukan yang mirip tinggal membuat dua perbandingan antara dua kemungkinan yang berdekatan yakni diatas atau dibawah yang mirip tersebut dan meneteskan lagi larutan yang sesuai, dilihat mana yang menghasilkan bekas yang sama maka itu adalah kandungan emasnnya. Selanjutnya setelah mengetahui kandungan emas dari perhiasan lanjut melihat masa jenis dari emas tersebut caranya mudah yaitu dengan menggunakan timbangan digital pertama menimbang perhiasan secara langsung dalam hal ini namanya berat kering. Kedua menimbang perhiasan didalam gelas air, tapi timbangan dinolkan dulu ketika sudah diketahui beratnya dengan menggantung perhiasan dengan tali hasil dari penimbangan tersebut disebut berat basah. Ketika sudah diketahui dua hal tersebut tinggal dibagi anatara berat kering dan basah maka masa jenisnya dapat diketahui dan tinggal lihat ditabel. Setelah diketahui kandungan dan massa jenis dari barang gadai tersebut kitakan sudah tahu besaran nilai dari barang tersebut baru kita tanyakan lagi pada nasabahnya apakah nasabah akan melanjutkan gadai atau tidak, kadangkan nasabah liat dulu apakah nilai gadai dari barang tersebut sudah sesuai dengan yang diinginkan."[12]

[12] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Khasanah (Petugas Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 08.50 WIB

Dari pentuturan bu lyla diatas dapat kita ambil kesimpulan bahwa, ketika nasabah sudah mantap untuk melaksanakan gadai maka barang yang akan digadaikan ditaksir terlebih dahulu untuk mengetahui besaran nilai barang tersebut pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menggunakan bahan kimia, jarum uji, dan batu uji. Bahan kimia yang dimaksud dalam hal ini adalah memiliki sebutan larutan A dan larutan B. Larutan A diperuntukan melihat kadar emas diatas 16 karat, sedang larutan B diperuntukan melihat kadar emas dibawah 16 karat. Adapun cara dalam melihat kadar emas tersebut yakni dengan cara menggosokan emas perhiasan atau emas yang akan dijadikan jaminan dibatu uji. Setelah didapatkan sampel diatas batu uji maka diteteskan larutan uji. Dilihat dari ketajaman bekas gosokan tersebut ketika telah ditetesi larutan uji maka dapat diketahui perkiraan sementara karat dari emas terebut apakah itu diatas 16 karat ataupun dibawahnya. Selanjutnya tinggal mencocokan dengan jarum uji. Untuk mengetahui massa jenis dari emas tersebut BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menggunakan timbangan digital sebagai alat bantu. Cara mengukur massa jenis perhiasan tersebut yakni dengan menimbang berat kering dan berat basah dari perhiasaan tersebut. Berat kering didapat dengan cara menimbang perhiasan secara langsung pada timbangan digital sedang berat basah didapat dengan cara menaruh gelas berisi air diatas timbangan dan mengatur ulang timbangan di angka nol selanjutnya menimbang perhiasan kedalam

timbangan yang telah terdapat gelas air diatasnya dengan menggantungnya menggunakan tali. Ketika telah didapat berat kering dan basah untuk mengetahui massa jenis dari perhiasan tersebut maka tiggal membagi berat kering dibagi berat basah.

Ketika telah diketahui taksiran nilai brang gadai tersebut maka pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik melakukan konfirmasi ulang pada pihak nasabah, apakah dengan nilai barang tersebut nasabah akan melanjutkan gadai ataupun tidak. Dan apabila melanjutkan gadai, apakah nasabah akan mengambil dari keseluruhan nilai taksir barang maupun sebagianya saja. Pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik untuk besaran gadai yang dapat diambil maksimalnya adalah 90% dari keseluruhan nilai taksir barang gadai. Hal ini diperuntukan memberi sedikit celah apabila tedapat penurunan harga emas.

Pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sendiri terdapat persyaratan khusus untuk perhiasan yang diperbolehkan dijadikan barang gadai:

1. Untuk perhiasan dengan kadar 16 karat di bawah haruslah disertai dengan surat perhiasan dari toko.
2. Untuk perhiasan emas yang dibubuhi dengan berlian dengan jumlah yang besar tidak dapat digunakan sebagai barang gadai.

Adanya persyaratan tersebut tentunya memiliki alasan tersendiri. Diharuskanya memiliki surat perhiasan untuk perhiasan dengan kadar

dibawah 16 karat. Karena sulit terjualnya perhiasan tersebut ketika dilelang apabila terjadi pelelangan barang gadai dikemudian hari. Sulitnya perhiasan tersebut dijual dikarenakan kadar emas yang terlalu sedikit sehingga orang enggan membeli. Sedang tidak diperbolehkanya perhiasan yang dibubuhi dengan berlian dengan jumlah yang besar adalah karena belom terdapat tenaga ahli di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yang mempu menaksir harga berlian itu sendiri. Pemaparan diatas sesuai dengan perkatan Bapak Priyanto selaku supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Sukses Gresik:

> *"Ketika perhiasan telah ditaksir dan diketahui kandungan emas serta massa jenisnya maka selanjutnya terjadi tawar menawar dengan nasabah, yakni apakah nasabah tersebut akan tetap melaksakan gadai atau tidak. Jika tetap melaksanakan gadai apakah total taksiran maksimal diambil semua atau hanya sebagian. Dan sebagai catatan kalo emas tersebut memiliki kadar 16 karat kebawah maka harus dibubhi dengan surat beli perhiasan tersebut. Hal ini karena perhiasan dengan kadar 16 karat kebawah hanya memiliki sedikit kandungan emas dan lebih banyak campran untuk pembuatan perhiasan tersebut. Sedikitnya kandungan emas yang ada diperhiasan membuat perhiasan tersebut terlihat kurang menarik dan ini apbila dilelang akan lama terjualnya. Ketika emas itu terdapat suratnya maka kita dapat menjual kembai kepihak toko. Selain dari hal itu kemarin juga ada kejadian dimana ada calon nasabah yang akan menggadaikan perhiasanya namun perhiasan tersebut kami tolak dengan sangat terpaksa karena terdapat berlian yang cukup besar yang kemungkinan apabila ditaksir harga belianya lebih besar dari emas yang menjadi pengkatnya. Penolakan terseut bukan serta merta hal ini dikarekan SDM dari BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik belum memadai untuk menaksir nilai dari berlian tersebut."*[13]

[13] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 10.50 WIB

Ketika nasabah telah mengerti hasil taksiran dari perhiasan yang akan dijadikan sebagai barang gadai dan menentukan besaran yang akan diambil maka akan dilakukan perhitungan besaran biaya dari gadai tersebut. Di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sendiri tidak mengenakan tambahan biaya administratif dalam pengajuan gadai. Namun untuk nasabah baru yang belom memiliki buku rekening wajib untuk membuat rekening baru dan dikenakan biaya sebesar 10.000 rupiah. Buku rekening ini ditujuakn untuk pelunasan gadai. Apabila nasabah sudah memiliki buku rekening maka tidak lagi dipungut biaya apapun.

Biaya *ujroh* dalam gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah sebesar 1% dari total pembiayaan per 15 hari, 2% per 1 bulan. Apabila dengan biaya ujroh yang telah disebutkan nasabah menyetujui maka perjanjian dapat dilaksakan, dalam hal ini pembuatan surat bukti *rahn* dan surat pengajuan pembiayaan. Surat bukti *rahn* berisikan informasi terkait barang gadai, mulai berat barang gadai besaran pembiayaan yang diambil besaran *ujroh* dan jangka waktu gadai. Untuk perhiasaan detail perhiasan ditulis dengan lengkap dari kadar emas, bentuk perhiasan, hingga banyaknya permata dalam perhiasan tersebut. Sedang jangka waktu minimal gadai adalah selama 4 bulan. Penjelasan diatas sesuai dengan penuturan Ibu Lila Nur Khasanah selaku petugas gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> "*Kalau nasabah sudah tahu perkiraan uang yang dapat diperoleh dari perhiasan yang akan digadai dan sudah sesuai dengan kebutuhanya maka kita ajukan harga ujroh yang akan digunakan. Di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik besar ujroh yang dikenakan adalah sebesar 1% per 15 hari dan 2% per satu bulan dari keseluruhan total pembiayaan. Ketika sudah deal dengan harganya baru lanjut keproses selanjutnya yaitu pembuatan surat bukti rahn dan juga pengajuan pembiayaan. Surat bukti rahn itu isinya berat perhiasan, bentuk perhiasan, kadar emas perhiasan, jumlah pembiayan yang diambil, besaran ujroh dan jangka waktu. Sebelum itu untuk nasabah yang belom memiliki nomor rekening wajib membuat dulu dengan biaya 10.000 rupiah namun jika sudah memiliki tidak perlu membuat lagi. Rekening ini bertujuan untuk pelunasan gadai nantinya. Lamanya gadai minimalnya adalah 4 bulan. Ketika seluruh surat telah diisi dan ditanda tangani maka uang pembiayaan diberikan kenasabah lalu perhiasan yang digadakan disimpan didalam khazanah beserta salinan surat bukti gadainya."*[14]

Ketika surat bukti gadai dan surat pengajuan pembiyaan telah dibuat maka pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memberikan uang pembiayaan sesuai dengan yang telah disepakati. Sedang barang gadai selanjutnya disimpan didalam *khazanah* dengan dibubuhi salinan surat bukti *rahn.* Pembubuhan surat bukti *rahn* dalam khazanah berguna mempermudah pengambilan barang gadai agar tiak saling tertukar satu dengan yang lain.

b. Pelunasan gadai emas syariah

Ketika jangka waktu yang ditentukan mencapai jatuh tempo maka nasabah harus membayar sejumlah uang yang telah dipinjam, disertai dengan *ujroh* yang telah disepakati dalam awal perjanjian. Pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik pelunasan barang gadai dapat dilakukan

[14] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Khasanah (Petugas Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 09.10 WI

secara tunai maupun secara berangsur. Apabila nasabah lebih memilih untuk mengangsur pembiayaan maka besaran angsuran akan dicatat didalam buku tabungan sehingga ketika mencapai jatuh tempo nasabah tinggal melunasi kekurangan dari tabungan tersebut. Namun apabila nasabah belom mampu melunasi semua tanggunganya maka nasabah dapat melunasi *ujroh*nya saja dan secara otomatis akan memperpanjang jangka waktu gadai. Perpanjangan jangka waktu gadai ini dapat dilakukan secara berulang-ulang tanpa batasan. Sehingga apabila nasabah belum dapat menubus barang gadai maka nasabah membayar *ujroh*nya saja dan barang gadai tersebut tidak akan dilelang karena jangka waktu gadai telah bertambah. Pemaparan diatas sesuai dengan penuturan Bapak Priyatno selaku supervisor gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> "*Ketika sudah mencapai jatuh tempo maka nasabah harus melunasi semua kewajibanya yaitu pokoknya berserta ujrohnya. Untuk mempermudah nasabah dan mengantisipasi adanya pembiayaan macet maka di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memperbolehkan nasabah mengangsur. Jadi uang angsuran ini masuk ditabungan gadai sehingga ketika jatuh tempo tinggal membayar kekuranganya saja. Namun apabila ketika jatuh tempo nasabah belom dapat melunasi semua tanggungan, maka nasabah dapat membayar ujroh terlebih dahulu dan secara otomatis jangka waktu gadai akan bertambah. Karena logiknya ketika ujroh dibayar maka biaya sewanya telah dibayar dan sama halnya nasabah menggadaikan barangnya kembali.* "[15]

[15] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 10.55 WIB

Senada dengan yang diutarakan oleh Bapak Priyatno, Ibu Lila Nur Khasanah selaku petugas gadai emas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mengutarakan:

> "*Ketika jatuh tempo dan nasabah belom dapat membayar semua tanggunganya maka kami sarankan nasabah untuk membayar ujrohnya terlebih dahulu. Karena dengan membayar ujoh tersebut maka terjadi perpanjangan jangk waktu gadai. Dan perpanjangan ini dapat dilakukan secara terus- menerus, dengan seperti ini dapat memperkecil adanya pembiayaan macet yang berujung pelelangan barang.*"[16]

Ibu tatik selaku nasabah gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik turut memberikian penjelasan yang sama mengenai pengambilan barang gadai, Ibu Tatik menuturkan:

> "*Jadi ketika jatuh tempo saya pergi kekantor Bank Mitra sambil membawa buku tabungan sama surat gadainya. Nanti tinggal melunasi semua tanggunan dan barangnya dkembalikan. Tapi kadang ketika saya masih belom ada dana atau masih butuh uang pinjaman itu ya gadainya diperpanjang. Jadi biasanya diarahkan petugasnya dan cuma bayar biayanya saja.*"[17]

Ketika nasabah telah memenuhi semua kewajibanya, dalam hal ini adalah telah melunasi pokok beserta *ujroh*nya maka pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mengambil barang gadai yang berada di*khazanah* dan mengembalikanya kenasabah. Pada kantor kas kota untuk pengambilan barang gadai tidak dapat dilakukan secara langsung malainkan harus menunggu terlebih dahulu karena *khazanah* tempat penyimpanan barang terdapat dikantor pusat yang berjarak dua

---

[16] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Khasanah (Petugas Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 09.15 WIB

[17] Wawancara dengan Ibu Tatik (Nasabah Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 14.30 WIB

kilo meter dari kantor kas kota. Penjelasan diatas sesuai dengan yang diutarakan oleh Ibu Lila Nur Khasanah selaku petugas gadai emas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> "*Kalau nasabah telah memenuhi semua kewajibanya maka kan barang yang dijadikan gadai dikembalikan pada nasabah. Jadi pihak kita mengambil barang dikhazanah. Behubung tempat khazanah berada di kantor pusat yang berjarak kurang lebih 2 kilo meter dari kantor kas kota maka biasanya nasabah tidak bisa mendapat barang secara langsung jadi harus menunggu sekitar 1- 2 jam terlebih dahulu. Namun untuk nasabah yang telah terbiasa gadai diBPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik baiasanya akan mengkontak kita terlebih dahulu sebelum melakkan pengmabilan gadai sehingga kita bisa menyiapkan barangnya dan menyerahkan barang setelah pemenuhan kewaiban secara langsung. "*[18]

Hal senada dituturkan oleh bu tatik selaku nasabah gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> "*Sebenarnya diMitra itu mudah dalam proses gadai emas. Cuma yang jadi kendala ketika mengambil barang itu tidak bisa langsung diterima jadi kita disuruh nunggu dulu."*[19]

3. Strategi pengembangan produk gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Berkembangnya sebuah produk dilandasi oleh banyaknya permintaan atas produk tersebut. Banyaknya permintaan membuat pihak produsen untuk selalu mengembangkan produknya untuk mendapatkan loyalitas konsumen. Agar produk tersebut dapat dikenal dan diterima oleh

[18] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Khasanah (Petugas Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 09.21 WIB

[19] Wawancara dengan Ibu Tatik (Nasabah Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 14.36 WIB

masyrakat maka dibutuhkan strategi dalam menawarkan produk tersebut. Gadai emas syariah merupakan produk jasa oleh lembaga keuangan yang tentunya dibutuhkan juga strategi dalam mengembangkanya. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik tak luput dari penggunaan strategi dalam mengembangkan gadai emas syariah yang dimilikinya. Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dengan pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, peneliti menemukan bahwa dalam mengembangkan produk gadai emas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik terdiri atas 7 aspek. Adapun penjelasan ketujuh aspek tersebut adalah sebagai berikut.

a. ***Product* (produk)**

Product (produk) merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepada masyarakat untuk dilihat, dipegang, dibeli atau dikonsumsi. Suatu produk dapat berupa benda maupun jasa. Produk yang terdapat di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik tentu tidaklah berbeda dengan produk-produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah lainnya. Pada dasarnya BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memiliki produk yang berupa simpanan dan produk pembiayaan.

Penjelasan dari manajer gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yaitu Bapak Agus Tri Hartanto mengungkapkan bahwa produk yang dapat ditawarkan dan diperkenalkan oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik berupa pembiayaan dan simpanan. Untuk pembiayaan yang sudah dirilis oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menggunakan konsep *mudharabah, musyarakah,* dan

murabahah. Peluncuran produk tersebut tentunya telah memenuhi syarat dan batasan bahwa pembiayaan rakyat syariah, tidak boleh menjadi pelayanan arus transaksi keuangan dan saham:

> "*Pada Bank Mitra hanya memiliki dua produk utama yang berupa simpanan dan pembiayaan hal ini didasari karena BPRS tidak boleh menjadi pelayanan arus transaksi keuangan dan saham, diMitra sendiri memiliki produk yang berupa simpanan, tabungan, dan pembiayaan.Untuk pembiayaan yang sudah mitra rilis menggunakan konsep mudharabah, musyarakah, dan murabahah. Dari 3 prinsip dasar bisa dikembangkan bermacam-macam: ada konsumtif, modal kerja dan ada investasi".*[20]

Salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah produk Gadai Emas, dimana produk gadai emas ini terhitung produk baru yang *launching* pada tahun 2016. Dengan adanya respon positif dari masyarakat produk gadai emas semakin dikembangkan. Gadai emas merupakan alternatif pembiayaan yang menjadikan emas perniagaan sebagai agunan untuk mendapatkan sejumlah dana yang di butuhkan oleh nasabah. Hal ini sesuai denga penuturan Bapak Priyatno selaku supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses:

> "*Pada Bank Mitra salah satu produk yang diunggulkan adalah produk gadai emas. Dimana produk gadai emas ini awal launching pada tahun 2016 dan dengan adanya respon positif dari masyarakat maka produk ini semakin kami kembangkan. Produk ini sekarang menjadi salah satu alternatif pembiayaan yang paling diminati oleh sebagian besar nasabah Bank Mitra".*[21]

---

[20] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto (Manajer Gadai Emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 11.20 WIB

[21] Wawancara dengan Bapak Priyatno , (Supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 Pukul 10.02 WIB

Gadai emas syariah mempunyai keunikan yang berbeda dengan produk-produk bank syariah pada umumnya. Gadai emas syariah dapat mempermudah nasabah mendapatkan dana dengan cepat dan proses yang lebih mudah namun tetap sesuai syariah. Hal tersebut yang menjadi daya tarik bagi masyarakat. Biaya adminstrasi yang murah dibanding dengan pegadaian pada umumnya, pemberian fasilitas tambahan seperti asuransi pada emas yang digadaikan dan jaminan bahwa emas yang digadaikan disimpan di tempat yang aman menjadikan pilihan masyarakat untuk mengadaikan emasnya di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Sebagaimana pemaparan Bapak Agus Tri Hartanto selaku manajer gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik tentang hal ini:

> "*Produk gadai emas ini memiliki perberbedaan dengan produk pembiayaan yang lain, yaitu proses untuk mendapatkan dana sangat cepat dan tidak perlu adanya survey hanya dengan membawa emas perhiasan sebagai agunan maka nasabah akan mendapatkan dana yang dibutuhkan pada saat itu juga. Selain itu biaya yang kompetitif dan juga fasilitas-fasilitas yang kami berikan seperti adanya asuransi dan jaminan penyimpanan yang aman menjadi magnet bagi nasabah agar menggunakan produk gadai emas syariah ini. "*[22]

Ibu Lila Nur Khasanah turut menambahkan keunggulan produk gadai emas syariah dimana pada produk gadai emas yang prosesnya tidak berbelit- belit sehingga banyak diminati oleh masyarakat. Ia mengatakan hal demikian:

[22] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto (Manajer gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 12.20 WIB

> *"Masyarakat sekarang jarang yang mau dengan hal yang ribet dan berbelit belit seperti proses pembiayaan pada umumnya. Makanya sekarang mereka lebih memilih pembiayaan dengan prosesnya yang tidak rumit seperti gadai emas. Kalo gadai emas itu prosesnya cepet jadi tinggal nunggu 5 menit uang udah bisa cair, lha yang seperti ini yang sekarang diminati nasabah".*[23]

BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menjadikan Produk Gadai emas sebagai produk unggulan (produk utama), hal ini berkaitan erat dengan cukup berkembangnya produk ini. Faktor pendorong berkembanya produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik salah satunya dikarenakan potensi pasar yang bagus.

Dari penjelasan diatas, dapat kita ketahui bahwa BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menawarkan berbagai produk semana mestinya lembaga keuangan. Produk yang disediakan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik terdiri dari jasa simpanan dan pembiayaan. Salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yaitu produk gadai emas. Produk gadai emas merupakan alternatif pembiaayaan yang menggunakan emas sebagai jaminan pembiayaan.

b. ***Price* (harga)**

Penentuan harga setiap produk mitra dalam rangka penentuan *pricing* atau jasa layanan semua sudah diatur dalam ketentuan bank Indonesia, ataupun OJK. Oleh karena adanya batasan-batasan tersebut BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik senantiasa berusaha untuk

[23] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Khasanah, (Petugas gadai emas Syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 19 Desember 2017 pukul 09.05 WIB

mengikuti peraturan yang telah ditentukan. Selain dari pada itu BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik akan selalu melakukan *update* disetiap periodiknya, karena semua telah terdapat aturannya. Sebagaimana yang di paparkan oleh Bapak Agus Tri Hartanto:

> "*Penentuan harga setiap produk yang terdapat diBank Mitra semuanya dalam rangka pemenuhan kewajiban atas peraturan jasa layanan yang semua sudah diatur dalam ketentuan bank Indonesia atau OJK. Setiap periodenya kita akan senantiasa melakukan pengupdatean, karena mau tidak mau untuk setiap lembaga keuangan harus mengikuti aturan itu".*[24]

Harga produk gadai emas diBPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik tergolong murah di bandingkan harga penggadaian lainnya. Hanya dengan membayar ujroh 1% dari total pembiayaan per 15 hari, 2% per 1 bulan tanpa biaya administrasi. Hasil wawancara dengan Ibu Lila Nur khsanah terkait penetapan harga jual produk gadai emas sebagai berikut.

> *"Sejak pertama kali lounching produk gadai emas syariah diBank Mitra, praduk ini telah memiliki banyak peminat.hal ini dikarenakan penetapan ujrah ditempat kita lebih kecil dari pada tempat lain, diBank Mitra per 15 harinya itu 1% dan satu bulannya itu 2% dan tidak ada biaya administrasi."*[25]

Pemberian harga murah tidaklah cukup untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk gadai emas syariah, namun harus diimbangi dengan pelayanan yang bagus kepada nasabah. Harga yang murah dan pelayanan yang bagus merupakan dua sisi yang harus

---

[24] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto, (Manager gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 Pukul 12.15 WIB

[25] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Khasanah, (Petugas gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), Januari 2018 Pukul 10:35 WIB

selalu beriringan, sehingga dapat mencapai kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, maka menutup kemungkinan terciptanya loyalitas nasabah. Untuk membangun pelayanan yang maksimal BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menerapkan cara jemput bola, yaitu BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mampu memberikan pelayanan gadai emas syariah ditempat tinggal nasabah yang berada disekitar kantor dan tidak perlu datang kekantor kas untuk melaksanakan gadai emas syariah. Sebagaimana yang di tuturkan oleh Bapak Priyatno supervisor gadai emas syariah:

> *"Harga yang murah belom menjamin adanya loyalitas. Maka dari itu harus diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan. Harga dan pelayanan merupakan dua sisi yang saling berkesinambungan dan harus berjalan dengan seimbang. Harga gadai emas di Bank Mitra bisa di katakan relatif murah namun yang paling diutamakan adalah pelayanan prima kepada nasabah. Karena jika harga murah akan tetapi pelayanan kurang bagus nasabahpun juga enggan datang. Untuk memenuhi pelayanan yang baik di Bank Mitra melakukan sistim jemput bola, jadi untuk nasabah yang dekat dengan kantor kita, dan tidak sempat untuk datang kekantor. Kita bisa memberikan pelayanan walau dirumah nasabah. Dengan pelayanan ini diharapkan memberikan kesan dan kepuasan kepada nasabah."*[26]

Untuk besarnya dan yang diperoleh dari taksiran perhiasan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik senantiasa menetapkan harga sesuai dengan harga pasaran emas yang sedang berlaku karena harga emas senantiasa berubah, jadi kita akan selalu melakukan pembaruan harga

[26] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 20 Desember 2017 pukul 16.02 WIB

sesuai dengan harga emas dipasaran. Manajer gadai akan melakukan pembaruan harga emas dalam menentukan harga jual dan penaksiran emas jaminan milik nasabah. Sebagaimana yang di paparkan oleh Ibu Lila Nur Khasanah:

> *"Untuk informasi tentang harga emas manajer gadai sendiri yang akan melakukan update lewat internet jadi ketika terjadi penaikan maupun penurunan harga emas, maka di Bank Mitra juga mengalami perubahan sesuai dipasaran. Dengan adanya hal ini besaran taksiran dan ujroh yang akan diterima oleh nasabah sesuai dengan harga emas yang berlaku saat itu. "*[27]

Bapak Priyatno selaku supervisor gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menuturkan terkait cara memperbarui harga emas.

> *"Saat ini untuk mengecek harga emaskan sudah mudah, tinggal browsing di internet untuk mengetahui harga pasaran emas jadi setiap minggunya kita akan selalu melakukan update dan dengan begitu nsabah tidak akan merasa dirugikan."*[28]

Penjelasan diatas menjelaskan bahwa harga atau *ujroh* dari gadai emas syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah sebesar 1% per 15 hari dan 2 % per satu bulanya berdasar besaran dana yang diambil. Sedang besaran taksiran yang diberikan akan selalu mengikuti perkembangan harga emas dunia.

c. ***Place* (tempat/lokasi)**

Bangunan fisik merupakan salah satu asset fundamental yang wajib dimiliki pada suatu lembaga keuangan. Adanya bangunan fisik

---

[27] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Khasanah, (Petugas gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 09.50 WIB

[28] Wawancara dengan Bapak Priyatno (Supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 Desember 2018 pukul 10.39 WIB

menambah kredibelitas suatu lembaga keuangan. Dengan adanya bangunan fisikpun membantu dikenalnya suatu lembaga keuangan pada masyarakat. Pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik pemilihan tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat. Terhadap beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam memilih lokasi pendirian kantor baru, diantaranya sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Agus Tri Hartanto selaku manajer gadai emas syariah:

> *"BPRS Mitra ini terletak di pusat kota gresik tepatnya di Jl. Kartini No. 7 Ruko Andalusia Square Blok A2 Gresik, jika dilihat letak geografisnya BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya dan terletak pada perkotaan, sehingga mudah dijangkau dengan nasabah dan calon nasabah. Selain itu kantor-kantor kas kita berdekatan dnegan pasar pasar setempat berhubung target utama kita adalah pedagang pedagang dalam pasar maupun disekitar pasar. Dalam penentuan ini tak jarang kita melakukan observasi terlebih dahuu apakah ditempat itu berpotensi atau tidak. Biasanya kita akan membuka kios kecil untuk melihat potensi dari suatu tempat, apabila dirasa berpotensi maka kita baru buka kantor kas baru dilokasi tersebut."*[29]

Dari penuturan diatas dapat kita ketahui bahwa diperlukan pertimbangan dalam memilih lokasi pendirian kantor kas. Pendirian kantor kas setidaknya dekat dengan sekmen pasar yang akan diambil oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Tidak jarang pula BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik melakukan observasi terlebih dahulu sebelum menentukan lokasi yang dipilih. Sedang tata letak *(lay out)* yang ada di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah Tata letak yang

[29] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto, (Manager gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 13.45 WIB

disediakan untuk karyawan dan nasabah di atur dan ditata dengan senyaman mungkin dan dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu yang membuat kenyaman terhadap nasabah seperti perlengkapan TV dan AC.

BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik setiap tahun mengalami perkembangan, hal demikian di buktikan dengan bertambahnya kantor kas di berbagai daerah. Sebagaimana hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Jumlah kantor BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik pada tahun 2018 sebanyak 9 unit kantor dengan perincian:

Tabel 4.1 Data Kantor Cabang dan Kantor Kas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Jumlah Unit Kerja	Status Kantor	Lokasi Kantor
1 (satu)	Kantor pusat	Kantor pusat Ruko Andalusia Aquare Blok A2. Jl. Kartini No. 7 Gresik
2 (dua)	Kantor Cabang	1. Kantor Cabang Bojonegoro Jl. Diponegoro 1F Bojonegoro
		2. Kantor Cabang Tuban Jl. Lukman Hakim No. 35 Tuban
3 (tiga)	Kantor Kas	1. Kantor Kas Menganti Permai Gresik
		2. Kantor Kas Sidayu Gresik
		3. Kantor Kas Pondok Permata Suci Gresik
		4. Kantor Kas Balong Panggang
		5. Kantor Kas Kota Gresik
		6. Kantor Kas Driyorejo
		7. Kantor Kas Babat
		8. Kantor kas Palang
		9. Kantor Kas Sangakapura

Sumber: data BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

d. ***Promotion* (Promosi)**

Promosi merupakan startegi sebuah instansi dalam mengenalkan produknya pada masyakat, berbagai cara promosi dapat dilakukan oleh instansi dalam memasarkan produknya agar dapat dikenal masyaraakat. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mempunyai berbagai strategi dalam mempromosiakan produk nya. Hasil wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto manajer gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:

> *"Pada Bank Mitra memliki yang namannya PLM atau petugas lapangan Mikro. Petugas lapangan mikro ini merupakn garda terdepan bagi Bank Mira karena PLM ini yang bersentuhan langsung dengan nasabah. Sehingga Di setiap kali kita ada lounching produk baru baik pembiayaan maupun tabungan pasti kita share pertama ke PLM agar disampaikan keorang orang pasar yang menjadai target uatama kita. PLM ini kan salah satu tugasnya adalah menerima tabungan dari para nasabah yang berada dipasar. Jadi dalam hal menabung nasabah yang berada dipasar tidak perlu datang kekantor. Target utama gadai emas sendiri kan adalah para pemilik usaha kecil sehingga cocok apbila para PLM menyampaikan pada pedagang pedagang yang ada dipasar. Karena kan biasanya para pedagang membutuhkan tambahan modal atau dana yang mendesak jadi gadai emas yang disampaikan ini dapat menjadi suatu solusi."* [30]

Senada dengan yang di sampaikan oleh Bapak Agus Tri Hartanto, Ibu Tatik Selaku nasabah gadai emas mengutarakan:

> *"Jadi dulu awal tahu kalo di Bank Mitra ada gadai emas itu ya dari mbak mbak yang biasa mengambil tabungan. Jadi itu biasanya mbaknya menawarkan kesaya kalo butuh dana gadai emas aja di mitra dari pada mengambil tabungan."* [31]

---

[30] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto, (Manager gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 13.40 WIB

[31] Wawancara dengan Ibu Tatik, (Nasabah gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 14.40 WIB

Petugas Lapangan Mikro (PLM) merupakan petugas yang berfungsi sebagai garda terdepan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, hal ini dikarenakan mereka bertatap wajah dan berinteraksi secara langung dengan nasabah. Dengan adanya PLM juga menjadi salah satu hal yang terpenting dalam pengenalan produk gadai emas syariah, karena hubungan baik PLM dengan calon nasabah dapat menarik minat calon nasabah gadai emas syariah.

Selain dari pada proses promosi yang menggunakan PLM sebagai alat komunikasi dua arah antara calon nasabah dan pegawai instansi. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik melakukan promosi dengan cara menyebarkan brosur atau pun media yang lain. Selain dari pada itu BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mempunyai cara tersendiri dalam pegenalan produk- produknya yaitu dengan cara *grebeg pasar*. Sebagai mana yang di ungkapkan Bapak Agus Tri Hartanto manajer gadai emas syariah:

> *"Untuk brosur kita seantiasa membagikanya pada calon nasabah namun kita juga mempunyai cara tersendiri dalam mempromosikan produk yaitu dengan kegiatan grebeg pasar. Kami mengagendakan 3 Bulan sekali untuk melakukan kegitan tersebut pada pasar yang berbeda- beda.Inisiatif grebeg pasar ada karena target lapangan kita adalah pedagang pasar dan mayoritas nasabah kita adalah pedagang pasar. Banyak agenda di dalam kegiatan grebeg pasar ini seperti mempromosikan produk dengan cara mengadakan cuci emas gratis, dan disisilain kami melakukan bakti sosial di pasar tersebut yaitu bersih-bersih di pasar"*[32]

[32] Wawancara dengan Bapak Agus Tri Hartanto, (Manager gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 13.45 WIB

Penuturan diatas senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Priyatno supervisor gadai emas syariah dimana beliau ia mengutarakan:

> *"Untuk promosi produk gadai kita banyak cara yang kita lakukan, seperti: menyebarkan brosur, promosi mulut ke mulut yang biasanya dilakukan oleh PLM, dan juga mengadakan cuci emas gratis. Cuci emas gratis kami lakukan biasanya ketika kegiatan grebeg pasar. Jadi masyarakat bisa mengerti dan tau bahwa BPRS Mitra menyediakan Produk Gadai Emas."*[33]

Dari pemaparan di atas, di ketahui bahwa dalam proses promosi BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menggunakan berbagai cara untuk mengenalkan produk-produknya kepada masyarakat, diantaranya yaitu membuat kelompok pekerja lapangan mikro yang berinteraksi dengan nasabah secara langsung, menyebarkan brosur kepada masyarakat, mengadakan grebeg pasar dan juga promosi cuci emas gratis.

e. ***People* (Sumber daya manusia)**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan hal vital dalam suatu perusahaan, dengan tingginya SDM yang dimiliki sebuah perusahan memungkinkan perusahaan untuk bertahan dan selalu berkembang. Sumber daya manusia dalam gadai emas syariah dinilai sangat krusial, hal ini dikarenakan petugas gadai merupakan darga utama yang bersinggungan langsung dengan konsumen. Sumber daya manusia

[33] Wawancara dengan Bapak Priyatno, (Supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 11.05 WIB

yang mumpuni mampu menimbulkan kepuasan terhadap konsumen yang berujung dengan loyalitas pada perusahaan.

Dalam rangka peningkatan sumber daya manusia pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik selalu melakukan pelatihan terhadap gadai sehingga memiliki keterampilan yang mumpuni dalam menaksir barang gadai, dan cakap dalam memberikan pelayanan. Selain memberikan pelatihan terhadap petugas gadai BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik juga melakukan pendampingan serta pengawasan sehingga kecakapan petugas gadai benar benar mumpuni. Hal ini sesuai dengan penuturan bapak Agus Tri Hartanto manajer gadai emas syariah:

> *"Di Bank Mitra ini petugas gadai yang akan diterjukan untuk melayani masyarakat akan diberikan pelatihan terlebih dahulu, jadi biasanya kita ajarkan bagaimana menaksir barang gadai dan juga menghitung besarnya pinjaman yang bias diperoleh. Yang paling ditekankan adalah bagaimana cara menaksir barang gadai soalnya kalo sampai terjadi salah penaksiran yang rugi bukan cuma pihak kita saja melainkan nasabah juga turut dirugikan. Untuk mengatasi itu kita biasanya melakukan pelatihan minimalnya 3 hari dengan praktik langsung terhadap barang, baru kalo sudah dirasa bisa petugas diterjunkan kelapangan namun tetap diberikan pendampingan. Petugas baru benar benar dilepaskan ketika sudah dirasa mumpuni untuk melayani nasabah, namun seskali kita juga tetap melakukan pengawasan dan melakukan pengecekan terhadap kinerja dari petugas kita."*[34]

Penuturan diatas senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Priyatno supervisor gadai emas syariah dimana beliau mengutarakan:

> *"Untuk memberikan kenyaman dan kepuasan nasabah kita harus memberikan pelayan yang maksimal jadi petugas harus benar-*

[34] Wawancara dengan Bapak Agus Tri hartanto, (Manager gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 11.10 WIB

benar cekatan dalam melakukan tugasnya jadi sebelum petugas melayani nasabah kita memberikan pelatihan hingga petugas benar-benar mengerti cara menaksir barang gadai dan melayani nasabah. Kalo sudah dianggap bisa kita temani petugas dalam melayani nasabah hingga petugas benar- benar terbiasa."[35]

Dari kedua penjelasan diatas dapat diketahui bahwa langkah dari BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dalam menjaga sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang maksimal yakni dengan, memberikan pelatihan terhadap semua karyawan. Terutama dalam produk gadai emas syariah yakni memberikan pelatihan dalam menaksir barang gadai dan menentukan besaran pinjaman yang didapat nasabah, memberikan pendampingan terhadap petugas gadai emas syariah dalam melayani nasabah, dan memberikan pengawasan atas kinerja yang telah dilakukan petugas gadai emas syariah.

f. ***Proces* (Proses)**

Proses merupakan kegiatan yang menunjukan pelayanan terhadap nasabah. Proses dapat juga diartikan operasional dari suatu produk, dan proses inilah yang dapat menentukan loyalitas konsumen. Pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik bentuk dari pemaksimalan operasional dalam rangka memberikan pelayanan. Dituturkan oleh Bapak Priyatno supervisor gadai emas syariah, dimana beliau mengutarakan:

"Dalam rangka memberikan pelayanan, agar nasabah betah, nyaman dan loyal kepada kita. Petugas dan semua tim dituntut untuk memberikan pelayanan yang seramah mumgkin terhadap nasabah.

[35] Wawancara dengan Bapak Priyatno, (Supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 11.10 WIB

Kususnya untuk gadai emas syariah petugas setidaknya dapat menuntaskan suatu pekerjaan maksimalnya selama lima menit untuk satu naabah sehingga nasabah tidak menunggu lama. Memberikan pelayanan yang cepat diharapkan dapat menjadikan nasabah loyal terhadap kita. "[36]

Senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Priyatno supervisor gadai emas syariah Ibu Lila Nur Khasanah selaku petugas gadai emas syariah mengutarakan:

"Agar nasabah puas terhadap kita, petugas seperti saya dalam memberikan pelayanan harus dilakukan secepat mugkin. Kalo standartnya kantor itu maksimalnya dalam melayani nasabah adalah lima menit. Selain cepat dalam melayani hal hal seperti sopan, santun , ramah tetap harus dilakukan jadi gak cuma cepat saja yang diutamakan."[37]

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa langkah dari BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dalam memberikan pelayanan yang maksimal yakni dalam operasionalnya mengutamakan pada keramahan, kesopanan, dan juga kecepatan dalam melayani nasabah. Seorang petugas gadai dituntut untuk mampu melayani nasabah maksimalnya selama lima menit dengan tidak melupakan keramahan dan kesopanan terhadap nasabah.

g. ***Physical envidence*** **(Bukti fisik)**

Bukti fisik merupakan tempat dimana suatu usaha ataupun bisnsi dijalankan, dengan adanya bukti fisik menumbuhkan suatu kepercayaan terhadap produk yang diatawarkan. Penjelasan mengenai

[36] Wawancara dengan Bapak Priyatno, (Supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 11.13 WIB

[37] Wawancara dengan Ibu Lila Nur Kasanah, (Petugas gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 14.25 WIB

bukti fisik dari BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dijelaskan oleh Bapak bapak Agus Tri Hartanto manajer gadai emas syariah:

> *"Bank Mitra memiliki satu kantor pusat, dua kantor cabang dan sembilan kantor kas yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi gadai emas syariah. Disetiap kantor Bank Mitra menawakan produk- produk yang ditawarkan oleh Bank Mitra walau minat masyarakat berbeda- beda. Ada yang disalah satu kantor permintaan atas produk simitra mikro tinggi ada pula yang tinggi digadai emasnya. Jadi kalo nasabah ingin menggunakan produk gadai emas syariah ya tinggal datang kekantor kita yang tersebar diberbagai daerah."*[38]

Bapak Priyatno supervisor gadai emas syariah, menambahkan penuturan Bapak Agus dimana beliau mengutarakan:

> *"Nasabah yang ingin melakukan gadai emas syariah biasanya dating kekantor dengan membawa perhiasan yang akan digadaikan. Kantor kita sendiri terbagi atas satu kantor pusat, dua kantor cabang dan Sembilan kantor kas yang dirasa sudah mencukupi untuk kebuthan gadai emas masyarakat. Karena tingginya permintaan gadai emas didaerah sekita pasar kota kita mengkhususkan kantor kas pasar kota menjadi gerai gadai emas syariah jadi dari situ bisa diketahui kalo Bank Mitra mempunyai produk gadai emas syariah."*[39]

Penjelasan diatas menunjukan bahwa masyarakat yang hendak melakukan pegadaian syariah dapat datang ke kantor BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yang telah tersebar diberbagai daerah. Selain dari pada itu salah satu kantor kas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik khusus digunakan sebagai gerai gadai emas syariah.

---

[38] Wawancara dengan Bapak Agus Tri hartanto, (Manager gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 11.10 WIB

[39] Wawancara dengan Bapak Priyatno, (Supervisor gadai emas syariah BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik), 24 desember 2018 Pukul 11.28 WIB

C. Temuan penelitian

1. Alasan dikeluarkanya Produk gadai emas syariah sebagai alternatif pembiayaan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik lahir dari pemaksimalan seluruh akad syariah dalam lembaga keuangan. Produk yang di layani oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik tidak jauh beda dengan produk pada lembaga keuangan syariah lainnya, dimana menyediakan jasa simpanan dan pembiayaan. Pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik terdapat beberapa produk diantaranya:

a. *Produk Simpanan IB* diantaranya ialah Tabungan IB Mitra Dana, Tabungan IB Mitra Guna, Tabungan IB Mitra Usaha, Tabungan IB Mitra Investasi, Tabungan IB Mitra Usaha Mikro.
b. *Deposito IB Mitra*, memiliki tiga macam jangka waktu yaitu berjangka 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Untuk setoran minimal Rp 1.000.000,00.
c. *Pembiayaan IB* didalam produk Pembiayaan IB memiliki lima macam produk pembiayaan antara lain: Murabahah Ekspress, Murabahah Palugada (konsumtif) / dalam pasar, Pembiayaan Reguler Umum untuk pengussaha dan pribadi (karyawan dan pegawai), Murabahah Roda Dua (kepemilikian R2), Pembiayaan Gadai Emas Syariah.

Dari berbagai jenis gadai yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan, dipilihnya gadai emas sebagai alternatif pembiayaan pada

BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memiliki berbagai pertimbangan dan latar belakang. Pertimbangan- pertimbangan tersebut diantara adalah:

a. Kestabilan harga emas dibanding fluktuatif barang gadai lainya seperti barang elektronik dan kendaraan bermotor, sehingga dapat meminimalisasi adanya kerugaian.
b. Perawaatan emas dinilai lebih mudah jika dibandingkan barang gadai lainya dan tidak membutuhkan tempat yang cukup luas dalam penyimpananya.
c. Emas dinilai lebih cepat terjual atau terlelang apabila terjadi pembiayan macet dan dilakukan pelelangan.
d. Pemaksimalan akad akad syariah yang dapat diterakpan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
e. Latar belakang kebiasaan masyarkat pesisir pantura yang lebih memilih menyimpan hartanya dalam bentuk perhiasan emas.

Dari berbagai produk yang dimiliki oleh BPRS Mitra Gresik, produk gadai emas merupakan produk unggulan dari BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Walau produk tersebut terhitung masih baru dalam waktu dekat produk gadai emas syariah mengalalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini lantaran adanya respon positif dari masyarakat. Hal ini terbukti walau produk gadai emas syariah merupakan produk baru yang resmi di pasarkan pada awal tahun 2016, hingga tahun 2018 ini produk gadai emas menjadi salah satu penyumbang pendapatan terbesar pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

2. Operasional produk gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dibanding gadai lainya

Terjadinya suatu perjanjian gadai emas syariah tengtunya melalui beberapa proses yang wajib dilakukan agar perjanjian tersebut dapat terjadi. Mulai dari pengajuan pembiayaan gadai emas syariah hingga pelunasan pembiayaan terdapat berbagai proses maupun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah. Berikut merupakan prosedur dari pembiayaan gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

a. Calon nasabah datang kekantor dengan membawa kartu tanda pengenal, barang yang akan digadaikan (*marhun*) dalam hal ini perhiaasan emas maupun emas batangan beserta suratnya.
b. Pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik melakukan penaksiran barang gadai dengan menggunakan bahan kimia, batu uji , jarum uji, timbangan digital dan juga gelas berisi air untuk mengetahui kadar emas pada perhisan beserta berat dari perhiasaan.
c. Pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menaksir besaran pembiayaan yang dapat diterima oleh nasabah bedasarkan nilai taksiran *marhun* dan harga emas pada saat itu.
d. Setelah beseran pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah diketahui, maka menginformasikan pada nasabah untuk selanjutnya melakukan akad.
e. Pihak *murtahin* menginformasikan besaran *marhun bih* dan besaran *ujroh* yang akan diterima oleh nasabah. Besaran *ujroh* pada BPRS

Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah sebesar 1% dari total pembiayaan per 15 hari atau 2% per satu bulan dan janka waktu gadai adalah selama empat bula atau 120 hari.

f. Ketika *rahin* menyetujui terhadap semua persyaratan maka melakukan akad yakni menandatangani surat permintaan pembiayaan dan juga surat bukti *rahn*, untuk marhun yang belom memiliki buku rekening gadai emas syariah, wajib membat rekening terlebih dahulu dan dikenakan biaya sebesar sepuluh ribu rupiah.

g. *Murtahin* memberikan *marhun bih* kepada *rahin* disertai dengan surat bukti *rahn* guna pengambilan barang gadai.

h. *Marhun* disimpan pada *khazanah* dengan disertai dengan salinan surat bukti *rahn* oleh *murtahin.*

i. Untuk mengambil barang gadai *rahin* datang kembali kekantor dengan membawa identitas diri, dan membawa surat bukti *rahn*, serta melunasi seluruh pinjaman disertai *ujroh*nya. Apabila yang mengambil bukan nasabah atau orang yang memiliki hubungan dengan nasabah maka harus membawa surat kuasa.

j. Pada saat jatuh tempo maka *rahin* harus mengembalikan seluruh pinjaman disertai *ujroh* agar mendapatkan *marhunya* kembali. Namun apabila *rahin* belom dapat melunasi semua pinjaman *rahin* dapat membayar *ujroh*nya saja dan secara otomatis jangka waktu akan diperpanjang.

k. Pengambilan barang gadai pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, nasabah harap menunggu sekitar setengah jam untuk mendapat barang. Atau nasabah dapat melakukan konfirmasi pengambilan barang terlebih dahulu agar barang gadai disiapkan.

l. Untuk nasabah yang tidak dapat melunasi kewajibanya dan telah memberikan kuasa pada pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik untuk melelang barang gadai. Maka pelelangan dilakukan untuk melunasi kewajiban dari nasabah. Namun hal ini belum pernah terjadi pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

3. Strategi pegembangan produk gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Agar suatu usaha dapat terus bertahan dan terus berkembang dalam dunia bisnis maka dibutuhkan kiat- kiat maupun strategi dalam usaha tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara langsung pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, strategi dalam mempertahankan dan mengambangkan gadai emas syariah terdiri atas empat bauran yakni. *Product, price, place*, dan *promotion.*

a. Produk gadai yang ditawarkan oleh BPRS Mandiri Mitra sukses Gresik adalah berupa produk gadai emas syariah, sehingga tidak semua barang dapat digadaikan di BPRS Mandiri Mitra sukses Gresik layaknya pada Perum Pegadaian. Produk gadai emas merupakan produk baru yang resmi di pasarkan pada awal tahun 2016. Dengan adanya respon positif dari masyarakat gresik pada umunya pihak

BPRS Mandiri Mitra sukses Gresik semakin mengembangkan produk gadai emas syariah ini.

b. Harga merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menarik minat nasabah baru untuk melakukan pembiayaan gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Penentuan harga yang tepat dapat meningkatkan pendapatan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Besarnya harga atau ujroh pada produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah sebesar 1% dari total pembiayaan per 15 hari, 2% per satu bulan tanpa biaya administrasi.

c. Pemilihan lokasi dan tata letak dari suatu instansi dapat mempengaruhi minat nasabah dalam memilih lembaga keuangan, tempat dan tata letak yang tepat menjadi suatu hal yang tak dapat dianggap remeh. Pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memilih lokasi kantor dengan cukup strategis yakni dekat dengan jalan raya dan terletak pada perkotaan, sehingga mudah dijangkau dengan nasabah dan calon nasabah. Sedang tata letak kantor diatur senyaman mungkin agar nasabah merasa betah dan tidak enggan datang kekantor.

d. Promosi merupakan garda pertama suatu produk dapat dikenal oleh masyarakat. Setiap instansi mempunyai berbagai cara dalam mempromosikan produk yang dimilikinya supaya produk yang dimilikinya dapat dikenal masyarakat dan juga bisa menarik minat nasabah. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dalam mempromosikan

produk-produknya melalui berbagai cara diantaranya penyebaran brosur, banner, situs web, berkomunikasi dari mulut ke mulut melalui petugas lapangan mikro terhadap calon nasabah, grebeg pasar dan memberikan fasilitas cuci emas gratis.

e. Sumber daya manusia yang memadai dapat menciptakan suatu kesan terhadap nasabah. Dalam menjaga sumber daya manusia BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memberikan pelatihan terhadap semua karyawan. Terutama dalam produk gadai emas syariah yakni memberikan pelatihan dalam menaksir barang gadai dan menentukan besaran pinjaman yang didapat nasabah, memberikan pendampingan terhadap petugas gadai emas syariah dalam melayani nasabah, dan memberikan pengawasan atas kinerja yang telah dilakukan petugas gadai emas syariah.

f. Proses yang bagus dapat menambah loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik mengutamakan pada keramahan, kesopanan, dan juga kecepatan dalam melayani nasabah. Seorang petugas gadai dituntut untuk mampu melayani nasabah maksimalnya selama lima menit.

g. Bukti fisik mampu menimbulkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik telah mendirikan satu kantor pusat dua kantor cabang dan Sembilan kantor kas. Selain dari pada itu salah satu kantor kas BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

khusus digunakan sebagai gerai gadai emas syariah yang ditujukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

D. Analisis Data

1. Alasan dikeluarkanya produk gadai emas syariah sebagai alternatif pembiayaan pada BPRS Mandiri Mita Sukses Gresik

Analisis data dari wawancara mengenai alasan dikeluarkannya produk gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Gresik diatas adalah sebagai berikut:

a. Mempunyai tujuan untuk menolong dan menyelamatkan masyarakat dari jeratan riba.
b. Produk gadai emas telah diperbolehkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yakni dengan pengeluaran Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002.
c. Kestabilan harga emas sehingga dapat meminimalisasi adanya kerugian.
d. Perawatan emas dinilai lebih mudah jika dibandingkan barang gadai lainya dan tidak membutuhkan tempat yang cukup luas dalam penyimpananya.
e. Emas dinilai lebih cepat terjual atau terlelang apabila terjadi pembiayan macet dan dilakukan pelelangan.

2. Sistem operasional produk gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dibanding produk gadai lainya

Analisis data dari wawancara mengenai operasional produk gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Gresik diatas adalah sebagai berikut:

a. Nasabah membawa identitas beserta jaminan yang dapat berupa perhiasaan maupun emas batangan.
b. Nasabah menunjukan identitas diri baik itu KTP maupun SIM.
c. Penetuan besar kecilnya jumlah pinjaman yang diberikan kepada nasabah.
d. Nasabah menandatangani surat permintaan pembiayaan dan juga surat bukti *rahn*.
e. Selanjutnya *murtahin* memberikan *marhun bih* kepada *rahin* disertai dengan surat bukti *rahn* guna pengambilan barang gadai.
f. *Marhun* disimpan pada *khazanah* dengan disertai dengan salinan surat bukti *rahn* oleh *murtahin.*
g. Selanjutnya untuk mengambil barang gadai *rahin* datang kembali kekantor dengan membawa identitas diri, dan membawa surat bukti rahn, serta melunasi seluruh pinjaman disertai *ujroh*.
h. Apabila *rahin* belum dapat melunasi semua pinjaman *rahin* dapat membayar *ujroh* saja dan secara otomatis jangka waktu akan diperpanjang, dan perpanjangan jangka waktu tersebut pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dapat dilakukan berkali-kali.

i. Setelah melakukan pelunasan selanjutnya pengambilan barang gadai di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, nasabah harap menunggu sekitar setengah jam untuk mendapat barang atau nasabah dapat melakukan konfirmasi pengambilan barang terlebih dahulu agar barang gadai disiapkan.

j. Untuk nasabah yang tidak dapat melunasi kewajibanya dan telah memberikan kuasa pada pihak BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik maka pelelangan dilakukan untuk melunasi kewajiban dari nasabah. Apabila setalah diadakan lelang dan uang hasil dari lelang telah dipotong untuk pelunasan kewajiban dan masih terdapat sisa uang maka sisa uang tersebut akan dikembalikan pada nasabah.

3. Pengembangan produk gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik

Analisis dari wawancara pengembangan produk gadai emas syariah pada BPRS Mandiri Mitra Gresik diatas adalah menerapkan strategi pemasaran yang berupa 7P. *Product,* yaitu produk gadai emas. *Price,* yaitu ujroh dan biaya administrasi. *Place,* yaitu lokasi yang mudah dijangkau. *Promotion,* yaitu melalui webside dan media cetak. *People,* yaitu memberikan pelatihan untuk karyawan. *Process*, yaitu mengutamakan keramahan, dan kecepatan dalam melayani nasabah. Ph*ysical Evidence* yaitu telah mendirikan 1 kantor pusat, 2 kantor cabang dan 9 kantor kas. Dari ketujuh strategi tersebut *Price, Promotion, Process* sangat ditonjolkan dalam meningkatkan pemasaran.