

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat

Bank Mandiri didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program pembangunan kembali perbankan pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, dan Bank Pembangunan Indonesia, dikonvergensi menjadi Bank Mandiri, yang masing-masing memainkan peran penting dalam perputaran keuangan Indonesia. PT Bank Syariah Mandiri, bank syariah yang dioperasikan oleh Bank Mandiri pada saat itu, didirikan pada tanggal 25 Oktober 1999, dan mulai beroperasi pada tanggal 1 November 1999. Modal dasar untuk meletakkan Bank Syariah Mandiri adalah Rp. 2,5 triliun rupiah dengan modal tetap Rp. 1,5 triliun rupiah.⁷⁴

Peresmian PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) pada 1 Februari 2021, atau 19 Jumadil Akhir 1442, mencetak rekor baru bagi industri perbankan Indonesia. Presiden Joko Widodo memperkenalkan bank syariah

⁷⁴ "Bank Syariah Indonesia," diakses 19 April 2023, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

terbesar di Istana Negara RI. BSI merupakan bank yang lahir dari konsolidasi antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Pada 27 Januari 2021, Otoritas Administrasi Moneter (OJK) secara resmi mendukung konsolidasi tiga lembaga keuangan syariah melalui surat SR-3/PB.1/2021. Apalagi, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI pada 1 Februari lalu.⁷⁵

Konsolidasi ini menyatukan keunggulan tiga bank syariah, menawarkan administrasi yang lebih lengkap, inklusi yang lebih luas dan batas modal yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia bangkit untuk bersaing di seluruh dunia yang ditopang oleh energi koperasi korporasi dan tanggung jawab pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara. BSI merupakan upaya untuk mendirikan bank syariah yang akan menjadi kebanggaan bangsa. BSI diharapkan menjadi sumber energi baru bagi pertumbuhan ekonomi nasional dan membantu masyarakat secara keseluruhan. Kehadiran Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan substansi perbankan syariah di Indonesia yang kekinian, bersifat umum dan bernilai bagi seluruh alam (*Rahmatan Lil' Aalami*).⁷⁶

Pintu terbuka lebar bagi BSI untuk bergabung dengan grup perbankan syariah terkemuka dunia yang terus berkembang. Fakta bahwa Indonesia memiliki penduduk Muslim terbesar di dunia, serta pertumbuhan

⁷⁵ “Bank Syariah Indonesia,” diakses 19 April 2023, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

⁷⁶ “Bank Syariah Indonesia,” diakses 19 April 2023, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

yang positif, dukungan iklim, misi pemerintah untuk menciptakan ekosistem industri halal, dan bank syariah nasional yang besar dan kuat, menunjukkan hal tersebut..⁷⁷

Keberadaan BSI menjadi krusial dalam konteks ini. Selain fakta bahwa BSI dapat melakukan pekerjaan yang signifikan sebagai pengiklan dari banyak kegiatan keuangan dari sistem biologis modern halal, BSI juga berusaha untuk memenuhi keinginan negara.⁷⁸

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat

a. Visi Bank Syariah Indonesia

Top 10 Global Islamic Bank.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia⁷⁹

3. Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat

1. Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

⁷⁷“Bank Syariah Indonesia,” diakses 19 April 2023, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

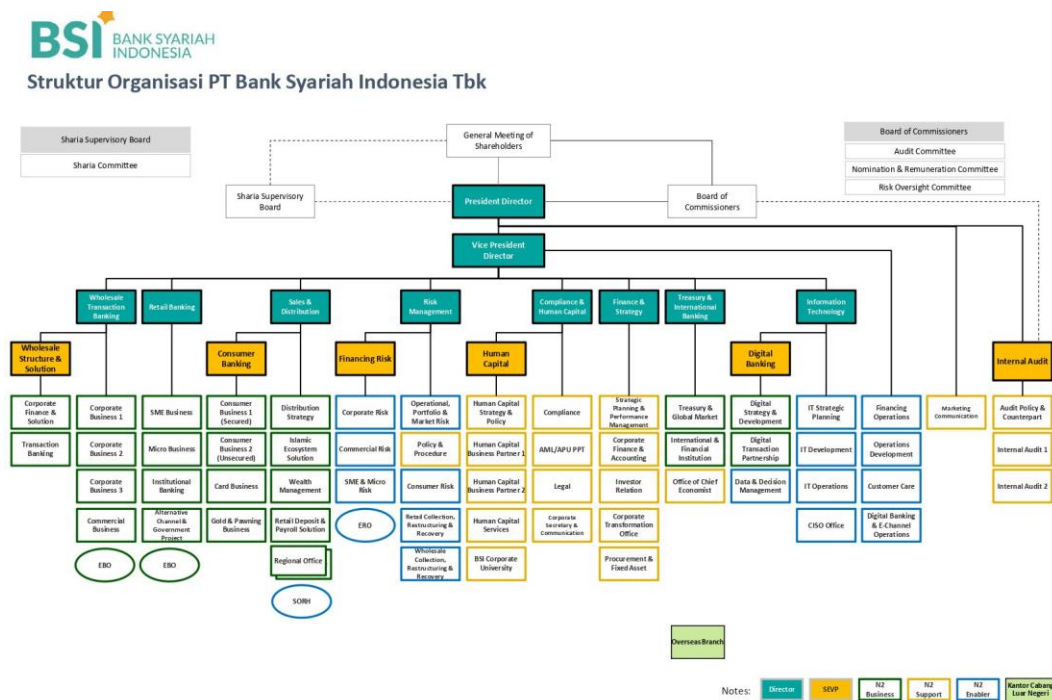
⁷⁸ “Bank Syariah Indonesia.”

⁷⁹“Bank Syariah Indonesia,” diakses 19 April 2023, https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.

2. Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
3. Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
5. Adaptif, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
6. Kolaboratif, membangun kerjasama yang sinergis.⁸⁰

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat



⁸⁰ “Bank Syariah Indonesia,” diakses 19 April 2023, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html.

Deskripsi Pekerjaan

a. *Branch Manager*

Branch Manager membawahi cabang dan bertugas mengatur dan menetapkan strategi pemasaran produk-produk perbankan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan menjamin tercapainya tujuan operasional.⁸¹

b. *Branch Operations & Service Manager (BOSM)*⁸²

BOSM mempunyai tugas buat memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar bank dan memastikan aplikasi seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai ketentuan.⁸³

c. *Bank Officer (BO)*

BO memiliki tugas dalam menyusun laporan atas realisasi biaya-biaya yang berhubungan dengan persoalan maupun fasilitas kantor serta mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian sesuai dengan wewenang berlaku.⁸⁴

d. *Customer Service*

⁸¹ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁸² Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁸³ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁸⁴ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

CS bertugas dalam memproses pembukaan dan penutupan rekening, menginput data *Customer* dan *Loan Facility* yang lengkap dan akurat, serta mengelola kartu ATM dan surat berharga.⁸⁵

e. *Teller*

Tugas teller adalah melayani pelanggan dalam transaksi *cash* dan *cashless* serta mengelola saldo kas *teller* sesuai limit.⁸⁶

f. *Mitra Mikro*

Mitra Mikro bertugas dalam melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan dan mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk outlet mikro kepada calon nasabah mikro.

g. *Retail Sales Executive (RSE)*

RSE bertanggung jawab untuk menjamin bahwa catatan pendukung telah selesai sebelum kantor dibagikan dengan agenda yang disetujui dan memberikan informasi pendanaan ke dalam kerangka secara akurat dan lengkap.

h. *Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)*

CBRM bertugas dalam berinteraksi dan mengenal nasabah sebagai proses dalam penyesuaian produk bank serta memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing*, *financing* dan *maintenance* terhadap seluruh nasabah.

⁸⁵ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁸⁶ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

i. *Customer Sales Executive (CSE)*

CSE bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan transaksi, seperti pameran, akuisisi dan klarifikasi barang, pengeluaran dan proyek untuk memenuhi target pembayaran.⁸⁷

j. *Sales Force (SF)*

SF bertanggung jawab atas penjualan keuangan, dengan fokus pada klien pensiun dan pensiun dini.⁸⁸

k. *Pawning Officer*

Bertugas dalam memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan, memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai dan menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.⁸⁹

l. *Security*

Bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan permintaan di tempat kerja / ruang kerja dan melakukan kesejahteraan terbaik dan bantuan klien sesuai dengan norma dan ketentuan bantuan yang ditetapkan.⁹⁰

⁸⁷ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁸⁸ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁸⁹ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁹⁰ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

m. *Office Boy* (OB)

Bertanggung jawab atas kebersihan lingkungan/area kerja, terutama mengenai layanan pelanggan.⁹¹

n. *Driver*

Bertanggung jawab untuk mengawal/menjemput karyawan yang tidak bertugas dan terkait dengan hal tersebut.⁹²

B. Penyajian Data

1. Identitas Informan

a. Nama : Anggi Dwi Sofyan

Umur : 33 Tahun

Alamat : JL. Perdagangan

Pekerjaan : Pegawai Bank BSI

Pendidikan : S1 Akuntansi

Posisi di BSI: *Pawning Officer*

b. Nurul Hasanah, nasabah gadai emas di Bank Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat, sudah menjadi nasabah kurang lebih 1 tahun.⁹³

⁹¹ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁹² Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁹³ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Data yang dihasilkan dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara langsung secara mendalam yang dilakukan peneliti, sehingga seluruh informasi yang disampaikan didapatkan dari wawancara mendalam dengan karyawan ataupun pegawai dan nasabah dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat.

Berikut beberapa penemuan yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara terhadap pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat sebagai berikut:

Produk BSI Gadai Emas adalah salah satu produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat yang sangat populer dikalangan masyarakat. Setidaknya ada 5-10 nasabah perharinya yang melakukan transaksi tersebut.

1. Prosedur Pelaksanaan BSI Gadai Emas
 - a. Nasabah datang ke bank dengan membawa emas
 - b. Nasabah menemui bagian gadai dan mengisi formulir
 - c. Nasabah memberikan emas ke petugas untuk ditaksir apakah sudah sesuai dengan standar BSI atau tidak. Untuk nilai emasnya dari karatase 24,23,21 karat.
 - d. Untuk pembiayaannya itu tergantung dari berat, jenis dan kualitas emasnya.⁹⁴

⁹⁴ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

2. Syarat dan Ketentuan BSI Gadai Emas

- a. Punya rekening di BSI
- b. KTP
- c. Membawa fisik emas
- d. NPWP untuk pembiayaan di atas 50 juta
- e. Mengisi formulir permohonan Gadai Emas⁹⁵

3. Ketentuan Barang (emas)

Barang berupa fisik emas yang ingin di gadaikan harus dibawa ketika ingin melakukan akad, karena barang berupa fisik emas itu merupakan salah satu syarat dalam melakukan transaksi BSI Gadai Emas.⁹⁶

4. Untuk Nasabah Non Muslim

Nasabah non muslim dapat melakukan transaksi di BSI dengan mengikuti tahapan, syarat dan ketentuan yang ada di BSI.⁹⁷

5. Fatwa Yang Digunakan

Fatwa yang digunakan pada pelaksanaan gadai emas di BSI adalah menggunakan fatwa yang terbaru yaitu Fatwa DSN-MUI No.92 Tahun 2014. Otomatis Fatwa DSN-MUI No.26 Tahun 2002 tidak dipergunakan lagi.⁹⁸

⁹⁵ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁹⁶ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁹⁷ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

⁹⁸ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

6. Perhitungan Penaksiran dan Penentuan Biaya Pemeliharaan

a. Biaya Administrasi

500 Ribu s.d. < 20 Juta: 25.000

20 juta s.d. < 100 Juta: 80.000

â%§100 Juta: 125.000.⁹⁹

a. Ujrah

500 Ribu sampai dengan kurang dari 20 Juta: eq. 1,80% terhadap pembiayaan, 20 Juta sampai dengan kurang dari 100 Juta: eq. 1,50% terhadap pembiayaan, â%§100 Juta: eq. 1,10% terhadap pembiayaan.¹⁰⁰

7. Tantangan Atau Hambatan

Dalam melaksanakan fatwa ini pihak bank tergantung dari kepercayaan dari nasabahnya masing-masing, ada beberapa nasabah yang fanatik yang menyatakan tidak bisa gadai atau cicil emas karena beberapa hal. Kemudian ada beberapa juga yang menyatakan jika ada fatwanya maka gadai ini dapat dikatakan halal.¹⁰¹

8. Mekanisme pelunasan

a. Bawa surat tanda terima dari bank

b. Datang ke bank dan akan dihitung oleh petugas berapa nominal pelunasannya sesuai periode.

⁹⁹ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

¹⁰⁰ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

¹⁰¹ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

- c. Pelunasan akan diproses oleh pihak bank
- d. Jika telah selseai, pihak bank memberikan emasnya ke pegawai.¹⁰²

9. Tanggapan nasabah terhadap BSI Gadai Emas

Sangat positif dan memudahkan nasabah untuk melakukan pembiayaan produktif maupun konsumtif dengan menjaminkan barang (emas). Salah satu solusi atau opsi untuk orang yang memerlukan uang dengan cepat.¹⁰³

C. Analisis Data

1. Implementasi Fatwa DSN-MUI tentang Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat

Semua prosedur yang digunakan organisasi Bank Syariah Indonesia untuk memberikan layanan kepada nasabah dan lembaga tertentu diatur oleh undang-undang dengan fatwa. Bank Syariah Indonesia mengikuti penggunaan fatwa dalam item-itemnya sesuai dengan pedoman fatwa yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional.

Dewan Syariah Nasional (DSN) bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk lembaga keuangan syariah saat ini mematuhi syariah Islam. Dewan Syariah Nasional (DSN) juga harus mengkaji dan mengeluarkan fatwa tentang investasi atau produk keuangan yang dibuat oleh lembaga

¹⁰² Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

¹⁰³ Anggi Dwi Sofyan, *Pawning Officer* BSI KC Banjarmasin, *Wawancara Individu*, Banjarmasin, 3 Mei 2023.

keuangan syariah, yang merupakan tugas yang cukup sulit. Dewan Syariah Nasional dapat memberikan surat kecaman atau secara lisan kepada yayasan dengan asumsi dalam pelaksanaannya salah satu perusahaan yang bersangkutan menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan..

Ketentuan Fatwa DSN-MUI bahwa *rahn* emas diperbolehkan berdasarkan prinsip *rahn* emas dalam Fatwa DSN-MUI No. 26 Tahun 2002 tentang *Rahn* emas. Poin pertama, yang tertuang dalam fatwa ini sebagai “*Rahn* emas boleh berdasarkan prinsip *rahn* (lihat Fatwa DSN No. 25 Tahun 2002 tentang *Rahn*).”¹⁰⁴ Dalam pelaksanaannya di Kantor Cabang BSI Banjarmasin Lambung Mangkurat, bank menjadi *murtahin* atau pihak yang mendapat janji dan bank memiliki kedudukan untuk menjamin barang-barang yang digadaikan dilindungi dan selanjutnya menahan barang yang digadaikan sampai nasabah dapat mengurus semua dana yang belum diurus oleh nasabah.

Poin kedua dalam fatwa yaitu “Ongkos dan biaya penyimpanan barang (*marhun*) ditanggung oleh penggadai (*rahin*).”¹⁰⁵ Pada pelaksanaan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat biaya administrasi dan *ujrah* (biaya titip) dibebankan kepada penggadai (*rahin*).

Poin ketiga dalam fatwa yaitu “Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.”¹⁰⁶ Pada pelaksanaan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

¹⁰⁴ Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas.

¹⁰⁵ Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas.

¹⁰⁶ Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas.

Lambung Mangkurat dalam menerapkan biaya ongkos atau biaya titip (*ujrah*) sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dengan rincian : 500 Ribu sampai dengan kurang dari 20 Juta: eq. 1,80% terhadap pembiayaan, 20 Juta sampai dengan kurang dari 100 Juta: eq. 1,50% terhadap pembiayaan, &§100 Juta: eq. 1,10% terhadap pembiayaan.

Poin keempat dalam fatwa yaitu “Biaya penyimpanan barang (*marhun*) didasarkan pada akad *ijarah*.”¹⁰⁷ Selama beroperasi, bank akan menahan agunan berupa emas di Kantor Cabang BSI Banjarmasin Lambung Mangkurat. Untuk menjaga dan menempatkan jaminan di tempat yang aman. Bank akan memiliki biaya pemeliharaan atau jaminan yang telah disepakati sebelumnya, yang akan dipenuhi oleh nasabah dalam transaksi gadai emas sesuai dengan akad *ijarah*. Dalam akad *ijarah*, Bank dapat menerima kompensasi atau gaji dari fasilitas yang diberikan oleh Nasabah.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan mewawancarai pegawai atau karyawan dan nasabah BSI Kantor Cabang Lambung Mangkurat dengan menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara dan dokumenter. Hasil penelitian dapat didiskusikan melalui wawancara dan dokumen sebagai berikut: terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada serta kelancaran dan kelancaran penerapan fatwa. Peneliti dalam melakukan perkembangan atau pemahaman skripsi ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian normatif-empiris

¹⁰⁷ *Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn Emas.*

tentang Implementasi Fatwa DSN-MUI dan kendala atau tantangan dalam mengimplementasikan Fatwa di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat, dengan hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Prosedur atau alur yang peneliti amati dari pengamatan secara langsung di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat. Bahwa nasabah pada saat masuk ke kantor maka akan di arahkan oleh satpam menuju bagian gadai atau pegawai yang mengurus tentang gadai, sebelumnya nasabah harus dipastikan telah memiliki tabungan BSI. Selanjutnya nasabah akan memberikan emas dan meminta untuk pegawai menimbang emas tersebut sehingga dapat menghasilkan biaya yang telah disepakati. Sebelum pembiayaan di terima, nasabah harus mengisi beberapa formulir yang disediakan oleh perusahaan. Harusnya pada saat nasabah mengisi atau sebelum nasabah mengisi formulir, pegawai menjelaskan mengenai akad apa saja yang digunakan di dalam gadai emas ini. Setelah nasabah mengisi formulir, maka pegawai akan menuju *Back Office* untuk mendapatkan persetujuan dari pimpinan bagian apakah emas atau persyaratan sudah sesuai dengan SOP. Setelah disetujui oleh pimpinan bagian maka nasabah akan memberikan jaminan berupa emas dan selanjutnya kesepakatan biaya *ujrah* dan administrasi kemudian dana pembiayaan akan dapat di cairkan.

- b. Berdasarkan penelitian, pelaksanaan dan pengoperasian Gadai Emas BSI oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Lambung Mangkurat berpedoman pada Fatwa DSN-MUI yang merupakan pedoman bagi bank dan lembaga keuangan syariah. Dalam hal ini, gadai emas dilakukan. Setiap bagian dari poin yang terkandung dalam fatwa tersebut telah dijalankan dengan baik oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Lambung Mangkurat Banjarmasin. Namun ada beberapa kondisi di mana nasabah tidak dapat penjelasan mengenai akad yang terkandung di dalam transaksi gadai emas. Akad yang ada di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat masih belum sempurna pada saat pengajuan gadai di mana hanya sebagian kecil nasabah yang mengerti akad yang ada di dalam gadai emas ini, khususnya pada akad *rahn*, *qardh*, dan *ijarah*. Emas dijadikan jaminan baik emas maupun emas perhiasan Antam dalam produk Gadai Emas BSI, salah satu persembahan BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.
- c. Kendala atau tantangan dalam mengimplementasikan Fatwa DSN-MUI ini ada pada pegawai Bank Syariah Indonesia yang harus mengerti dan harus memahami secara mendalam mengenai isi dan maksud dari Fatwa DSN-MUI yang menjadi dasar dalam setiap transaksi atau aktivitas yang terjadi pada bank. Hal ini menjadi tanggung jawab semua pegawai untuk

mengetahui hal tersebut, terkhusus untuk bidang gadai emas yang menjadi salah satu bidang atau bagian yang memiliki fokus dalam menjual atau melaksanakan gadai emas pada produk BSI Gadai Emas.

- d. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Variabel utama dari konsekuensi pemeriksaan adalah gadai emas di salah satu bank, tepatnya di Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat menerapkan aturan penggunaan bursa yang sesuai ajaran Islam seperti pedoman penerimaan/keterusterangan. Faktor-faktor lain juga teridentifikasi berdasarkan hasil wawancara, antara lain pelayanan yang ramah dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat serta prosedur dan persyaratan gadai emas yang lugas. Nilai penilaian tinggi, sewa penyimpanan rendah, perpanjangan otomatis, penyimpanan emas yang aman, perlindungan asuransi, layanan yang tersedia baik online maupun offline, dan jaringan besar yang menyediakan layanan cepat dan mudah adalah semua keuntungannya.
- e. Fatwa yang digunakan di BSI KC Lambung Mangkurat adalah Fatwa DSN-MUI No.92 tahun 2014 dan tidak menggunakan Fatwa DSN-MUI No. 26 Tahun 2002. Hal ini menjadi temuan

peneliti bahwa pada saat ini Bank Syariah Indonesia menggunakan fatwa DSN-MUI No.26 tahun 2014.

- f. Kendala atau tantangan yang terjadi dalam proses penerapan fatwa ini adalah pemahaman pegawai atau karyawan yang membidangi gadai emas tentang fatwa yang diterapkan, baik dalam gadai emas maupun cicil emas yang melibatkan emas di dalamnya.

Fatwa DSN-MUI No. 26 Tahun 2002 tentang Ketentuan Emas Batangan, kini menggunakan Fatwa DSN-MUI No. 92 Tahun 2014 tentang Pembiayaan Rahn, sebagaimana telah dijelaskan di atas, dilaksanakan sesuai ketentuan fatwa yang berlaku.