UPAYA MENINGKATKA N JUMLAH NASABAH PRODUK GADAI EMAS PADA BANK NAGARI SYARIAH CABANG PEMBANTU SIMPANG EMPAT

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program DIII Perbankan Syariah



Oleh:

FITRIA LIFNA

3115.019

PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BUKITTINGGI

2018/1440H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Tugas Akhir Mahasisiwa Jurusan DIII Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi atas nama **FITRIA LIFNA NIM: 3115.019** dengan judul "**Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat**". Memandang bahwa Tugas Akhir yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang Tugas Akhir.

Demikian persetujui diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Bukittinggi, 13 juli 2018

Pembimbing

RAHMI, MA
NIP.197605152009012002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tugas akhir yang berjudul: **"UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK GADAI EMAS PADA BANK NAGARI SYARIAH CABANG PEMBANTU SIMPANG EMPAT"**. Yang di susun oleh **FITRIA LIFNA NIM.3115.019** telah diujikan dalam Ujian Akhir program Studi DIII Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi, hari Ima'at tanggal 14 bulan September tahun 2018, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program DIII dalam bidang keahlian Perbankkan Syariah.

Bukittinggi, 19 September 2018

Tim Penguji Tugas Akhir
Ketua

Rahmi, MA
NIP. 197605152009002

Penguji 1

Novira Martilova, SE, ME
NIDN. 2008118401

Penguji 2

Zikrawahyuni Malva, MIS
NIP.198501132015032002

Mengetahui:
Dekan fakultas ekonomi dan bisnis Islam
Institut agama islam negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Hartadi, SE, M, Si
NIP 196211101999031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama/NIM : Fitria Lifna/3115.019

Tempat/Tgl Lahir : Air Rau, 06 Maret 1996

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ DIII Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (tugas akhir) dengan judul diatas adalah **Benar** asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tugas akhir itu bukan karya sendiri, maka penulis bersedia diproses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar kesejarnaan penulis dicopot sampai baras waktu yang ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 20 juli 2018

Penulis



Fitria Lifna
3115.019

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu

Segala puji dan syukur penulis ucapkan untuk kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis telah dapat melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini. Serta shalawat beriringan salam penulis ucapkan kepada junjungan nabi besar "Nabi Muhammad Saw" yang selalu membimbing umatnya kejalan yang benar.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi DIII Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tidak sedikit kesulitan yang penulis hadapi. Tugas Akhir yang berjudul **" Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat"** ini dapat penulis selesaikan dengan bantuan berbagai pihak terutama seluruh keluarga yang telah mendukung penulis secara moril dan material, teristimewa kepada kedua orang tua **Ibunda MARDIATI** dan **Ayahanda ZUL AHMADI** yang telah memberikan bantuan baik moral maupun material, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, seterusnya penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M.Hum** selaku Rektor IAIN Bukittinggi beserta Bapak Ibu Wakil Rektor IAIN Bukittinggi.
2. Bapak **Harfandi, SE., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Bukittinggi.

3. Ibu **Novera Martilova, SE.ME** selaku Ketua Program Studi DIII Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi.
4. Ibu **Rahmi, MA** selaku Pembimbing dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh pihak-pihak dosen dan pegawai Program Studi DIII Perbankkan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik, membimbing dan membantu penulis selama perkuliahan di IAIN Bukittinggi.
6. Bapak **Indra Rivai** selaku pimpinan Divisi Sumber Daya Manusia pada Bank Nagari Pusat Padang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Staf dan Karyawan pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat.
8. Sahabat seperjuangan DIII Perbankan Syariah Angkatan 2015, semoga kesuksesan selalu menyertai kita semua.

Dengan iringan do'a semoga segala batuan dan bimbingan serta jerih payah yangtelah diberikan menjadi amal disisi Allah SWT, dan mendapat pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, serta keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Akhir kata, mudah-mudahan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca umumnya dan dapat bernilai ibadah disisi Allah SWT. Amin.

Bukittinggi, 19 Juli 2018

Penulis

FITRIA LIFNA
3115.019

DAFRTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGESAHAN TIM PENGUJI

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iv

ABSTRAK vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Identifikasi Masalah.....7
C. Rumusan Masalah.....7
D. Batasan Masalah.....8
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....8
F. Penjelasan Judul.....9
G. Kajian Terdahulu.....9
H. Metode Penelitian.....11
I. Sistematika Penulisan 14

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Gadai Emas
1. Pengertian Gadai Emas.....16
2. Rukun dan Syarat Gadai.....17
3. Tujuan dan keuntungan Usaha Gadai.....18
4. Prosedur Pinjaman Gadai 19
5. Persyaratan dalam Gadai Emas 20
6. Berakhirnya Transaksi (Akad) Gadai.....20
7. Aspek Pendirian Pegadaian Syariah.....21
8. Prinsip Operasional Gadai Syariah.....24
9. Dasar Hukum Gadai Syariah.....24
10. Jenis Akad dalam Gadai Syariah.....27

B. Nasabah
1. Defenisi Nasabah.....28
2. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah.....29
3. Sikap Melayani Nasabah 30
4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik 31
5. Carakter Nasabah.....32

C. Strategi Pemasaran
1. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan sebelum menerapkan Strategi Pemasaran Produk 33

2. Faktor utama yang menyebabkan terjadinya Strategi Pemasaran 34
3. Mengembangkan Strategi Pemasaran dan Bauran Pemasaran Terintegrasi 36

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Monografi Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat Pasaman Barat
   1. Sejarah Berdirinya Bank Nagari Syariah 38
   2. Visi dan Misi Bank Nagari Syariah 43
   3. Struktur Organisasi Bank Nagari 46
   4. Produk-Produk Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat 49
B. Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat 76
C. Faktor-Faktor Kebutuhan Masyarakat yang dapat Mempengaruhi Tidak Stabilnya Jumlah Nasabah Pembiayaan Produk Gadai Emas 80

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 82
B. Saran 83

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

ABSTRAK

Tugas Akhir ini disusun oleh **FITRIA LIFNA NIM 3115.019** dengan judul "**Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat**" Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi Tahun 1439 H/2018 M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya meningkatkan jumlah nasabah produk gadai emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat. Latar belakang penulis mengangkat judul ini adalah karena pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat dalam operasionalnya melakukan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan gadai emas, pembiayaan gadai emas ini cukup diminati sehingga mengalami tidak stabilan setiap bulannya (fruktuasi). Maka dari itu diperlukanlah bauran pemasaran dalam bentuk marketing mix untuk meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan gadai emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simang Empat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode wawancara, yaitu penelitian langsung ke lapangan melalui praktek magang dan penelitian di Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat, dan melalui studi kepustakaan, yaitu dengan membacabuku-buku yang berkaitan dengan masalah yang sedang dibahas.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat dalam meningkatkan jumlah nasabah produk gadai emas ini adalah dengan cara meningkatkan bauran pemasaran dalam bentuk marketing mix yang dikenal dengan singkatan 4P yaitu *Product* (Produk), dengan alasan karena produk gadai emas inibelum terlalu banyak diketahui masyarakat luas (belum familiyar), *Price* (Harga), harga dalam sebuah bank adalah berdasarkan prinsip syariah, *Place* (Lokasi), penempatan lokasinya strategis karena berada didekat lingkungan masyarakat banyak dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas, *Promotion* (Promosi), yaitu dengan cara promosi melalui media cetak (brosur), media elektronik (radio, internet), media sosial (facebook, instagram, whatsapp), promosi melalui personal selling (tatap muka), dan melalui *Customer to Customer* (informasi dari nasabah ke nasabah lain). Yang paling menonjol dalam menjalankan produk ini adalah *Promotion* (Promosi)Karena dengan adanya promosi ini nasabah akan lebih cepat mengetahui produk-produk baru yang akan ditawarkan kepada calon nasabah.

Kata kunci:Meningkatkan Jumlah Nasabah, Produk Gadai Emas.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk Allah SWT yang sempurna, karena dianugerahi dengan potensi akal pikiran. Dalam melakukan aktivitas hidup demi memenuhi segala kebutuhannya, manusia berada pada 2 posisi, yaitu untuk selalu membangun hubungan dengan Allah SWT sebagai pencipta dan dengan sesama manusia sebagai ciptaan.

Dalam hal membangun hubungan dengan Allah SWT, maka manusia dituntut untuk selalu mengabdikan dirinya kepada Allah SWT dalam bentuk ibadah. Dengan kata lain, melaksanakan segala perintah-Nya dan meninggalkan segala larangan-Nya. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Dzariyat : 56, yang berbunyi:

وَمَا خَلَقْتُ ٱلْجِنَّ وَٱلْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُون ٥٦

"Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdi kepada-Ku" (QS. Al-Dzariyat: 56)

Pada ayat di atas, secara eksplisit dapat dipahami bahwa pada prinsipnya manusia diciptakan oleh Allah SWT tidak lain adalah untuk mengabdi kepadanya. Sedangkan dasar rasionalitas yang menimbulkan kewajiban manusia untuk selalu membangun hubungan dengan sesama manusia adalah lebih dikarenakan potensi pencipta manusia yang tidak

sama antara satu dengan yang lainnya. Atau masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan, sehingga manusia tidak dapat secara individual untuk memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya, seperti sandang, pangan, papan.[1]

Hal ini sebagaimana diungkapkan dalam firman Alllah SWT surat Al-Maidah: 2, yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ ۚ ...٢

"*Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran" (QS. Al-Maidah: 2)*

Pada ayat di atas, secara eksplisit dapat dipahami bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus saling tolong menolong dengan sesamanya, yakni segala upaya yang dapat menghindarkan bencana duniawi dan atau ukhrawi, walaupun dengan orang-orang yang tidak seiman dengan kita dengan menjadikan kebajikan dan taqwa sebagai standar nilai. Sebaliknya, tidak dibenarkan saling tolong menolong dalam berbuat dosa.[2]

Tolong menolong pada prinsipnya adalah untuk mendekatkan silaturrahmi dan saling meringankan beban dalam menempuh kehidupan bermasyarakat, beragama dan bernegara. Salah satu bentuk konkrit dari tindakan tersebut adalah adanya perbankan.

---

[1] Indri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 13.

[2] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hal. 13.

Salah satu upaya merealisaikan nilai-nilai Islam dalam aktivitas nyata masyarakat adalah dengan mendirikan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan syariah Islam. Perkembangan ekonomi syariah saat ini sangat diwarnai oleh pekembangan perbankan syariah.

Perkembangan bank syariah di Indonesia pasca Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sungguh sangat mengembirakan. Dua bank umum dan tujuh unit bank syariah yang telah beroperasi dengan lebih dan 100 outlet yang tersebar diseluruh Indonesia yang telah menjadikan Indonesia sebagai "*The biggest and the fastest growing Islamic banking market in the word"* (pasar perbankan Islam terbesar dan paling cepat berkembang didunia). Masyarakat yang tertarik dan akhirnya menjadi nasabah bank syariah juga terus bertambah, sehingga semakin mendukung perkembangannya.

Upaya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh kalangan praktisi perbankan syariah juga semakin gencar dilakukan, dengan sasaran untuk mengubah paradigma berfikir masyarakat yang telah sejak lama terbiasa dengan bank konvensional. Berbagai upaya promosi juga dilakukan oleh pelaku perbankan syariah guna memperkenalkan sistem perbankan syariah dan menghilangkan kesan eksklusif.

Keberadaan bank-bank syariah baik yang beroperasi secara mandiri maupun sebagai unit-unit operasional dan konvensional, merupakan upaya untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Masyarakat dapat memilih dan menentukan apakah akan menggunakan

jasa perbankan konvensional atau jasa perbankan syariah berdasarkan pertimbangan yang rasional.[3]

Bank Syariah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.[4] Adapun Bank Umum Syariah yang sedang berkembang pesat adalah Bank Syariah Mandiri.

Selain sebagai tempat untuk menyimpan dan menyalurkan dana kepada pihak ketiga, bank syariah mempunyai banyak fungsi seperti dapat melakukan jual beli (murabahah), menerima zakat, bahkan sebagai tempat gadai (rahn). Tapi dalam hal ini bank syariah hanya bisa menerima emas sebagai barang yang bisa digadai. Karena emas adalah salah satu komoditas yang paling likuid. Bahkan jika dilihat selama sepuluh tahun harga emas terus mengalami kenaikan yang cukup tinggi. Karena begitu potensial, hampir semua bank yang membuka diri menjadi tempat gadai emas.

---

[3]Iman Hilman, dkk, *Perbankan Syariah Masa Depan*, (Jakarta: Senayan Abadi Publishing,2003), Cet. Ke-1, hal. Ii.

[4]Adiwarman A. Karim , *Bank Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), cet 3, hal. 14.

Berikut gambaran tentang Laporan Kinerja Petugas Juru Taksir Emas Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat pada Tahun 2017.

No	Uraian	Rekapan				
		Target	Realisasi	Nbh	Pencapaian (%)	Outstanding
1	April	2.500.000.000	155.691.000	3	49,82%	392.631.000
2	Mei		201.718.000	14	32,27%	296.709.000
3	Juni		120.504.000	7	12,85%	286.936.191
4	Juli		173.539.500	11	13,88%	361.988.691
5	Agustus		161.352.000	8	12,90%	317.313.691
6	September		165.883.591	14	10,62%	369.071.091
7	Oktober		252.360.000	16	13,46%	403.774.091
8	November		193.870.000	14	8,86%	476.797.591
9	Desember		122.958.000	9	4,91%	493.741.000
Jumlah			1.547.876.091	96	62%	493.741.000

Laporan Kinerja Petugas Juru Taksir Emas Tahun 2018

Tahun/Bln	Realisasi			
	Target	Nbh	Plafond	Pencapaian (%)
Januari	2.500.000.000	18	323.343.000	12,93 %

Total pembiayaan gadai emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat ini yang sekarang jumlah secara keseluruhan nasabahnya mencapai 114 nasabah terhitung sejak bulan April 2017 sampai Januari

2018. Biaya Ijarah/Sewa yang dikenakan pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat senilai Rp 4.500/Gr/Bln (Bisa Diskon).

Produk gadai emas yang ada di Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat ini cukup diminati oleh para nasabah dan calon nasabah sehingga jumlah nasabahnya menjadi tidak stabil (mengalami fluktuasi) setiap bulannya, khususnya masyarakat sekitar Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini dibuktikan dengan adanya data seperti yang tertera dalam tabel di atas.

Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat melakukan promosi dalam bentuk tatap muka (Personal Selling), hal ini diketahui pada saat peneliti melakukan kegiatan magang selama 1 bulan di lembaga tersebut.

Promosi ini dilakukan agar calon nasabah paham dengan produk pembiayaan gadai emas yang di keluarkan oleh Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat, karena promosi yang dilakukan oleh pihak bank ini lebih efektif dibandingkan dengan promosi biasa contohnya penyebaran brosur, pemajangan pamflet dan yang lainnya.

Pada saat peningkatan jumlah nasabah dilihat dari bulan Desember tahun 2017 sampai dengan bulan Januari tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 8,02 %.[5]

Berdasarkan Uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih mendalam tentang upaya meningkatkan jumlah nasabah produk

[5]Alek Ismanto, *Juru Taksir Emas Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat.*

gadai emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat dengan judul

"UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK GADAI EMAS PADA BANK NAGARI SYARIAH CABANG PEMBANTU SIMPANG EMPAT".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat didefenisikan masalah sebagai berikut:

1. Gadai Emas adalah salah satu produk dari Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat yang belum terlalu banyak diketahui oleh calon nasabah.
2. Pada produk ini jumlah nasabah mengalami ketidak stabilan pada setiap bulannya.
3. Promosi secara langsung (tatap muka) merupakan upaya Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk gadai emas.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat?

D. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini di batasi pada Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penulis memiliki tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar A.Md dalam Program Studi DIII Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi
b. Melatih agar mampu mengidentifikasi masalah, mencari alternative pemecahan dan pengambilan kesimpulan berdasarkan keilmuan yang alami
c. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat
d. Untuk menjadi bahan bacaan dan acuan yang berguna bagi pihak terkait, khususnya perbankan syariah

F. Penjelasan Judul

Upaya	:	Sikap mengetahui kalau masalah itu ada atau akan muncul (pengenalan masalah) dan kemudian mempelajarinya untuk melakukan pemecahan (memahami masalah).[6]
Nasabah	:	Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.[7]
Gadai Emas iB Bank Nagari	:	Fasilitas pinjaman dana yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah.[8]

G. Kajian Terdahulu

Penelitian tentang gadai emas ini sudah pernah diangkat sebelumnya oleh:

1. **Nora Diana.H, Bp: 3208.023,** dengan judul **Perspektif Hukum Ekonomi Islam Terhadap Pelaksanaan Produk Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri**, penelitian ini hanya memfokuskan terhadap bagaimana produk pembiayaan gadai emas dilihat dari segi

[6] Jimmy, *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hal. 142.

[7] Departemen Pendidikan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1997) hal. 135.

[8] *Brosur Gadai Emas iB Bank Nagari Capem Simpang Empat.*

hukum Islam serta bagaimana penerapannya dalam Islam. Penelitian ini menghasilkan perspektif Islam tentang gadai, dimana gadai emas ini tidak bertentangan dengan aturan-aturan Islam.[9]

2. **Fima Hudja Fitria, Bp: 3112.013,** dengan judul **Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mudharabah pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok,** penelitian ini fokus kepada peningkatan jumlah nasabah pembiayaan mudharabah pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok, dan bagaimanakah cara melakukan bauran pemasaran dalam bentuk marketing mix.[10]
3. **Delsi Aria Murti, Bp: 3111.049,** dengan judul **Efektifitas Personal Selling dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kcp Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman,** penelitian ini berfokus kepada keefektifan pembiayaan gadai emas dengan menggunakan komunikasi promosi personal selling yang mengalami peningkatan jumlah nasabah dari tahun 2013 ke tahun 2014.[11]

Jadi, dari ketiga kajian di atas maka dapat disimpulkan bahwa salah satu fokusnya yaitu kepada gadai emas yang tidak bertentangan dengan aturan-aturan Islam, kemudian fokus kepada peningkatan

[9]Nora Diana.H, "Perspektif Hukum Ekonomi Islam Terhadap Pelaksanaan Produk Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri", Tugas Akhir Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi (2011)

[10] Fima Hudja Fitria, "Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mudharabah pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok", Tugas Akhir Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi (2015)

[11]Delsi Aria Murti, "Efektifitas Personal Selling dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kcp Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman", Tugas Akhir Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi (2014)

jumlah nasabah dengan melakukan teknik bauran pemasaran dalam bentuk marketing mix dan teknik personal selling. Sementara yang membedakan dengan penelitian penulis yaitu fokus kepada Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*) yang bersifat kualitatif, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang atau perilaku yang diamati.[12]

2. Lokasi dan waktu penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat dan penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 10 Januari 2018 s/d selesai. Alasan penulis memilih lokasi penelitian karena kebijakan dari Bank Nagari Pusat (Padang).

3. Jenis data dan sumber data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

a. Data primer

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara).[13]Data ini penulis

[12]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1995) cet. Ke-5, hal. 3.

[13]Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian,* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), hal. 301.

peroleh dengan melakukan penelitian langsung dengan cara observasi maupun wawancara langsung kepada pihak bank yaitu bagian pembiayaan Juru Taksir Emas (Alek Ismanto) mengenai jumlah nasabah, ujrah/fee yang dikenakan dalam produk gadai emas, serta bagaimana cara promosi yang dilakukan oleh pihak bank tersebut untuk memasarkan produk gadai emas.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan dan bersifat siap pakai. Data sekunder ini juga mampu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan meskipun dapat di olah lebih lanjut.[14] Data ini penulis peroleh dari data internal seperti brosur yang dikeluarkan perusahaan, data tentang laporan kinerja petugas juru taksir atau data-data peningkatanjumlah nasabah dari tiap bulannya, dan data ini juga penulis peroleh dari telaah berbagai buku referensi di pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

4. Teknik pengumpulan data

Metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data agar data yang diperoleh relavan dengan objek yang diteliti sebagai berikut:

a. Pengamatan (observasi)

Merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian atau pengamatan langsung

[14]Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 19.

terhadap subjek yang diteliti.[15] Penulis memperoleh data dengan melakukan pengamatan secara langsung di Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat selama satu bulan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*) tentang masalah yang diteliti, dimana pewawancara bermaksud memperoleh persepsi, sikap dan pola pikir dari yang diwawancarai yang relavan dengan masalah yang diteliti.[16] Penulis melakukan wawancara langsung pada bagian Gadai Emas/ Juru Taksir Emas (Alek Ismanto) di Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat. Bentuk pertanyaan yang penulis ajukan yaitu secara lisan, dimana pertanyaan yang penullis ajukan bersifat bebas untuk menanyakan suatu permasalahan tentang Produk Gadai Emas.

c. Dokumentasi

Merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.[17] Penulis memperoleh data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat, seperti arsip-arsip, brosur dan lain-

[15]Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hal. 92.
[16]Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek*,.....hal. 95.
[17]Imam Gunawan,*Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek*.....hal. 178.

lainnya yang dapat dimanfaatkan dalam penyusunan laporan ini terkait Upaya Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Gadai Emas.

d. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dignakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu mengumpulkan data referensi baik berupa literature maupun artikel-artikelyang berhubungan dan menggambarkan apa yang terjadi dilapangan.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan, maka penulis membagi penulisan ini menjadi empat bab yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Penjelasan Judul, Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis membahas upaya meningkatkan minat nasabah terhadap produk gadai emas di Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat.

BAB III: HASIL PENELITIAN

Memaparkan tentang gambaran umum di Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat, yang tercantum sejarah singkat Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat

BAB IV: PENUTUP

Kesimpulan dan saran

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Gadai Emas

1. Pengertian Gadai Emas

Gadai (rahn) dalam bahasa Arab adalah ats-tsubut wa ad-dawam yang berarti tetap, kekal dan jaminan, sedangkan dalam pengertian istilah adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, dan dapat diambil kembali sejumlah harta dimaksud sesudah ditebus.

Namun, makna gadai (rahn) dalam bahasa hukum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, agunan, dan rungguhan. Sedangkan pengertian gadai (rahn) dalam hukum Islam (syara') adalah menjadikan suatu barang yang mempunyai nilai harta dalam pandangan syara' sebagai jaminan utang, yang memungkinkan untuk mengambil seluruh atau sebagian utang dari barang tersebut.[18]

Adapun referensi lain menyatakan gadai syariah (rahn) adalah menahan salah satu harta milik nasabah atau *rahin*sebagai barang jaminan atau *marhun* atas hutang/pinjaman atau marhun bih yang diterimanya. *Marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis.[19]

---

[18]Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 1-2

[19]Sasli Rais, *Pegadaian Syariah: Konsep dan Sistem Operasional:Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press, 2005), hal. 38.

Jadi, Gadai Emas iB Bank Nagari adalah fasilitas pinjaman dana yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah.[20]

2. Rukun dan Syarat Gadai

a. Rukun Gadai

Dalam fikih mahzab (*fiqh al-madzahib al-arba'ah*) diungkapkan rukun gadai sebagai berikut:

1) Aqid (Orang yang Berakad)

Akid adalah orang yang melakukan akad yang meliputi 2 (dua) arah, yaitu *Rahin* (orang yang menggadaikan barangnya), dan *Murtahin* (orang yang berpiutang dan menerima barang gadai). Hal ini didasari oleh sighat, yaitu ucapan serah terima antara rahin dan murtahin (ijab qabul).

2) Ma'qud 'alaih (Barang yang di akadkan)

Ma'qud 'alaih meliputi 2 (dua) hal, yaitu *Marhun* (barang yang digadaikan), dan *Marhun bihi* (dain), atau utang yang karenanya diadakan akad rahn.

b. Syarat-Syarat Gadai

1) Shighat, tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan waktu yang akan datang.
2) Pihak-pihak yang berakad cakap menurut hukum.
3) Utang (*Marhun Bih*).

[20]*Brosur Gadai Emas,.....*

4) Marhun, syarat dan ketentuannya: agunan itu harus bernilai dan dapat dimanfaatkan menurut ketentuan syariat Islam, agunan itu harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan besarnya utang, agunan itu harus jelas dan tertentu (harus dapat ditentukan secara spesifik), agunan itu milik sah debitur, tidak terkait dengan hak orang lain, merupakan harta yang utuh dan tidak berada di tempat lain, serta agunan itu dapat diserahkan kepada pihak lain, baik materinya maupun manfaatnya.[21]

3. Tujuan dan Keuntungan Usaha Gadai Syariah

Tujuan utama usaha pegadaian adalah untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.[22]

Keuntungan gadai syariah yaitu:

a. Waktu yang relatif singkat untuk memperoleh uang pinjaman, yaitu pada hari itu juga, hal ini disebabkan prosedurnya yang sederhana.
b. Persyaratan yang sangat sederhana, sehingga memudahkan masyarakat (nasabah) untuk memenuhinya.
c. Pada pegadaian konvensional tidak mempermasalahkan uang pinjaman tersebut digunakan untuk apa, jadi sesuai dengan kehendak masyarakat atau nasabahnya. Namun, bagi gadai syariah penggunaan

[21]Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*,.....hal.20-23.
[22]Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*,*E*d. Refisi- Cet. 14, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 232

dana oleh nasabah lebih baik diketahui oleh pihak murtahin. Hal ini untuk menetukan akad yang lebih tepat.[23]

4. Prosedur Pinjaman gadai

Secara garis besar prosedur atau proses peminjaman uang Perum Pegadaian sebagai berikut:

a. Nasabah datang langsung ke bagian informasi untuk memperoleh penjelasan tentang pegadaian, misalnya tentang barang jaminan, jangka waktu pengembalian, jumlah pinjaman, dan biaya sewa.
b. Bagi nasabah yang sudah jelas mengetahui prosedurnya dapat langsung membawa barang jaminan ke bagian penaksir untuk ditaksir nilai jaminan yang diberikan. Pemberian barang jamianan disertai bukti diri seperi KTP atau surat kuasa bagi pemilik barang yang tidak dapat datang.
c. Bagian penaksir akan menaksirkan nilai jaminan yang diberikan, baik kualitas barang maupun nilai barang tersebut, kemudian barulah ditetapkan nilai taksir barang tersebut.
d. Setelah nilai taksir ditetapkan langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah pinjaman beserta sewa modal yang dikenakan dan kemudian di informasikan ke calon peminjam.
e. Jika calon peminjam setuju, maka barang jaminan ditahan untuk disimpan dan nasabah memperoleh pinjaman, berikut surat bukti gadai.[24]

[23]Sasli Rais, *Pegadaian Syariah: Konsep dan Sistem Operasional:Suatu Kajian Kontemporer*,.....hal. 63-64.

5. Persyaratan dalam gadai emas

Adapun persyaran dalam melakukan gadai emas ini adalah:

a. Membawa KTP/SIM/ identitas lain yang masih berlaku.
b. Objek jaminan harta berupa emas minimal 20 Karat.
c. Jangka waktu pinjaman s/d 3 (tiga) bulan dan dapat diperbaharui.
d. Untuk pinjaman diatas Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah) melampirkan NPWP.
e. Mengisi formulir aplikasi permohonan Gadai.
f. Membayar biaya administrasi sebesar Rp. 20.000,-
g. Membayar biaya sewa Rp. 4500/ gram/ bulan.[25]

6. Berakhirnya Transaksi (Akad) Gadai

Akad dalam transaksi rahn (gadai) akan berakhir bila terpenuhi beberapa hal, yaitu:

a. Barang telah diserahkan kembali kepada pemiliknya.
b. Rahin membayar utangnya.
c. Barang gadai dijual dengan perintah hakim atas permintaan murtahin.
d. Pembebasan utang dengan cara apapun, meskipun dengan pemindahan oleh murtahin.
e. Pembatalan oleh *murtahin*, meskipun tidak ada persetujuan dari pihak *rahin*.
f. Rusaknya barang *rahn* bukan oleh tindakan/penggunaan *murtahin*.

---

[24]Kasmir,.....hal. 235-236.
[25]*Brosur Gadai Emas*,.....

g. Memanfaatkan barang rahn sebagai penyewaan, *hibah*, atau *shadaqah* baik dari pihak *rahin* maupun *murtahin.*[26]

7. Aspek Pendirian Pegadaian Syariah

a. Aspek legalitas

Pendirian pegadaian syariah secara yuridis empiris seperti yang telah di uraikan dilatarbelakangi oleh keinginan warga masyarakat Islam yang menghendaki adanya lembaga pegadaian yang melaksanakan prinsip-prinsip syariah. Selain yuridis empiris tentang keberadaan pegadaian syariah,maka secara yuridis normatif didasari oleh lahirnya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan sehingga lembaga keuangan syariah beroperasi di Indonesia.

Selain itu, ekspansi Perum Pegadaian kepada sektor pegadaian syariah dimungkinkan setelah status hukumberubah dari perusahaan jawatan (perjan) menjadi Perusahaan Umum (perum). Perubahan status ini di atur oleh PP No. 10 Tahun 1990. Pasal 3 ayat (Ia). Peraturan Pemerintah dimaksud berbunyi: "Perum Pegadaian adalah badan usaha tunggal yang diberi wewenang untuk menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai".

Keabsahan praktik gadai syariah yang dijalankan oleh Perum Pegadaian lebih mendapat legitimasi setelah memperhatikan bunyi pasal 5 ayat (2b) dari PP dimaksud, yang menyebut Perum

[26]Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*,.....hal. 39.

Pegadaian adalah perusahaan gadai yang mempunyai misi melakukan "pencegahan praktik ijon, riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya." Selain itu, tujuan Perum Pegadaian dipertegas oleh PP No. 103 Tahun 2000, yang menyatakan bahwa pegadaian ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah.

Berdasarkan legislasi di atas, hingga saat ini masih menjadi kekuatan atau dasar hukum yang mengikat bagi beroperasinya badan pegadaian syariah, termasuk pendirian cabang-cabang pegadaian syariah dibawah payung hukum "Perum Pegadaian". Selain itu, tentu saja Fatwa-fatwa DSN-MUI yang dijadikan acuan dalam menjalankan praktik gadai sesuai syariah, yakni fatwa No. 25/DSN/MUI/III/2002 tentang Rahn (Gadai), yang sah pada 26Juni 2002, kemudian fatwa No. 26/DSN/MUI/III/2002 tentang Rahn Emas (gadai emas).

b. Aspek Permodalan

Perum Pegadaian pada awalnya mendapat modal dari pemerintah yang selanjutnya dalam pengelolaan gadai mendapatkan modal dari kerja sama yang dilakukan dengan pihak Bank Muamalat Indonesia (BMI). Namun, dalam perkembangan terakhir, suntikan dana dari BMI terbentur oleh aturan Batas Minimum Penyaluran Kredit (BMPK), sehingga saat ini perum pegadaian mengandalkan

pendanaan dari sewa modal (untuk gadai konvensional), sewa gedung, dan sumber dana lainnya.

Untuk pegadaian syariah, perolehan dana didapat dari biaya administrasi (qardh al-hasan), jasa penyimpanan (ijarah), jasa taksiran, galeri (penjulan emas), baik dari bagi hasil atau *profit loss sharing* (PLS) dari skim *rahn, mudharabah, ba'i muqayyadah*, maupun *musyarakah.* Saat ini, *musyarakah* dilakukan oleh Perum Pegadaian beraliansi dengan Bank Syariah Mandiri untuk jasa penyimpanan dengan sistem bagi hasil yang telah disepakati antara pihak *rahin* dengan pihak *murtahin.*

c. Aspek Sumber Daya Insani

Keberlangsungan usaha gadai syariah yang dilakukan oleh Perum Pegadaian sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya insani yang mampu dalam hal penaksiran atas barang gadai, juga kemampuan analisis mengenai investasi yang dapat mendatangkan hasil yang baik. Untuk itu, sumber daya insani yang mampu dalam hal penaksiran dan analisis kelayakan usaha amat dibutuhkan oleh usaha gadai syariah dalam Perum Pegadaian.

d. Aspek Kelembagaan

Secara kelembagaan, gadai syariah yang dijalankan oleh Perum Pegadaian yang mengemban misi syiar Islam. Dalam hal ini, praktik gadai yang dilakukan semaksimal mungkin menghindari praktik bisnis yang mengandung unsur *gharar*, *maisir*, *riba*. Oleh

karena itu, setiap pelaksanaan operasional yang diberlakukan dalam praktik gadai syariah dikonsultasikan kepada Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang juga badan pengawas dalam lingkungan Bank Muamalat Indonesia.

e. Aspek Sistem dan Prosedur

Pelaksanaan sistem dan prosedur dalam pelaksanaan gadai syariah di Perum Pegadaian adalah sistem lembaga keuangan modern yang mengutamakan efisiensi dan efektifitas dalam berbisnis. Karena itu semua sistem dan prosedur yang dijalankan oleh pegadaian syariah bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam mengakses perjanjian utang-piutang dengan pihak cabang pegadaian syariah yang ada di seluruh Indonesia.

8. Prinsip Operasional Gadai Syariah

1. Prosesnya cepat

2. Caranya mudah

3. jaminan keamanan atas barang

4. pinjaman yang optimum.[27]

9. Dasar hukum Gadai Syariah

a. QS Al-Baqarah (2) ayat 283

۞وَإِن كُنتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا۟ كَاتِبًا فَرِهَٰنٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ ٱلَّذِى ٱؤْتُمِنَ أَمَٰنَتَهُۥ وَلْيَتَّقِ ٱللَّهَ رَبَّهُۥ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا۟ ٱلشَّهَٰدَةَ ۚ وَمَن يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُۥٓ ءَاثِمٌ قَلْبُهُۥ ۗ وَٱللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ٢٨٣

[27]Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*,.....hal. 54-57.

283. Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu´amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Ayat ini menerangkan transaksi tidak tunai yang dilakukan dalam perjalanan dan tidak ada seorang juru tulis (*katiban*) yang menuliskannya, maka hendaklah ada barang tanggungan (*borg*) yang dipegang oleh yang berpiutang, "*farihanun magbudhatun."* Barang tanggungan itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya memercayai juga sebagai pemenuhan prinsip kehati-hatian. Kecuali masing-masing pihak saling percaya dan menyerahkan diri kepada Allah, maka transaksi itu boleh dilakukan tanpa adanya *borg* karena yang berutang akan membayar. Sebenarnya kunci dari transaksi yang dijelaskan oleh ayat ini secara moral yaitu adanya kepercayaan antarpihak yang melakukan transaksi sehingga bisa disebut sebagai bisnis kepercayaan, "amina ba'dhukum ba'dhan." Sedangkan pemberlakuan *borg* menjadi simbol nyata dari kepercayaan itu sehingga dapat saling memenuhi kewajiban antarpihak.[28]

b. Hadis Nabi Muhammad saw.

Hadis A'isyah ra.yang diriwayatkan oleh Imam Muslim,

Yang artinya: Telah diriwayatkan kepada kami Ishaq bin Ibrahim Al-Hanzhali dan Ali bin Khasyram berkata: keduanya mengabarkan

[28] Dwi Suwiknyo, *Komplikasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010), hal. 242-243.

kepada kami Isabin Yunus bin 'Amasy dari Ibrahim dari Aswad dari 'Aisyah berkata: bahwasannya Rasulullah saw. membeli makanan dari seorang yahudi dengan menggadaikan baju besinya. (HR.Muslim)

Maksud dari ayat ini adalah gadai mengharuskan adanya barang jaminan atau tanggungan. Jika seseorang berutang kepada orang lain dan menjadikan jaminan pada utang itu dengan barang bergerak atau hewan yang ditahan hingga hutangnya dibayar, maka hal itu disebut dengan rahn atau gadai menurut syara'. Ayat ini memerintahkan kepada siapa saja yang mengadakan perjanjian dengan orang lain dan tidak memperoleh seorang penulis yang dapat dijadikan kepercayaan atau jaminan, hendaknya barang yang menjadi jaminan (yang digadaikan) diserahkan kepada pemberi utang agar pemilik uang dapat tenang dan menjaga agar orang yang berhutang itu sanggup membayar utangnya.[29]

c. Ijma' Ulama

Jumhur ulama menyepakati kebolehanstatus hukum gadai. Hal ini dimaksud, berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad saw. yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang yahudi.

d. Fatwa Dewan Syariah Nasional

Fatwa DSN-MuI menjadi salah satu rujukan yang berkenaan gadai syariah, diantaranya dikemukakan sebagai berikut:

1) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 25/DSN-MUI/III/2002, tentang rahn;

2) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 26/DSN-MUI/III/2002, tentang rahn emas;

[29] Indri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*, ... hal. 198, 202.

3) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 09/DSN-MUI/IV/2000, tentang pembiayaan ijarah
4) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 10/DSN-MUI/IV/2000, tentang wakalah;
5) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 43/DSN-MUI/VIII/2004, tentang ganti rugi.[30]

10. Jenis Akad dalam Gadai Syariah

a. Akad Qard Al-Hasan, adalah suatu akad yang dibuat oleh pihak pemberi gadai dengan pihak penerima gadai dalam hal transaksi gadai harta benda yang bertujuan untuk mendapatkan uang tunai yang diperuntukan untuk konsumtif.
b. Akad Mudharabah, adalah suatu akad yang dilakukan oleh pihak pemberi gadai dengan pihak penerima gadai. Pihak pemberi gadai atau orang yang menggadaikan harta benda sebagai jaminan untuk menambah modal usahanya atau pembiayaan produktif. Akad dimaksud, pihak pemberi gadai akan memberikan bagi hasil berdasarkan keuntungan yang diperoleh kepada penerima gadai sesuai dengan kesepakatan, sampai modal yang dipinjamkan dilunasi.
c. Akad Ba'i Muqayyadah, adalah akad yang dilakukan oleh pemilik sah harta benda barang gadai dengan pengelola barang gadai agar harta benda dimksud, mempunyai manfaat yang produktif.

[30]Zainuddin Ali,..... hal.5-8.

d. Akad Ijarah, adalah akad yang objeknya merupakan penukaran manfaat harta benda pada masa tertentu, yaitu pemilikan manfaat dengan imbalan, sama dengan seseorang menjual manfaat barang. Dalam akad ini ada kebolehan untuk menggunakan manfaat atau jasa dengan sesuatu penggantian berupa kompensasi.

e. Akad Musyarakah Amwal Al-'Inan, adalah suatu transaksi dalam bentuk perserikatan antara dua pihak atau lebih yang disponsori oleh pegadaian syariah untuk berbagi hasil (*profit loss sharing*), berbagi kontribusi, berbagi kepemilikan, dan berbagi risiko dalam sebuah usaha.[31]

Jadi, dalam produk gadai emas yang ada dalam bank nagari syariah tersebut hanya memakai 3 (tiga) akad, yaitu: akad rahn, akad ijarah serta akad qard.

B. Nasabah

1. Defenisi Nasabah

Menurut peraturan pemerintah No. 7/7/PBI/2005 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transksi keuangan.

Nasabah terbagi menjadi dua yaitu nasabah debitur dan nasabah penyimpanan. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip

[31]Zainuddin Ali,.....hal. 83-101.

syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah adalah orang yang paling penting dalam suatu bank. Nasabah tidak tergantung pada bank. Tetapi bank yang tergantung pada nasabah. Bank yang mampu merebut hati nasabah. Yang akan diuntungkan dengan peningkatan dana ang diterima dari masyarakat.[32]

2. Dasar-dasar pelayanan nasabah

Seorang CS di tuntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang CS harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Diantarannya:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi
b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuanya

[32] Kasmir, *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014) hlm 262.

g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
j. Bila beum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama. Pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal.

a. Nasabah dianggap sebagai raja
b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
d. Nasabah mau diperhatikan
e. Nasabah merupakan sumber oendapatan bank.

3. Sikap melayani nasabah

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dlam melayani nasabah.

a. Beri kesempatan nasabah berbicara
b. Dengarkan baik-baikjangan menyela pembicaraan

c. Jangan menela pembicaraan
d. Ajukan pertanaan setelah nasabah selesai berbicara
e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung
f. Jangan mendebat nasabah
g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang
h. Jangan menagani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya
i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

4. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Setiap bank selalu ingin dianggap terbak dimata nasabahnya. Nasabah pada intinnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh CS yaitu:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
b. Tersedia karyawan yang baik
c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal sehingga selesai
d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
e. Mampu berkomunikasi
f. Memberikan jaminan kerahasian setiap transaksi
g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah [33]

5. Carakter nasabah

a. Nasabah yang tertutup

Yaitu orang yang mempunyai kepribadian tertutup atau kurang terbuka terhadap orang lain. Calon nasabah seperti ini akan menyulitkan *account officer* untukmengetahui watak dan sifat aslinya. Selain itu juga akan sulit mencari informasi kepada tetangga atau masyarakat disekitarnya, karena nasabah tidak menjalin hubungan sosial dengan masyarakat.

b. Nasabah yang bermulut manis

Nasabah yang pandai bermain kata atau bermulut manis cenderung sering merekayasa setiap kata yang diucapkan. Pada saat diwawancarai calon nasabah akan berusaha meyakinkan account officer agar permohonan pembiayaannya diterima. s

C. Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran menurut W.Y. Stanton adalah sesuatu yang meliputi seluruh sistem yang berhubungan dengan tujuan untuk merencanakan dan menentukan harga sampai dengan mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang bisa memuaskan kebutuhan pembeli aktual maupun potensial.

[33] Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta:Prenada Media, 2004) hlm.204-209

1. **Hal-hal yang perlu dipertimbangkan sebelum menerapkan Strategi Pemasaran Produk**

   Menerapkan strategi pemasaran di awali dengan menganalisa secara keseluruhan dari situasi perusahaan pemasar harus melakukan analisis SWOT (SWOT analysis), dimana ia menilai kekuatan (Strengths [S]), kelemahan (Weaknesses[W]), peluang (Opportunities [O]), dan ancaman (Threats [T]) perusahaan secara keseluruhan

   a. Kekuatan (Strengths) meliputi kemampuan internal, sumber daya, dan faktor situasional positif yang dapat membantu perusahaan melayani pelanggannya dan mencapai tujuannya;
   b. Kelemahan (weaknesses) meliputi keterbatasan internal dan faktor situasional negatif yang dapat menghalangi performa peusahaan;
   c. Peluang (Opportunities) adalah faktor atau tren yang menguntungkan pada lingkungan eksternal yang dapat digunakan perusahaan untuk memperoleh keuntungan;
   d. Dan ancaman (Threats) adalah faktor pada lingkungan eksternal yang tidak menguntungkan yang menghadirkan tantangan bagi performa perusahaan.

2. **Faktor utama yang menyebabkan terjadinya Strategi Pemasaran**

   Dalam strategi pemasaran, ada beberapa faktor utama yang dapat menyebabkan terjadinya perubahan yaitu:

a. Siklus Daur hidup produk

   Strategi harus disesuaikan dengan tahap-tahap daur hidup, yaitu tahap perkenalan, tahap pertumbuhan, tahap kedewasaan dan tahap kemunduran;

b. Tingkat persaingan perusahaan di pasar

   Strategi pemasaran harus bisa disesuaikan dengan posisi perusahaan dalam tingkat persaingan, apakah dalam kategori memimpin, menantang, mengikuti atau hanya mengambil sebagian kecil dari ceruk pasar;

c. Keadaan ekonomi

   Strategi pemasaran harus disesuaikan dengan situasi ekonomi, perusahaan harus memandang kedepan dan mengembangkan strategi jangka panjang untuk memenuhi kondisi yang sedang berubah dalam industri mereka dan memastikan kelangsungan perusahaan pada jangka panjang.

Menurut Corey (dalam Dr. Effendi M. Guntur, SE, 2010:37), strategi pemasaran terdiri atas lima elemen yang saling berkait. Kelima elemen tersebut adalah:

a. Pemilihan pasar, yaitu memilih pasaryang akan dilayani. Keputusan ini didasarkan pada faktor-faktor:
   1) Persepsi terhadap fungsi produk dan pengelompokan teknologi yang dapat diproteksi dan didomonasi.

2) Keterbatasan sumber daya internal yang mendorong pelunya pemusatan (fokus) yang lebih sempit.
3) Pengalaman kumulatif yang didasarkan pada trial and error di dalam menanggapi peluang dan tantangan.
4) Kemampuan khusus yang berasal dari akses terhadap sumber daya langka atau pasar yang terproteksi.

b. Perencanaan produk, meliputi produk spesifikyang dijual, pembentukan lini produk, dan desain penawaran individual pada masing-masing lini. Produk itu sendiri menawarkan manfaat total yang dapat diperoleh pelanggan dengan melakukan pembelian. Manfaat tersebut meliputi produk itu sendiri, nama merek produk, ketersediaan produk, jaminan atau garansi, jasa reparasi, dan bantuan teknis yang disediakan penjual, serta hubungan personal yang mungkin terbentuk di antara pembelian dan penjual.
c. Penetapan harga, yaitu menentukan harga yang dapat mencerminkan nilai kuantitatif dan produk kepada pelanggan.
d. Sistem distribusi, yaitu saluran perdagangan grosir dan eceran yang dilalui produk hingga mencapai konsumen akhir yang membeli dan menggunakannya.

e. Komunikasi pemasaran (promosi), yang meliputi periklanan, *personal selling*, promosi penjualan, *direct marketing*, dan *public relations.* [34]

3. Mengembangkan Strategi Pemasaran dan Bauran Pemasaran Terintegrasi

Setelah strategi pemasaran ditetapkan maka perusahaan diharapkan untuk menerapkan dan merencanakan rincian bauran pemasaran (*Marketing Mix*) merupakan kumpulan alat pemasaran taktis terkendali, produk, harga, tempat, dan promosi yang dipadukan perusahaan untukmenghasilkan respons yang diinginkan dipasar sasaran.

Bauran pemasaran terdiri dari semua hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan akan produknya yang terdiri dari "4P" yaitu:

a. Produk (*Product*)

Menurut sebagaimana yang dikutip oleh Philip Kotler mengemukakan bahwa produk adalah apa yang dapat ditawarkan kepasar untuk diperhatikan, diperoleh, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa produk merupakan objek dalam pemasaran. Produk akan menjadi hal yang penting, karena produk

[34]Al-masraf, "*Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing,"* Istiqad: Jurnal Lembaga Keuangan Perbankan, Vol. 2 No. 1(2017): Januari-Juni 2017, hal. 44.

akan dinikmati oleh para konsumen, sehingga penentuan kualitas dan kuantitas sangat krusial.

Setiap produk memiliki siklus hidup produk yang bisa dikategorikan sebagai berikut:

1) Tahap pengenalan (*Introduction*), biasanya harga produk di tahap ini akan tinggi karena belum muncul pesaing dan untuk menutupi biaya penelitian produk ini sebelum diluncurkan.
2) Tahap pertumbuhan (*Growth*), dalam tahapan ini penjualan meningkat secara signifikan dan keuntungan juga meningkat. Pesaing mulai memikirkan dan meniru produk tersebut karena melihat kesuksesan produk tersbut.
3) Tahap kedewasaan (*Maturity*), di tahap ini produk pesaing telah masuk, kompetisi terjadi, termasuk perang harga dan pemberian diskon. Dalam tahapan ini, kita perlu melakukan revisi produk kita baik itu terkait design, fitur maupun strategi baru.
4) Tahap menurun (*Decline*), tahapan penjualan menurun, konsumen mulai mengalihkan ke produk lainnya, perusahaan harus mencari energi baru untuk produknya, jika tidak maka produk ini menuju kematian.

b. Harga (*Price*)

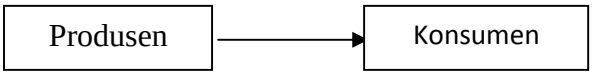
Harga akan krusial untuk tahapan awal, khususnya untuk produk yang segmennya sensitif terhadap harga. Ada beberapa hal yang akan mempengaruhi posisi harga yakni:

1) Tujuan dalam menentukan posisi pasar
2) Tujuan memaksimalkan laba
3) Tujuan merangsang permintaan barang
4) Tujuan mempengaruhi persaingan

c. Tempat Distribusi (*Place*)

Jalur distribusi produk dan jasa, akan menentukan sukses tidaknya penyampaian sampai ke tangan konsumen. Kalau jalur distribusi terlalu jauh, maka biaya akan menjadi mahal dan memerlukan waktu yang panjang. Contoh jalur distribusi:

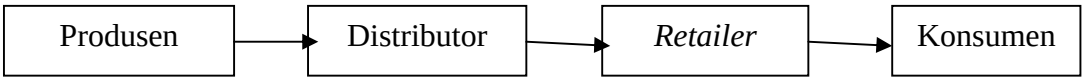
1) Produk langsung ke konsumen



2) Produsen – *Retailer* – Konsumen



3) Produsen – Distributor – *Retailer* – Konsumen



Saluran distribusi ini memiliki keterkaitan berat dengan pasar konsumen yang kita masuki, kalau pasar konsumen adalah pasar pemerintah, pasar industri, biasanya saluran distribusi adalah langsung dari produsen ke konsumen. Sedangkan untuk pasar

konsumen retail, maka biasanya saluran distribusinya adalah dari produsen ke distributor ke *retailer* baru ke konsumen.

d. Promosi

Kita juga harus menentukan mengenai promosi yang ada, bagaimana efisiensi dan efektivitas komunikasi yang ada sekarang, dan bagaimana dengan rencana komunikasi yang kita lakukan serta bagaimana penyampaian informasi sehingga bisa sampai ke konsumen dan menjadikan pembelian. Setiap produk memiliki karakter yang berbeda-beda dalam komunikasi, ada yang memang harus melalui iklan untuk produk konsumen yang secara luas, ada juga yang cukup melalui personal selling untuk produk industri.[35]

Adapun tujuan promosi ini adalah:

1) Menyampaikan informasi
2) Memposisikan produk, adalah proses memantapkan citra produk tertentu secara mudah kedalam pikiran konsumen
3) Nilai tambah, digunakan untuk mengkomunikasikan manfaat nilai tambah produk.
4) Mengendalikan volume penjualan, meningkatkan kegiatan promosi di luar musim larisnya, perusahaan-perusahaan tersebut

[35] Suwinto Johan, *Studi Kelayakan Pengembangan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 63-66.

dapat mencapai volume penjualan yang lebih stabil sepanjang tahun.[36]

Sebagaimana yang dikutip oleh Boom dan Bitner beliau menambahkan dalam bisnis jasa, bauran pemasaran di samping empat P yang dikemukakan di atas, terdapat tambahan tiga P (3P), yaitu:

1) Orang (People)

People, yaitu semua orang yang terlibat aktif dalam pelayanan dan memengaruhi persepsi pembeli, nama, pribadi pelanggan, dan pelanggan-pelanggan lain yang ada dalam lingkungan pelayanan. *People* meliputi kegiatan untuk karyawan seperti mulai dari kegiatan rekrutmen, pendidikan dan pelatihan, motivasi, balas jasa, dan kerja sama, serta pelanggan yang menjadi nasabah atau calaon nasabah.

2) Bukti fisik (*Physical Evidence*)

Bukti fisik terdiri dari adanya logo atau simbol perusahaan, motto, fasilitas yang dimiliki, seragam karyawan, laporan, kartu nama, dan jaminan perusahaan.

3) Proses (*Process*)

Proses merupakan keterlibatan pelanggan dalam pelayanan jasa, proses aktivitas, standar pelayanan,

[36]Ricky W. Griffin, Ronald J. Ebert, *Bisnis*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hal. 365.

kesederhanaan, atau kompleksitas prosedur kerja yang ada di bank yang bersangkutan.[37]

Program pemasaran yang efektif harus dapat memadukan semua elemen bauran pemasaran ke dalam suatu program pemasaran terintegrasi yang dirancang untuk mencapai tujuan pemasaran perusahaan dengan menghantarkan nilai bagi konsumen. Sebelum membangundan menerapkan 7P di atas, pemasar sebaiknya memikirkan terlebih dahulu "4C" seperti yang diungkapkan oleh Ir. FI. Titik Wijayanti, MM, dalam bukunya Marketing Plan yang terdiri dari:

1) Solusi pelanggan (Customer Solution), produk dapat membantu dan mampu memecahkan masalah konsumen;
2) Biaya pelanggan (Customer Cost), harga yang dibayarkan konsumen untuk membeli produk tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya;
3) Kenyamanan (Convenience), produk tersebut mampu menyenangkan konsumen karena mudah diperoleh dimana-mana;
4) Komunikasi (Communication), produsen melakukan komunikasi produk kepada konsumen secara benar dan tepat sasaran.[38]

[37] Kasmir, *Manajemen Perbankan,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal. 214.
[38]Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 134-140.

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Monografi Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat Pasaman Barat

1. Sejarah Berdirinya Bank Nagari Syariah

Bank Nagari adalah *call name* dari PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Pada awal dasawarsa enam puluhan baik pemerintah daerah maupun tokoh-tokoh pengusaha swasta sama-sama menyadari bahwa untuk dapat memacu gerak pembangunan daerah lebih cepat lagi di Sumatera Barat, diperlukan adanya suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah. Di latarbelakangi kesadaran tersebut, maka pada tanggal 12 Maret 1962 telah menghadap kepada Notaris Hasan Qalbi di Padang, Pemerintah Daerah Propinsi Sumatera Barat di wakili oleh Soelamat Dipowardojo dan pihak swasta di wakili oleh Hadis Didong untuk mengukuhkan pendirian "PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat". Pada tanggal 25 April 1962 oleh Wakil Mentri Bidang Keuangan Republik Indonesia dikeluarkan izin usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat melalui surat keputusan No. BUM9-44/11 sehingga mulailah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat untuk melakukan usaha dengan kedudukan di Padang.

Dengan keluarnya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tanggal 16 Agustus 1962 yaitu tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, maka dasar hukum pendirian Bank Pembangunan Daerah harus diganti yaitu dengan Peraturan Daerah. Sehubungan dengan ketentuan tersebut, maka Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat baru dapat dipenuhi pada tahun 1973, yaitu dengan keluarnya Peraturan Daerah Tingkat I Propinsi Sumatera Barat No. 4 Tahun 1973 tanggal 8 November 1973 tentang Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Dengan keluarnya Perda tersebut, maka akte Notaris Hasan Qalbi No. 9 tanggal 12 Maret tidak berlaku lagi dan PT. Bank Pembangunan Daerah dirubah menjadi Bank Pembanguanan Daerah Sumatera Barat.

Pada tahun 1967 keluar pula Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan. Dengan demikian UU No. 13 Tahun 1962 yang diundangkan lebih dahulu dari UU No. 14 Tahun 1967 harus tunduk kepada UU No. 14 Tahun 1967 sebagai ketentuan Pokok-pokok Perbankan indonesia. Kemudian dalam perkembangannya, Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1973 berikut dengan perubahan-perubahannya dirasakan tidak sesuai lagi, sehingga akhirnya dicabut dan diganti dengan Peraturan Daerah Propinsi Tingkat I Sumatera Barat No. 10 Tahun 1985 tanggal 31 Desember 1985 tentang Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan pengesahan Mentri dalam Negeri No. 584.23-432 tanggal 19 April 1986 dan telah

diundangkan lembaran Daerah Propinsi Tingkat I Sumatera Barat No. 6 tanggal 19 April 1986.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya transaksi luar Negeri, maka berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 23/60/KEP/DIR tanggal 17 Januari 1991 Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat menjadi Bank Devisa. Untuk meningkatkan kinerja perusahaan, pada tahun 1992 diterbitkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sumatra Barat No. 15 Tahun 1992 yang disahkan oleh Mentri dalam Negeri No. 584.23-407 tanggal 23 Maret 1993 dan diundangkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Tingkat I Sumatera Barat tahun 1993 No. 3 seri D.I. Berdasarkan Perda No. 15 Tahun 1992 tersebut, penyertaan modal Bank dari pihak ketiga dimungkinkan dengan ketentuan sekurang-kurangnya 51% modal disetor tetap merupakan penyertaan modal dari Pemerintah Daerah Tingkat I dan Tingkat II.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Barat No. 3 Tahun 2006 tanggal 16 Agustus 2006 tentang perubahan bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Maka pada tanggal 25 Januari 2007 telah dilaksanakan RUPS dengan agenda Pengesahan Dan Persetujuan Anggaran Dasar tentang perubahan Badan Hukum Bank dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Pada 4 April 2007 telah disahkan Anggaran Dasar

oleh Departemen Hukum dan Hak Azazi Manusia sesuai dengan keputusan Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia Republik Indonesia No. W3-00074 HT.01.01-TH.2007 tentang Pengesahan Akta Pendirian PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratyang disebut **Bank Nagari**. Tanggal 30 Oktober 2007 Bank Nagari telah mendapat izin dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa sesuai dengan surat Bank Indonesia No. 9/1045/DPIP/Prz.

Berawal dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, Bank Nagari bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi *Stakeholder* dengan "*Spirit to Serve*" (semangat untuk melayani) serta senantiasa menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah serta membantu meningkatkan taraf hidup rakyat.

Dan disamping itu Berdasarkan PBI No. 8/3/PBI/2006 pasal 11 ayat 1, Bank yang akan membuka kantor bank yang melaksanankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah wajib membentuk Unit Usaha Syariah di kantor pusat bank, maka Bank Nagari harus membentuk Unit Usaha Syariahnya yang berkedudukan di Padang sesuai dengan Anggaran Dasar Bank Nagari dengan Akta Notaris Hendri Final No. 1 tanggal 1 Februari 2007 dan pengesahan Menteri Kehakiman No. W3-00074 HT.01.01-TH 2007 tanggal 4 April 2007.

Dengan modal awal sebesar Rp 1.600.000.000,- didirikanlah Unit Usaha Syariah (UUS) yang telah mendapat izin usaha pembukaan

Kantor Cabang Syariah dari Bank Indonesia No. 9/50/DPbS/Pdg tanggal 26 April 2007, sehingga terhitung sejak tanggal 4 Mei 2007 Kantor Bank Nagari Cabang Syariah Padang mulai beroperasi. Untuk pengembangan, UUS Bank Nagari menambahkan modalnya sehingga total modal UUS Bank Nagari sampai saat ini adalah Rp.250.000.000.000,-.

Sasaran dari Bank Nagari Syariah adalah mempunyai pangsa pasar yang besar di Sumatera Barat dan beroperasi secara sehat dan menjadi andalan profitabilitas Bank Nagari. Untuk mewujudkan sasaran di atas pada saat ini Bank Nagari Syariah telah memiliki jaringan kantor yang terdiri dari 3 Kantor Cabang Syariah, 6 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 34 Kantor Layanan Syariah (OC) di Kantor Cabang Konvensional dan Cabang Pembantu Konvensional.

Dalam menghadapi peluang dan ancaman maka UUS Bank Nagari mempunyai visi yang merupakan tujuan jangka panjang: "*Menjadi Unit Usaha Syariah yang kompetitif, efisien dan memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis syariah dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong-menolong dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat*".

Untuk mencapai visi dari UUS Bank Nagari yang merupakan tujuan jangka panjangnya maka perlu ditetapkan misi dari UUS Bank Nagari yaitu "*Meningkatkan posisi Bank Nagari melalui layanan*

perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan, serta dikelola secara profesional dan penuh amanah".[39]

2. Visi dan Misi Bank Nagari Syariah

Bank Nagari Syariah memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi Bank pembangunan daerah terkemuka dan terpecaya di Indonesia.

b. Misi

1) Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
2) Memenuhi dan menjaga kepentingan *Stakeholder* secara konsisten dan seimbang.

c. Nilai Budaya Perusahaan Bank Nagari

Budaya kerja Bank Nagari adalah sikap dan perilaku segenap jajaran yang mengabdi pada Bank Nagari dalam mencapai misi.

d. Lima Sikap dan Perilaku Budaya Kerja Bank Nagari

1) Bertaqwa

Setiap jajaran bank menjalankan syariat agamanya dengan sempurna, dengan dasar ketaqwaan tersebut setiap jajaran Bank wajib menjaga kehormatan diri, perusahaan dan mengelolanya dengan baik.

[39] http://www.banknagari.co.id, 6 Juni 2018. Jam 20:40.

2) Kebersamaan

Setiap jajaran Bank menjaga hubungan dengan kerjasama diantara mereka baik vertikal maupun horizontal dan dengan nasabah.

3) Profesional

Setiap jajaran Bank bersikap profesional dalam setiap tindakannya dan memegang teguh kode Etik Bankir Indonesia serta selalu mengembangkan diriserta bekerja dengan efisien, efektif, berdisiplin, dan berintegrasi tinggi.

4) Berorientasi Bisnis

Setiap jajaran Bank menyadari bahwa sumber penghasilan utama usaha berasal dari nasabah, untuk itu setiap sikap dan kegiatan berorientasi kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik namun tetap memelihara keamanan serta kepentingan Bank.

5) Loyal

Setiap pegawai loyal terhadap Bank, kepemimpinan yang dipercaya oleh pemegang saham dan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan setiap pegawai merasakan bahwa Bank adalah milik mereka dan harus dipelihara dan dikembangkan dengan baik.

e. Moto, Slogan dan Tagline

"*Bersama Membina Citra Membangun Negeri*", Moto/Slogan/Tagline, merupakan suatu pernyataan semangat atau keinginan yang dapat mendorong setiap individu untuk berbuat sesuai dengan moto/slogan dimaksud.

Membina Citra, merupakan aktifitas majemuk atas keinginan untuk menciptakan citra diri yang positif seperti pelayanan yang baik, kejujuran dan ketulusan serta integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Bila citra baik sudah didapat, maka diharapkan akan menjadi daya tarik *Stakeholder* untuk Bersama-sama Membangun Negeri.

Pilar Utama

1) Manajemen dan Karyawan
2) Nasabah
3) Pemegang Saham

Core Value

1) Komitmen
2) Integritas
3) Loyalitas

Jadi, nilai-nilai inilah yang harus dipegang oleh setiap individu dalam Bank Nagari.

Prinsip Utama Citra Pelayanan

1) Simplicity : memudahkan aktivitas perbankan anda.

2) Convenience : memberikan kenyamanan bertransaksi

3) Reliability : handal disituasi sesulit apapun.

4) Care : kami peduli dengan kepuasan anda.

5) Speed : cepat memahami kebutuhan anda.

6) Safety : mengamankan keuangan secara pasti.[40]

3. Struktur Organisasi Bank Nagari

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam suatu perusahaan agar diketahui aspek-aspek penting yang meliputi fungsi-fungsi penting, hubungan masing-masing saluran pengawasan, luas wewenang dan tanggung jawab pada setiap jabatan setiap orang yang diberi tugas untuk melaksanakan fungsi masing-masing. Struktur Organisasi Bank Pembangunan DaerahSumatera Barat tersebut terdiri dari:

a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS merupakan kekuasaan tertinggi yang tugasnya memilih, mengangkat serta memberhentikan Dewan Pengawas dan Direksi Bank Pembangunan Sumatera Barat.

b. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertugas menetapkan kebijaksanaan umum perusahaan dalam batas kewenangannya mengawasi dan menjaga agar ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya diatasi oleh Direksi.

[40] http://www.banknagari.co.id, 7 Juni 2018. Jam 05:30 .

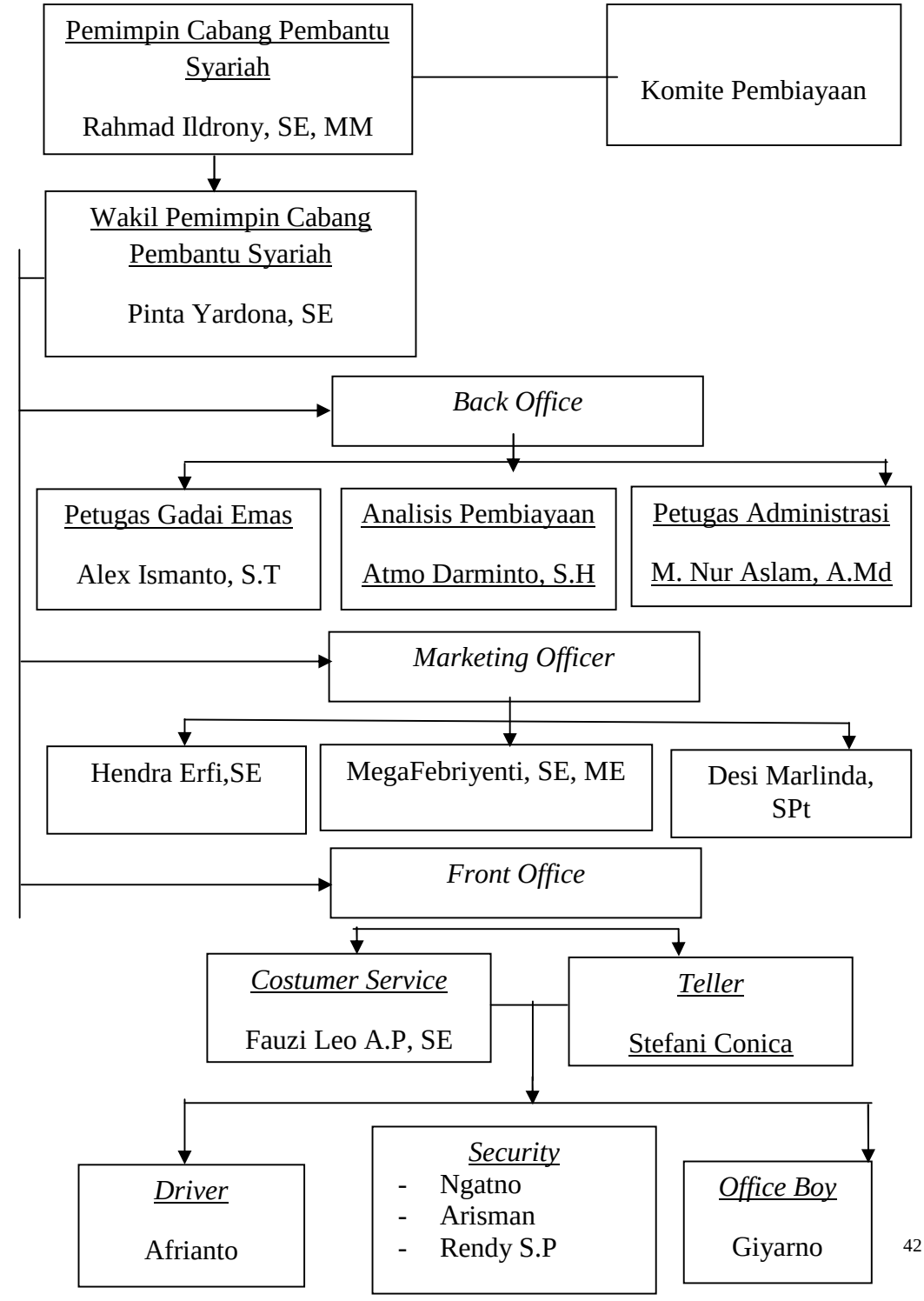
c. Direksi

Kegiatan operasional Bank dipimpin oleh Direksi yang terdiri dari : Direktur Utama, Direktur Pemasaran, Direktur Umum, dan Direktur Kepatuhan, masing-masing mensupervisi divisi sebagai berikut:

1) Direktur Utama, mensupervisi Divisi Pengawasan
2) Direktur Pemasaran, mensupervisi Divisi Usaha Syariah, Divisi Treasury dan Luar Negeri, Divisi Mikro Banking, dan Divisi Kredit
3) Direktur Umum, mensupervisi Divisi SDM, Divisi Umum, Divisi Corporate Secretary, Divisi Teknologi Informasi dan Akuntansi
4) Direktur Kepatuhan, mensupervisi Divisi Perencanaan, Divisi Manajemen Resiko, Satker Kepatuhan dan Prinsip mengenal nasabah.[41]

[41] http://www.banknagari.co.id, 7 Juni 2018. Jam 05:30.

Struktur Organisasi Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat



[42]

[42] Fauzi Leo Agustino Putra, "*Custumer Service Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat",* Wawancara Pribadi. 8 Februari 2018.

4. Produk-Produk Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat Pasaman Barat

Bank Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai Intermediary Finance antara pihak yang kelebihan dana dan kekurangan dana, untuk itu Bank memerlukan poduk-produk untuk menyalurkan dana, dan menghimpun dana dari masyarakat. Begitu juga dengan Bank Nagari Syariah, dimana Bank Nagari Syariah memiliki produk-produk pendanaan, pembiayaan, dan jasa.

Produk-Produk Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat Pasaman barat sebagai berikut:

<u>Produk Pendanaan Bank Nagari Syariah</u>

a. Tabungan Sikoci Syariah

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat pembayaran lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Ketentuan pokok dalam pembukaan Tabungan Sikoci Syariah disampaikan melalui Keputusan Direksi, pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat Tabungan Sikoci Syariah terdapat 2 bagian, yaitu:

1) Tabungan Sikoci Syariah dengan akad Wadiah
2) Tabungan Sikoci Syariah dengan akad mudharabah

Yang membedakan diantara 2 produk tersebut adalah:

1) Pemberian bonus untuk Tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip Wadiah
   a) Bank Nagari Syariah tidak menjanjikan pemberian jasa atau bonus kepada Nasabah.
   b) Pemberian imbalan atau bonus dapat diberikan kepada Nasabah ditetapkan dengan Surat Direksi.
   c) Atas jasa atau bonus TabunganSikoci Wadiah yang diberikan diperhitungkan pajak atas bonus tersebut sesuai ketentuan berlaku.
2) Bagi Hasil Tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip Mudharabah
   a) Besaran Nisbah Bagi Hasil Tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip Mudharabah beserta perubahannya ditetapkan dengan Surat Direksi tersendiri.
   b) Perhitungan bagi hasil untuk Tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip Mudharabah dilakukan setiap akhir bulan yang dihitung berdasarkan Saldo rata-rata setiap sebulan yang diberikan dari hasil Pendapatan Penyaluran Dana.
   c) Pemindahbukuan bagi hasil ke dalam rekening Tabungan dilaksanakan pada akhir bulan yang sama.
   d) Perhitungan bagi hasil dan pemindahbukuan bagi hasil dilaksanakan secara otomatis oleh System Akuntansi Bank.

e) Atas jasa atau bagi hasil Tabungan Sikoci mudharabah diperhitungkan pajak dan atau zakat atas bagi hasil sesuai ketentuan yang berlaku.

Kriteria Nasabah

1) Perorangan/ Badan Hukum/ Badan Usaha
2) Cakap melakukan perbuatan hukum
3) Berdomisili atau berkedudukan di wilayah kerja Bank
4) Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing

Persyaratan Pemohon

1) Nasabah menyerahkan foto copy identitas diri (KTP/ SIM) bagi Warga Negara Indonesia (WNI), Passport dan Surat Izin Tinggal Sementara bagiwarga Negara Asing (WNA).
2) Mengisi permohonan pembukaan rekening Sikoci Syariah yang telah disediakan.
3) Menyerahkan foto copy akta pendirian perusahaan berikut perubahan, perizinan usaha khusus bagi nasabah berbentuk perusahaan/ badan usaha.
4) Menyerahkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan bagi nasabah berbentuk badan usaha .
5) Mengisi Formulir Data Nasabah (FDN) yang telah disediakan.

Persyaratan dalam Produk Sikoci Syariah

1) Setoran Awal

   Setoran Awal Sikoci Syariah ditetapkan minimal sebesar Rp.25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah).

2) Saldo Minimal

   Saldo minimal ditetapkan sebesar Rp.25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah).

3) Biaya Administrasi

   Biaya Administrasi Sikoci Syariah ditetapkan melalui Keputusan Direksi tersendiri.

4) Apabila suatu waktu nasabah ingin menutup rekening Tabungan Sikoci Syariah atau Buku Tabungan Sikoci Syariah tersebut hilang, maka nasabah akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah).

Syarat Penyetoran

Penyetoran tunai ke rekening Sikoci Syariah dapat dilakukan pada seluruh Kantor Cabang Bank Nagari.

Syarat Penariakan

1) Penarikan tunai dari rekening Sikoci Syariah dilakukan dengan menggunakan warkat/ slip penarikan dan buku tabungan.
2) Apabila penarikan tunai bukan dilakukan oleh yang bersangkutan, maka harus disertai dengan Surat Kuasa.

3) Penarikan dapat dilakukan pada seluruh kantor cabang dengan membawa buku, bukti penarikan dan identitas diri.
4) Penarikan juga dapat dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

b. Deposito Mudharabah

Deposito Mudharabah adalah simpanan dana pihak ketiga kepada Bank berdasarkan prinsip Mudharabah untuk perorangan, badan usaha/ hukum, atau pemerintah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian Nasabah (Muwaddi) dengan Bank (Mustawda). Peraturan pelaksanaan Deposito Mudharabah ditentukan dalam SK Direksi.

Kriteria Pemohon

1) Perorangan/ Badan Hukum/ Badan Usaha/ Pemerintah
2) Cakap melakukan perbuatan hukum
3) Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing (WNA)
4) Memiliki Tabungan Syariah pada Bank Nagari Syariah

Persyaratan pemohon

1) Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP/SIM) bagi Warga Negara Indonesia (WNI), Passport dan Surat Izin Tinggal Sementara bagi Warga Negara Asing (WNA).
2) Mengisi aplikasi permohonan pembukaan rekening Deposito Mudharabah yang telah disediakan.

3) Menyerahkan foto copy Akta Pendirian perusahaan berikut perubahan, perizinan usaha khusus bagi nasabah berbentuk perusahaan/ badan usaha.
4) Menyerahkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan bagi nasabah berbentuk badan usaha.
5) Mengisi Formulir data Nasabah (FDN) yang telah disediakan.
6) Semua dokumen asli dibawa untuk legalisasi.

Persyaratan Produk Deposito Mudharabah

1) Jenis Valuta

   Deposito Mudharabah ditetapkan untuk jenis mata uang rupiah.

2) Minimal Nominal Deposito

   Minimal Deposito Mudharabah ditetapkan sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah).

Jangka Waktu Deposito

Jangka waktu deposito adalah untuk periode 1, 3, 6, dan 12 bulan.

Pencairan Deposito yang jatuh pada hari libur

Pencairan deposito yang jatuh pada hari libur dilakukan pada hari kerja berikutnya.

Pencairan sebelum jatuh tempo

Pencairan deposito sebelum jatuh tempo harus mendapatkan persetujuan dari kantor Cabang Syariah dan dikenakan penalty yang akan ditetapkan dalam Keputusan Direksi tersendiri.

Sistem Perpanjangan

Deposito bersifat automatic roll over atau non automatic roll over. Deposito berjangka dengan sistem Automatic Roll Over (ARO) adalah deposito berjangka yang pada tanggal jatuh waktu diperpanjang secara otomatis dengan nominal dan jangka waktu sesuai dengan deposito terdahulu.

Tingkat nisbah bagi hasil atas perpanjangan secara otomatis ini disesuaikan dengan tingkat nisbah bagi hasil yang berlaku pada tanggal perpanjangan tersebut.

Jasa/ Bagi Hasil Deposito Mudharabah

1) Jasa/ Bagi Hasil Deposito Mudharabah diberikan dari hasil Pendapatan Penyaluran Dana atau Reveneu Sharing yang dihitung secara bulanan dari nominal rata-rata deposito.
2) Jasa/ Bagi Hasil diberikan kepada pemilik Deposito Mudharabah pada awal bulan berikutnya.
3) Bagi Hasil Deposito yang jatuh tempo pada pertengahan bulan atau pada akhir bulan berjalan, akan diberikan pada saat:
   a) Awal bulan berikutnya, atau
   b) Khusus bagi Shahibul Maal yang menginginkan Bagi Hasil diberikan pada saat jatuh tempo, maka bagi hasil diberikan berdasarkan Bagi Hasil/ Equivalent Rate bulan sebelumnya berdasarkan kesepakatan dengan Shahibul Maal.

4) Nisbah bagi hasil Deposito Mudharabah dan perubahannya ditetapkan melalui Keputusan Direksi tersendiri.

c. Giro wadiah

Giro Wadiah adalah penitipan Dana Pihak Ketiga (DPK) pada Bank berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan, badan hukum atau perusahaan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, kwitansi atau alat perintah bayar lainnya. Prosedur Pelaksanaan Giro Wadiah ditentukan dalam SK Direksi.

Kriteria Pemohon

1) Perorangan/ Badan Usaha/ Badan Hukum/ Pemerintah
2) Cakap melakukan perbuatan hukum
3) Berdomisili atau berkedudukan diwilayah kerja Bank
4) Warga Negara Indonesia (WNI)
5) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN)

Persyaratan Permohonan

1) Menyerahkan foto copy identitas diri yang telah ditandatangani (KTP/SIM).
2) Mengisi aplikasi pembukaan rekening Giro wadiah.
3) Menyerahkan foto copy akta pendirian perusahaan berikut perubahan, perizinan usaha khusus bagi nasabah berbentuk perusahaan/ badan usaha.
4) Menyerahkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

5) Mengisi Formulir Data Nasabah (FDN).
6) Khusus untuk nasabah berupa pemerintah, menyerahkan Surat Penunjukan Pejabat yang akan membuka Giro tersebut dari atasannya yang berwenang.
7) Semua dokumen asli dibawa untuk legalisasi.

Persyaratan Produk Giro wadiah

1) Giro Wadiah

   Titipan dana pihak ketiga dengan prinsip Wadiah Yad Dhamanah.

2) Setoran awal

   Setoran awal Giro Wadiah ditetapkan minimal sebesar Rp.500.000,- (lima ratus ribu rupiah) bagi nasabah perorangan dan Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah) bagi badan usaha/ hukum atau pemerintah.

3) Jasa/ Bonus Giro Wadiah
   a) Bank Nagari Syariah tidak menjanjikan pemberian jasa atau bonus kepada nasabah.
   b) Pemberian imbalan atau bonus dapat diberikan kepada nasabah ditetapkan dengan Surat Direksi.
   c) Apabila Bank memutuskan untuk memberikan jasa atau bonus Giro wadiah kepada nasabah maka pemberian bonus dihitung dari saldo rata-rata dan bonus yang diberikan dipotong pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Daerah Pelayanan

Daerah pelayanan terkait produk Giro Wadiah adalah pada seluruh Kantor Cabang Syariah, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, dan Kantor Layanan Syariah (*Office Channeling*) Bank Nagari.

d. Tahari Syariah

Tabungan Tahari Syariah adalah simpanan dana pihak ketiga pada Bank berdasarkan prinsip Wadiah dan Mudharabah untuk perorangan (muslim dan muslimah) yang akan melaksanakan ibadah haji yang penarikannya tidak dapat dilakukan sewaktu-waktu kecuali dalam rangka penutupan rekening.

Kriteria Pemohon

1) Perorangan Muslim/ Muslimah
2) Cakap melakukan perbuatan hukum
3) Berdomisili atau berkedudukan diwilayah kerja Bank
4) Warga Negara Indonesia (WNI)

Persyaratan Pemohon

1) Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP/SIM).
2) Mengisi aplikasi permohonan pembukaan rekening Tahari Syariah yang telah disediakan.
3) Mengisi Formulir Data Nasabah (FDN) yang telah disediakan
4) Semua dokumen asli dibawa untuk legalisasi

Persyaratan Produk Tahari Syariah

1) Jenis Tahari Syariah
   a) Tabungan Tahari Syariah dengan akad Wadiah.
   b) Tabungan Tahari Syariah dengan akad Mudharabah.
2) Setoran Awal
3) Setoran awal Tahari Syariah ditetapkan minimal sebesar Rp.500.000,- (lima ratus ribu rupiah), lima ratusan merupakan saldo minimum tabungan.
4) Jasa Tahari Syariah
   a) Pemberian bonus untuk Tabungan Tahari Syariah yang berprinsip Wadiah
      (1) Bank Nagari Syariah tidak menjanjikan pemberian jasa atau bonus kepada nasabah.
      (2) Pemberian imbalan atau bonus dapat diberikan kepada nasabah ditetapkan dengan Surat Direksi.
      (3) Apabila Bank memutuskan untuk memberikan jasa atau bonus pada Tabungan Tahari Syariah yang berprinsip Wadiah kepada nasabah, maka pemberian bonus dihitung dari saldo rata-rata.
      (4) Besara EQ Rate berdasarkan Surat Keputusan Direksi tersendiri.

(5) Atas jasa atau bonus Tabungan Tahari Wadiah diperhitungkan pajak atas bonus sesuai ketentuan yang berlaku.

b) Bagi hasil Tabungan Tahari Syariah yang berprinsip Mudharabah

(1) Besaran nisbah bagi hasil Tabungan Tahari Syariah yang berprinsip Mudharabah beserta perubahannya ditetapkan melalui Keputusan Direksi tersendiri.

(2) Perhitungan bagi hasil untuk Tabungan Tahari Syariah yang berprinsip Mudharabah dilakukan setiap akhir bulan yang dihitung berdasarkan saldo rata-rata setiap sebulan yang diberikan dari hasil Pendapatan Penyaluran Dana atau Reveneu Sharing.

(3) Pemindah bukuan bagi hasil kedalam rekening Tabungan dilaksanakan pada akhir bulan yang sama.

(4) Perhitungan bagi hasil dan pemindah bukuan bagi hasil dilaksanakan secara otomatis oleh system.

(5) Atas jasa atau bagi hasil Tabungan Tahari Mudharabah diperhitungkan pajak atas bagi hasil sesuai ketentuan yang berlaku.

Biaya Administrasi

Pada Tabungan Tahari Syariah tidak dikenakan biaya administrasi.[43]

Produk Pembiayaan

a. Pembiayaan Murabahah Plus

Murabahah Plus adalah penyediaan barang kepada perorangan, profesional, PNS, ABRI, BUMN/BUMD, karyawan perusahaan swasta, dan pensiunan dalam rangka penggunaan barang-barang modal dan jasa untuk keperluan konsumsi untuk tujuan produktif dan non produktif sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Maksud dari Murabahah Plus ini adalah pembiayaan jual beli yang diberikan dalam rangka penggunaan barang-barang modal dan jasa untuk keperluan konsumsi untuk tujuan produktif dan non produktif sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sebagai berikut:

1) Dalam rangka kepemilikan rumah/ apartemen
2) Dalam rangka pemilikan rumah toko, rumah kantor
3) Lainnya.

Sedangkan tujuan Murabahah Plus adalah digunakan dalam rangka pembelian barang-barang modal dan jasa serta keperluan multi fungsi.

Kriteria Pemohon

1) Warga Negara Indonesia (WNI)
2) Mempunyai gaji/ penghasilan yang tetap

[43] Bank Nagari Syariah, *"Standar Operasional Prosedur (SOP),* Peraturan Pelaksanaan pendanaan 2017*"*. 10 Februari 2018.

3) Cakap melakukan perbuatan hukum
4) Menyerahkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
5) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN)
6) Memiliki Tabungan Syariah pada Bank Nagari Syariah.

Persyaratan Pemohon

1) Mempunyai kartu identitas diri (KTP, SIM, Paspor).
2) Menyerahkan foto copy rekening Bank 3 bulan terakhir.
3) Menyerahkan laporan keuangan 3 bulan terakhir.
4) Menyerahkan agunan sesuai persyaratan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.

Persyaratan Pemohon Pembiayaan Murabahah Plus

1) Identitas diri (KTP, SIM, Kartu Pegawai/ ID) Pegawai/Karyawan.
2) Menyerahkan slip gaji/ penghasilan.
3) Melampirkan foto copy lembaran rekening tagihan 3 bulan terakhir.
4) Menyerahkan SK Asli Pegawai/ Karyawan:
   a) SK pengangkatan pegawai
   b) 2 (dua) SK pengangkatan terakhir
   c) Kartu PNS, ABRI, Karyawan
   d) Kartu jam sostek bagi pegawai BUMN/BUMD
   e) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
   f) Surat penawaran dari supplier/ pemasok.

b. Pembiayaan Murabahah Investasi

Murabahah Investasi adalah pembiayaan dengan prinsip jual beli kepada nasabah di berbagai sektor ekonomi produktif yaitu penggunaan barang modal dan jasa guna rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, dan relokasi atau pendirian baru untuk jangka waktu menengah/ panjang yang dibedakan untuk properti, agrobisnis dan lainnya.

Tujuan penggunaan:

1) Proyek/ uasaha yang didanai berperan dalam pengembangan ekonomi.
2) Proyek/ uasaha yang didanai tidak memberikan dampak negatif kepada lingkungan.
3) Proyek/ uasaha yang didanai tidak bertentangan dengan ketertiban umum/ norma susila.
4) Proyek/ uasaha yang didanai tidak jenuh berdasarkan ketentuan Pemerintah/ Bank Indonesia/ Dewan Fatwa Nasional atau menurut penilaian Bank.
5) Proyek/ uasaha yang didanai tidak dilarang berdasarkan Pemerintah/ Bank Indonesia/ Dewan Fatwa Nasional atau menurut penilaian Bank.

Jenis penggunaan yaitu: barang modal dan jasa yang diperlukan guna rehabilitas, moderenisasi, ekspansi dan relokasi dan atau pendirian baru untuk keperluan investasi nasabah yang

bersangkutan dengan jangka waktu menengah/ panjang yang dibedakan atas:

1) Properti
2) Agrobisnis
3) Lainnya.

Tujuan penggunaan Murabahah Investasi (MI), digunakan untuk penggunaan barang modal disemua sektor ekonomi produktif dengan batasan:

1) Proyek/ uasaha yang didanai berperan dalam pengembangan ekonomi.
2) Proyek/ uasaha yang didanai tidak memberikan dampak negatif kepada lingkungan.
3) Proyek/ uasaha yang didanai tidak bertentangan dengan ketertiban umum/ norma susila.

Kriteria Pemohon

1) Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing (WNA)
2) Cakap melakukan perbuatan hukum
3) Mempunyai proyek/usaha yang jelas
4) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN).

Persyaratan Pemohon

1) Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP/SIM/Paspor).
2) Menyerahkan foto copy Kartu Keluarga.

3) Pas foto ukuran 4X6 tiga lembar.
4) Menyerahkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
5) Pemohon Badan Usaha mempunyai Anggaran Dasar Perusahaan.
6) Mempunyai laporan keuangan.

Persyaratan Pembiayaan Murabahah Investasi

1) Maksimal pembiayaan

   Maksimal pembiayaan sesuai dengan kebutuhan usaha/ objek pembiayaan, dan nasabah perorangan yang tidak mempunyai perizinan (informal) maksimal sampai dengan Rp 100 juta.

2) Jangka waktu pembiayaan

   Jangka waktu panjang di atas 12 (dua belas) bulan sampai dengan 10 (sepuluh) bulan.

3) Margin atau keuntungan

   Margin dan perubahannya ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

4) Biaya administrasi

   Biaya administrasi di bebankan kepada nasabah saat realisasi dan ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

5) Denda

   Keterlambatan angsuran akibat kelalaian nasabah dalam pembayaran kewajiban, nasabah dikenakan denda.

c. Pembiayaan Murabahah Modal Kerja

Pembiayaan Murabahah Modal Kerja merupakan pembiayaan yang diberikan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan nasabah

yang bersangkutan sebesar harga perolehan/ pokok ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati.

Kriteria Pemohon

1) Warga Negara Indonesia (WNI) yang cakap melakukan perbuatan hukum
2) Tidak terpaksa, kerelaan dan keikhlasan membeli
3) Bersedia membeli barang yang dipesan
4) Mempunyai proyek/ usaha yang jelas
5) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN).

Persyaratan Pemohon

1) Menyerahkan foto copy kartu identitas diri (KTP/ SIM/ Paspor).
2) Menyerahkan foto copy Kartu Keluarga (KK).
3) Pas foto 4X6 sebanyak 3 lembar.
4) Menyerahkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
5) Mempunyai laporan keuangan.

Persyaratan Produk Murabahah Modal Kerja

1) Maksimal pembiayaan

   Maksimal pembiayaan pemohon yang tidak mempunyai perizinan (informal) maksimal sampai dengan Rp.100 juta.

2) Jangka waktu pembiayaan

   Jangka waktu pendek dari 6 (enam) bulan sampai dengan 12 (dua belas) bulan, dan jangka waktu panjang adalah di atas 12 (dua belas) bulan sampai dengan 60 (enam puluh) bulan.

3) Margin atau keuntungan Bank

   Kesepakatan margin di tentukan satu kali pada awal dan tidak berubah selama periode akad.

4) Jaminan simpanan (*deposit securty*)

   Jaminan simpanan angsuran sebanyak 1 (satu) kali angsuran.

5) Biaya administrasi

   Biaya administrasi di bebankan kepada nasabah saat realisasi dan ditetapkan dengan Keputusan Direksi tersendiri.

6) Denda

   Keterlambatan angsuran akibat kelalaian nasabah dalam pembayaran kewajiban, nasabah dikenakan denda.

Syarat Penyerahan Barang

Penyerahan barang di awal akad (Murabahah Muajjal) bercirikan penyerahan barang di awal akad dan pembayaran di kemudian (tunai/ cicilan atau sekaligus langsung).

d. Murabahah Jual Beli Istishna

Pembiayaan Jual Beli Istishna adalah akad jual beli dalam bentuk pesanan pembuatan atau pengadaan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang di sepakati antara pemesan (pembeli, mustashni) dan penjual (pembuat, shani).

Harga Jual Istishna adalah harga penjualan barang dari Bank kepada nasabah atas barang yang telah di beli oleh Bank dari

nasabah lain yang menjadi produsen dan penjual barang tersebut bagi Bank.

Harga beli Istishna adalah sejumlah uang yang merupakan harga jual-beli yang di sepakati oleh Bank selaku pembeli dan nasabah sebagai produsen dan penjual, yang di dalamnya sudah termasuk modal yang akan digunakan nasabah untuk membuat barang yang akan di jual oleh nasabah kepada Bank serta keuntungan yang akan di peroleh oleh nasabah.

Kriteria Pemohon

1) Warga Negara Indonesia (WNI)
2) Mempunyai proyek
3) Mempunyai perizinan sesuai ketentuan yang berlaku
4) Mempunyai NPWP sesuai ketentuan Bank Indonesia
5) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN)
6) Telah menjadi penabung Bank Nagari Syariah.

Persyaratan Pemohon

1) Menyerahkan foto copy kartu identitas (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain).
2) Foto copy Kartu Keluarga.
3) Pas foto 4X6 sebanyak 3 lembar.
4) Foto copy perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.
5) Mempunyai laporan keuangan.
6) Menyerahkan foto copy NPWP.

7) Menyerahkan agunan sesuai persyaratan Bank Nagari Syariah.

Syarat Pembiayaan Jual-Beli Istishna

1) Maksimal harga jual

   Harga jual adalah harga pembelian (perolehan) di tambah margin Bank.

2) Margin atau keuntungan Bank

   Margin Bank ditetapkan dengan Surat Direksi tersendiri dan tidak berubah selama periode akad.

a) Tanda jadi atau uang muka

   a) Dalam rangka keseriusan nasabah kepada Bank maka Bank dapat meminta nasabah tanda jadi.

   b) Tanda jadi berupa uang muka minimal 30% dari harga pesanan atau kontrak.

4) Biaya administrasi

   a) Biaya administrasi di tetapkan dengan SK Direksi tersendiri.

   b) Perubahan biaya administrasi di tetapkan dengan Surat Direksi.

5) Jangka waktu pembiayaan

   a) Jangka pendek 6 sampai 12 bulan.

   b) Jangka panjang maksimal 5 tahun.

6) Denda

   a) Atas keterlambatan pembayaran cicilan oleh pemesan dikenakan denda yang dinyatakan dalam nilai nominal berdasarkan SK Direksi tersendiri.

b) Denda di perhitungkan sebagai akibat kelalaian nasabah.

e. Pembiayaan Ijarah dan Ijarah Muntahiya Bit-Tamlik (IMBT)

Ijarah adalah akad sewa menyewa antara Bank mu'ajir (lessor) dengan penyewa musta'jir (lessee) atas ma'jur (obyek sewa) untuk mendapatkan imbalan atas barang yang di sewakannya.

Pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit-Tamlik (IMBT) adalah akad/ perjanjian sewa suatu barang antara lessor dan lessee yang di akhiri dengan pemindahan hak obyek sewa.

Tujuan Penggunaan:

1) Berperan dalam pengembangan ekonomi.
2) Tidak memberikan dampak negatif terhadap lingkungan.
3) Tidak bertentangan dengan ketertiban umum/ norma susila.
4) Tidak jenuh berdasarkan ketentuan Pemerintah/ Bank Indonesia/ Dewan Syariah.
5) Tidak dilaksanakan berdasarkan ketentuan Pemerintah/ Bank Indonesia/ Dewan Fatwa Nasional atau menurut penilaian Bank.

Kriteria Pemohon

1) Warga Negara Indonesia (WNI)
2) Cakap melakukan perbuatan hukum
3) Mempunyai proyek/ usaha yang meningkat
4) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
5) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN)
6) Telah terdaftar penabung di Bank Nagari Syariah.

Persyaratan Pemohon

1) Menyerahkan foto copy kartu identitas diri (KTP, SIM, Paspor).
2) Menyerahkan foto copy Kartu Keluarga (KK).
3) Pas foto ukuran 4X6 sebanyak 3 lembar.
4) Mempunyai laporan keuangan.
5) Menyerahkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
6) Menyerahkan agunan sesuai persyaratan Bank Nagari Syariah.

Persyaratan Pemohon Pembiayaan IMBT

1) Maksimal nilai kontrak sewa

   Nilai kontrak sewa adalah total biaya sewa dibayar di muka yang di bayarkan Bank kepada pihak lain dan di tambah Ujrah/ Fee Bank.

2) Jangka waktu

   Jangka waktu pendek dari 6 (enam) bulan sampai dengan 12 (dua belas) bulan, sedangkan jangka panjang di atas 12 (dua belas) bulan sampai dengan 60 (enam puluh) bulan.

3) Biaya administrasi

   Biaya administrasi ditetapkan dengan SK Direksi, dan perubahan biaya ditetapkan dengan Surat Direksi.

4) Ujrah/ Fee

   a) Besaran ujrah/ fee ditetapkan dengan SK Direksi tersendiri.
   b) Komponen ujrah/ fee sudah termasuk (include) biaya pemeliharaan, asuransi, dan penyusutan lainnya.

c) Biaya sewa atau ujrah tetap selama periode akad.

d) Perubahan ujrah/ fee ditetapkan dengan SK Direksi tersendiri.

f. Gadai Emas iB

Persyaratan untuk melakukan gadai emas

1) Membawa KTP/ SIM/ Identitas lain yang masih berlaku
2) Objek jaminan harta berupa emas minimal 20 karat
3) Jangka waktu pinjaman sampai dengan 3 (tiga) bulan dan dapat diperbaharui
4) Untuk pinjaman di atas Rp.100.000.000,- (seratus juta rupiah) melampirkan NPWP
5) Mengisi formulir aplikasi Permohonan Gadai
6) Membayar biaya administrasi Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah)
7) Membayar biaya sewa Rp. 4.500/ gram/ bulan.

Contoh Perhitungan Gadai Emas

Ibu Ida memiliki emas 24 karat berat 1 kg (1000 gram), datang pada Bank Nagari Syariah dan membutuhkan uang tunai dengan jangka waktu 3 bulan. Diketahui harga pasar emas Rp.400.000,-/gram. Diperkirakan nilai pinjaman 80% dari nilai taksiran emas, dengan biaya sewa per bulan hanya Rp.4.500,- per gram.

Pertanyaan,

1) Berapa uang maksimal yang akan diperoleh ibu Ida:

Rp. 400.000,- x 1000 gram x 80% = RP. 320.000.000,-

2) Biaya gadai yang harus dibayar ibu Ida:

Rp. 4.500 x 1000 gram x 3 bulan = Rp. 13.500.000,-

3) Biaya administrasi sebesar Rp. 20.000,-[44]

Produk Jasa Pelayanan

a. ATM iB

Fasilitas untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) yang dimiliki oleh PT. Bank Nagari Syariah, dengan manfaat yaitu nasabah dapat melakukan penarikan tunai dengan cepat, praktis, dan aman dapat digunakan untuk membayar segala tagihan dan bebas biaya administrasi bulan.

Kartu ATM adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai/ atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga selain Bank yang mendapat persetujuan untuk menghimpun dana.

Syarat Pemohon Kartu ATM, yaitu:

1) Memiliki satu atau lebih rekening tabungan pada Bank yang bersangkutan
2) Memiliki bukti identitas diri:

[44] Bank Nagari Syariah, *"Standar Operasional Prosedur (SOP),* Peraturan Pelaksanaan Pembiayaan Murabahah 2017*"*. 10 Februari 2018.

a) Kartu Tanda Penduduk (KTP)

b) Surat Izin Mengemudi (SIM)

c) Paspor

3) Khusus untuk Co-Branding, bukti identitas diri dapat menggunakan kartu identitas diri yang berlaku pada Mitra Co-Branding Bank

4) Pemohon mengisi Formulir Permohonan Penerbitan Kartu yang selanjutnya di singkat menjadi FPPK dengan lengkap dan benar serta menandatangani FPPK tersebut sebagai tanda persetujuan

5) Pemohon melampirkan foto salinan bukti identitas diri pada FPPK.

b. Jasa Telekomunikasi (Jastel)

Jasa Telekomunikasi adalah jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh telkom yang antara lain terdiri dari POTS, Flaxi Classy, Speedy dan produk jasa lainnya.

Pembayaran Produk PT. Telekomunikasi Tbk

Layanan pembayaran tagihan jasa telekomunikasi mencakup layanan, sebagai berikut:

1) Tagihan telepone

2) Tagihan Flexi

3) Tagihan Speedy

4) Pembelian Pulsa/ *Voucher Flexy*

Metode Pembayaran

Penerimaan transaksi dapat dilakukan melalui :

1) Teller
2) ATM

   Bukti pembayaran berupa *Transaction Advice/ Receipt*, dan atau *Monthy Statement* yang dikeluarkan oleh Bank. Untuk penerimaan transaksi melalui teller, kesalahan dalam mengimputan data ke dalam sistem X-Teller tidak dapat direversal, sehingga menjadi resiko operasional.

Prosedur pada Mesin ATM

1) Nasabah memasukkan kartu ATM ke mesin ATM
2) Nasabah memilih menu pembayaran
3) Nasabah memasukkan nomor telepon/ nomor telepon flaxy/ nomor speedy di bayar denan memasukkan kode area terlebih dahulu
4) Sistem akan menampilkan data transaksi yang akan dibayar
5) Nasabah melakukan persetujuan pembayaran (OK) pada sistem
6) Bukti pembayaran di cetak melaui resi ATM.

Biaya Transaksi

Dengan Implementasi collection free sebesar Rp. 0,- (nol rupiah) maka setiap transaksi penerimaan layanan pembayaran

tagihan jasa telekomunikasi melalui teller maupun mesin ATM akan di bebankan biaya yan diatur dengan Surat Direksi tersendiri.[45]

B. Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat

Jumlah nasabah pembiayaan produk gadai emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat jika dilihat dari Laporan Kinerja Petugas Juru Taksir Emas (Alek Ismato) dari bulan April 2017 sampai Januari 2018 menunjukkan ketidakstabilan jumlah nasabah setiap bulannya (mengalami fruktuasi). Nasabah dalam pembiayaan produk gadai emas tersebut terdiri dari anggota/ karyawan Bank itu sendiri, serta masyarakat-masyarakat yang tinggal di sekitar Kabupaten Pasaman Barat.Dengan demikian Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat memerlukan bauran pemasaran dalam bentuk *Marketing Mix*.

Marketing Mix adalah kombinasi dari empat variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran, yang dikenal dengan singkatan 4P.

Oleh karena itu, *Marketing Mix* (variabel bauran pemasaran) pembiayaan produk gadai emas adalah sebagai berikut:

1. *Product (Produk)*

   Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dibeli atau dikonsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan.

[45] Bank Nagari Syariah, *"Standar Operasional Prosedur (SOP),* Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Jasa 2017*"*. 10 Februari 2018.

Dari hasil wawancara pada pihak Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat (Alek Ismanto) pembiayaan produk gadai emas ini jumlah nasabah setiap bulannya mengalami fruktuasi (ketidak stabilan). Hal ini disebabkan karena produk gadai emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat ini belum terlalu banyak diketahui oleh masyarakat (belum familiar).

2. *Price (Harga)*

Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku atau tidaknya produk dan jasa perbankan. Jika kita salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan.

Salah satu contoh penentuan harga dalam produk gadai emas adalah " jika 1 emas berat 2,5 Gram dengan taksiran harga Rp.1.400.000, maka maximal pinjaman yang diberikan Bank hanya sebesar Rp.1.120.000. Kemudian nasabah dikenakan biaya Adm sebesar Rp.20.000, biaya ijarah/ sewa hanya sebesar Rp.4.500/Gr/Bln. Jadi jika nasabah membuat perjanjian dalam jangka 1 bulan adalah Rp.11.250, ijarah 2 bulan Rp.22.500, ijarah 3 bulan Rp.33.750, dan ijarah 4 bulan sebesar Rp.45.000.

Harga bagi Bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah bagi hasil. Penentuan harga oleh suatu Bank dimaksudkan untuk berbagai tujuan yang hendak dicapai. Tujuan penentuan harga seperti, untuk bertahan hidup, untuk memaksimalkan laba, untuk memperbesar *market*

share (persentase total dari penjualan suatu perusahaan), mutu produk, karena pesaing.

3. *Place* (*Lokasi*)

Penentu lokasi bagi industri perbankan lebih ditekankan kepada lokasi kantornya. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting. Hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian pula sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank.

4. *Promotion* (*Promosi*)

Promosi adalah kegiatan memberitahukan dan mengkomunikasikan kepada masyarakat atau nasabah tentang produk yang ada dalam sebuah bank, serta keunggulan, harga, dan cara memperolehnya. Tujuannyaadalah agar nasabah mengetahui apa produk yang ditawarkan pihak Bank kepada nasabah tersebut. Dalam memasarkan produk haruslah orang-orang yang ahli dan berkualitas dibidangnya agar tidak mengalami kerugian.

Bentuk-bentuk promosi yang dilakukan oleh Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat adalah:

a. Promosi melalui media cetak seperti brosur

Brosur bisa disebut juga sebagai pamflet. Brosur merupakan lembaran informasi yang terdiri dari satu sisi maupun dua sisi bolak-

balik. Brosur ini dicetak dalam jumlah banyak dan dicetak dengan kualitas desain dan kertas yang bagus.

b. Promosi melalui media elektronik

Media elektronik juga dapat digunakan untuk memperlancar pemasaran produk, misalnya dengan menggunakan radio, internet.

c. Promosi melalui media sosial

Perkembangan teknologi pada saat sekarang ini juga dapat memperlancar proses jual-beli serta kegiatan-kegiatan dibidang bisnis. Maka dari itu pihak bank juga menggunakan media sosial ini untuk melakukan promosi. Promosi yang dilakukan dimedia sosial ini seperti melalui Facebook, Instagram, Whatsapp.

d. Promosi melalui personal selling (tatap muka)

Dalam dunia perbankan personal selling secara umum sudah pasti dilakukan oleh seluruh pegawai bank. Dimana promosi dengan personal selling ini lebih banyak dan lebih bagus dari bentuk promosi lainnya. Karena dengan melakukan promosi personal selling ini nasabah menjadi cepat paham dan mengerti mengenai produk yang dijelaskan oleh pihak bank serta cara memperolehnya.

Bentuk kegiatan personal selling yang dilakukan oleh pihak Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat ini bertujuan mempromosikan produk Gadai Emas dengan cara presentasi lisan

dalam suatu percakapan dengan calon nasabah atau lebih ditujukan untuk menciptakan penjualan.

e. *Customer to Customer*

Maksudnya adalah informasi yang diberikan dari nasabah ke nasabah yang lain.[46]

C. Faktor-Faktor Kebutuhan Masyarakat yang dapat Mempengaruhi Tidak Stabilnya Jumlah Nasabah Pembiayaan Produk Gadai Emas

Dari hasil wawancara kepada pihak bank (Alek Ismanto) mengenai faktor kebutuhan masyarakat yang dapat mempengaruhi jumlah nasabah produk gadai emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat ini adalah karena situasi dan kondisi (sikon), misalnya:

1. Bagi nasabah yang mengalami usaha tidak lancar.

   Nasabah yang ingin mendirikan sebuah usaha kemudian mengalami kegagalan karena kekurangan biaya / usaha tidak lancar. Namun nasabah tersebut mempunyai simpanan berupa emas/perhiasan, maka nasabah tersebut datang ke Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat untuk menggadaikan emas tersebut demi kelancaran usaha yang didirikannya. Alasan nasabah tersebut adalah jika ia menjual perhiasan atau simpanan emas yang ia miliki maka emas tersebut tidak akan dapat di ambil kembali, tetapi jika ia menggadaikan ke Bank Nagari maka suatu saat ia dapat mengambilnya kembali.

[46] Alek Ismanto, "*Juru Taksir Emas Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat",* Wawancara Pribadi. 4 Juli 2018.

2. Nasabah yang membutuhkan biaya untuk pembayaran sekolah anaknya.

   Situasi ini juga mempengaruhi terhadap pembiayaan produk gadai emas. Dimana nasabah tersebut sedang membutuhkan biaya untuk pembayaran uang sekolah anaknya, maka nasabah tersebut juga menggadaikan emas/ perhiasan yang dimilikinya pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat.

3. Situasi ketika bulan ramadhan dan hari raya idul fitri

   Pada situasi ini nasabah banyak sekali melakukan gadai emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat untuk memenuhi kebutuhannya. Tetapi setelah selesainya lebaran nasabah tersebut juga telah dapat melunasi dan mengambil emas yang telah di gadaikan pada Bank Nagari Syariah Capem Simang Empat kembali. Gadai emas ini dapat dikatakan alternatif untuk pinjaman cepat.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan masalah pokok yang terdapat pada bab pendahuluan, serta pembahasan dan penelitian yang telah penulis kemukakan pada masing-masing bab tugas akhir ini, maka dapat disimpulkan bahwa Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat di tentukan dengan cara melakukan bauran pemasaran yang dikenal dengan singkatan 4P yaitu; *product (produk), price (harga), place (lokasi/tempat), dan promotion (promosi)*.

Adapun bentuk-bentuk promosi yang dilakukan pihak Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat yaitu promosi menggunakan media cetak (brosur), yaitu lembaran informasi yang terdiri dari satu sisi maupun dua sisi bolak-balik. Brosur ini dicetak dalam jumlah banyak dan dicetak dengan desain dan kertas yang bagus, promosi menggunakan media elektronik (radio, internet), media sosial (facebook, Instagram, Whatsapp), personal selling (tatap muka), yaitu dengan cara persentasi lisan dalam suatu percakapan dengan calon nasabah atau lebih ditujukan untuk menciptakan penjualan, serta *customer to customer,* yaitu informasi yang diberikan dari nasabah ke nasabah yang lain.

Faktor-faktor kebutuhan masyarakat yang mempengaruhi tidak stabilnya jumlah nasabah produk gadai emas ini adalah dipengaruhi oleh situasi dan kondisi seperti halnya; nasabah yang mengalami usaha tidak

lancar, nasabah yang membutuhkan biaya untuk pembayaran sekolah anaknya, serta ketika bulan ramadhan dan hari raya idul fitr**i.**

B. Saran

Setelah melakukan penelitian, menganalisa, dan membahas mengenai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat, maka dapat dikemukakan saran yaitu kepada Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat agar lebih meningkatkan bauran pemasaran dalam bentuk *marketing mix* yaitu, *product (produk),* dan *promotion (promosi)*. Dalam meningkatkan jumlah nasabah produk gadai emas ini maka Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat harus banyak melakukan sosialisasi dengan calon nasabah, kemudian promosi yang dilakukan melalui media elektronik (radio) juga harus ditingkatkan lagi karena radio pada zaman sekarang ini sudah tidak begitu banyak dipakai oleh masyarakat luas. Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat dalam menjalankan pembiayaan produk gadai emas haruslah tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah, agar tidak merugikan pihak manapun baik pihak bank, nasabah, maupun pesaing. Karena setiap perbutan yang kita lakukan akan dipertanggung jawabkan di akhirat kelak nanti.

DAFTAR PUSTAKA

Al-masraf, 2017. "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah,"* Istiqad: Jurnal Lembaga Keuangan Perbankan

Ali. Zainuddin, 2008. *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika

Bank Nagari Syariah, Standar Operasional Prosedur (SOP), *Peraturan Pelaksanaan Pendanaan 2017*

Bank Nagari Syariah, Standar Operasional Prosedur (SOP), *Peraturan Pelaksanaan Pembiayaan murabahah 2017*

Bank Nagari Syariah, Standar Operasional Prosedur (SOP), *Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Jasa 2017*

Brosur Gadai Emas iB Bank Nagari Capem Simpang Empat

Departemen Pendidikan Kebudayaan, 1997, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka

Diana. Nora, 2011. Perspektif Hukum Ekonomi Islam Terhadap Pelaksanaan Produk Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri, Tugas Akhir Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

Fitria. Fima Hudja, 2015. Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mudharabah pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok, Tugas Akhir Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

Griffin. Ricky W, Ronald J. Ebert, 2006, *Bisnis*, Jakarta: Erlangga

Gunawan. Imam, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara

Hilman. Iman, 2003. *Perbankan Syariah Masa Depan*, Jakarta: Senayan Abadi Publishing

Indri, 2015. *Hadis Ekonomi: Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*, Jakarta: Prenadamedia Group

Ismanto. Alek, *Juru Taksir Emas Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat*

Jimmy, 2004. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*, Jakarta: Grasindo

Johan. Suwinto, 2011. *Studi Kelayakan Pengembangan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Karim . Adiwarman A, 2007. *Bank Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kasmir, 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya,* Jakarta: Rajawali Pers

Kasmir, 2015. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers

Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media

Kasmir, 2014. *Manajemen Bank,* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
ali Pers

Moleong. Lexy J., 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Murti. Delsi Aria, 2014. "Efektifitas Personal Selling dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kcp Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman", Tugas Akhir Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

Putra. Fauzi Leo Agustino, *Custumer Service Bank Nagari Syariah Capem Simpang Empat*

Rais. Sasli, 2005. *Pegadaian Syariah: Konsep dan Sistem Operasional:Suatu Kajian Kontemporer*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)

Shihab. M. Quraish, 2002. *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an,* Jakarta: Lentera Hati

Sopiah, Sangadji. Etta Mamang, 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian,* Yogyakarta: C.V Andi Offset

Suwiknyo. Dwi, 2010. *Komplikasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Belajar

Wahjono. Sentot Imam, 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Wijaya. Tony, 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu

http://www.banknagari.co.id, 6 Juni 2018. Jam 20:40.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 23875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1326/In.26/3/PP.07/05/2018 Bukittinggi, 14 Mei 2018

Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Observasi**

Kepada Yth.
Direktur PT. Bank Nagari Syariah Capem
Simpang Empat di Pasaman Barat

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Proposal Skripsi bagi mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	FITRIA LIFNA
NIM	:	**3115.019**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	:	D.III Prenkan Syariah
Semester	:	VI (Enam)
Lokasi Penelitian	:	PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Capem Simpang Empat
Judul Skripsi	:	***Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas padaBank Nagari Syariah Capem Simpang Empat***
Waktu	:	11 Mei 2018 S/d 11 Juni 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab Agam - Sumatera Barat Telepon / Fax : (0752) 22870
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : fes @iain.bukittinggi.ac.id

Nomor : B-1379/In.26.3/PP.00.7/5/2018 15 Mei 2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth.
Direktur PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD)
Sumatera Barat
di
Padang

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**FITRIA LIENA**
NIM	:	**3115.019**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	D3 Perbankan Syariah
Semester	:	VI (Enam)
Lokasi Penelitian	:	PT. Bank Nagari Syariah KCP Simpang Empat
Judul T.A	:	***"Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah KCP Simpang Empat"***
Waktu	:	16 Mei 2018 s/d 16 Juli 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

Bank Nagari

Nomor : SR/457/SDM/LM/06-2018
Lampiran : ---
Perihal : Izin Penelitian

Padang,04 Juni 2018

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi
di –
T E M P A T

Sehubungan dengan surat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi nomor B-1379/In.28.3/PP.00.07/5/2018 tanggal 15 Mei 2018 perihal Mohon Izin Penelitian atas nama berikut :

Nama	: FITRIA LIFNA
NIM/TM	: 3115.019
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah KCP Simpang Empat

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya dapat kami setujui sepanjang data yang diminta tidak menyangkut rahasia Bank dan Jabatan.
Untuk maksud di atas diharapkan yang bersangkutan dapat menghubungi :
- PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Padang (Capem Syariah Simpang Empat)

Demikian kami beritahukan agar dapat diindahkan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Divisi Sumber Daya Manusia,

INDRA RIVAI
Pemimpin

Tembusan
- Cabang Syariah Padang

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat
Jl. Pemuda No. 21 Padang 25117
Sumatera Barat
INDONESIA
Telp. (0751) 31577 (4 Saluran)
(0751) 31561, 31562, 31116
Fax. (0751) 32749, 31451
Kotak Pos [illegible]
website : www.banknagari.co.id

JAS-ANZ
ISO 9001:2008 Certified

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : 96.22 /In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang
Penunjukkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Jurusan D.III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Jurusan D.III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **FITRIA LIENA** NIM. 3115.019 tanggal 04 April 2018, perihal permohonan Penunjukan Pembimbing Tugas Akhir.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih teratah dan terkoordinirnya penulisan Tugas Akhir Mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang, Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syari'ah Cabang Pembantu Simpang Empat"**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

Nama	:	**Rahmi, MA**
NIP	:	197605152009012002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata (III/c) / Lektor
Bidang Keahlian Pokok	:	Ekonomi Islam
Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Islam
Untuk Tugas	:	Pembimbing Tugas Akhir

Ketiga : Masa penulisan tugas akhir minimal selama 3 (tiga) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 05 April 2018

Rektor,

RIDHA AHIDA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: **FITRIA LIFNA**
Tempat, Tanggal Lahir	: Air Rau, 06 Maret 1996
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Air Rau, Kec. Kinali, Kab. Pasaman Barat

Data Orang Tua

Nama Ayah	: **ZUL AHMADI**
Tempat, Tanggal Lahir	: Kinali, 02 Maret 1965
Nama Ibu	: **MARDIATI**
Tempat, Tanggal Lahir	: Air Rau, 12 Juni 1975

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 25 Kinali, Kec. Kinali 2009
2. SMP Negeri 02 Simpang Alahan Mati, Kec. Simpati 2012
3. SMA Negeri 01 Kinali, Kec. Kinali 2015
4. IAIN Bukittinggi tamatan 2018