



**IMPLEMENTASI AKAD MURABAHAH PADA PRODUK CICIL EMAS
DALAM MENINGKATKAN MINAT DAN KEPUASAN NASABAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA KCP INDRALAYA**

Bellia Belinda Anggun sari ¹⁾, Darsi Ahmadian ²⁾
¹⁾²⁾ Institut Agama Islam Al Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya
Email: *belliabelinda291@gmail.com* ¹⁾ *darsi@iaiqi.ac.id* ²⁾

Abstract

This research aims to understand the of gold installment financing at Sharia banks in increasing customer interest and satisfaction. The research method used is a qualitative approach by collecting primary and secondary data through field observations. The research results showed that customer interest increased after learning about the gold installment financing mechanism at Sharia Bank.

Keywords: *Financing, Interest and Satisfaction, Indonesian Sharia Bank*



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pembiayaan cicil emas di Bank Syariah dalam meningkatkan minat dan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data primer dan sekunder melalui observasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat nasabah meningkat setelah mengetahui mekanisme pembiayaan cicil emas di Bank Syariah.

Kata Kunci: Pembiayaan, Minat dan Kepuasan, Bank Syariah Indonesia.



A. PENDAHULUAN

Pengaturan standar adalah landasan hukum yang bertumpu pada standar Islam, khususnya Al-Quran dan Hadits, serta Fatwa Majelis Umum Syariah Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Regulasi positif adalah landasan yang sah mulai dari regulasi di bidang Perbankan, Pedoman Bank Indonesia (PBI), Peraturan Tidak Resmi (PP), dan pedoman lain seperti Susunan Peraturan Keuangan Syariah (KHES). Peraturan Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perjudian Syariah tanggal 16 Juli 2008 merupakan kemajuan kemajuan sumber-sumber hukum tertentu yang berbasis syariah di Indonesia¹.

Kehadiran bank syariah di tengah bank-bank biasa adalah untuk memberikan sistem pilihan bagi umat Islam yang baru-baru ini menyukai layanan keuangan dengan sistem premium. Perkembangan perbankan syariah sangat pesat, sehingga perbankan syariah memiliki peluang yang sangat besar dan potensi sebagai sumber penopang keuangan negara Indonesia. Dengan terbukanya pintu dan potensi tersebut, juga memberikan masukan kepada perbankan. Hal yang mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dengan syariah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan atau yang di berikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah.

Kegiatan operasional bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membedakan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan, selain itu pada bank syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah sedangkan pada bank konvensional tidak ada. Adapun hal yang membedakan antara kedua bank dalam kinerja keuangannya dilihat dari pada penelitian penelitian terdahulu perbedaan keduanya terletak pada kecukupan modal, rentabilitas ekonomi dan modal saham bank konvensional lebih unggul sedangkan dilihat dari tingkat likuiditasnya bank syariah lebih unggul. Dan dalam produk cicil emas juga mengalami peningkatan minat nasabah setiap bulannya, dan memberikan kepuasan kepada nasabah dalam prinsip murabahah yang diterapkan. Kondisi saat ini dalam hal keuangan maupun transaksi lainnya Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya mengalami stabil tidak turun dan tidak naik.

¹ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 86-87



Emas juga memiliki nilai yang tinggi, dibandingkan nilai mata uang dengan menjaga daya beli tetap sama. Minat nasabah untuk mencicil emas di Bank Syariah Indonesia tiap bulan mengalami peningkatan walaupun tidak banyak, hal ini dikarenakan masyarakat Ogan Ilir belum mengetahui Bank Syariah Indonesia dan produk-produk yang terdapat didalamnya, adapun kepuasan nasabah terhadap produk cicil emas, sudah diakui nasabah bahwasanya pelayanan bank terhadap nasabah sangat baik dan ramah, dan proses-proses dalam mencicil emas sangat mudah dan cepat, hal inilah yang membuat nasabah sangat senang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya².

Melihat realita, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Implementasi Akad Murabahah pada Produk Cicil Emas dalam Meningkatkan Minat Dan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya. bagaimana pelaksanaan akad murabahah cicil emas dan apakah bisa meningkatkan minat dan kepuasan nasabah cicil emas. Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti melakukan sebuah penelitian tentang Implementasi Akad Murabahah pada Produk Cicil Emas dalam Meningkatkan Minat Dan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya?

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Lokasi Penelitian yaitu bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya. Yang beralamat di jalan Lintas Timur Kayu Agung (Depan Perumahan Taman Permata Indah) dengan jangkawaktu penelitian 3 bulan lamanya untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat. Datanya Diperoleh Dari Observasi Dan Wawancara Analisis

C. HASIL DAN ANALISIS

1. Implementasi akad murabahah pada pembiayaan cicil emas di BSI KCP Indralaya.

Dasar hukum dari produk pembiayaan cicil emas Adalah Fatwa Syariah Nasional No. 77/DSN-MUI/V/2010 yang mengatur tentang jual beli emas secara tidak tunai. Emas

²Yossias Rafelia, Back Office Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya, (2024)



dikenal sebagai salah satu investasi yang mampu memproteksi kekayaan khususnya untuk jangka panjang dengan cicil emas dapat mewujudkan impian setelah memilikinya dimasa yang kan datang, dengan mengumpulkan perbulannya Rp. 172.727 saja sudah dapat menyicil emas berupa Emas Antam 24. Diperuntukan bagi individu maupun perorangan. Sasarannya nasabah dengan golongan berpenghasilan tetap maupun non tetap. Penerapan Akad Murabahah dalam Perbankan Syariah adalah bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal kepada pengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian 6 M Nur Nasution, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) (Jakarta; Ghalia Indonesia, 2019 hlm 46 9 keuntungan. Adapun sistem akad murabahahnya adalah jual beli barang secara cicilan dengan penambahan margin keuntungan bank.

2. Faktor mempengaruhi minat dan kepuasan nasabah

- a.** Dorongan dari Individu Dari hasil wawancara 10 responden dapat diketahui pasti ada keinginan untuk mencicil emas di Bank Syariah Indonesia, namun masyarakat masih mempertimbangkan lagi jika tempatnya lebih muda untuk di jangkau. Bahkan masyarakat juga mengatakan bahwa jika kebutuhan hidup sudah terpenuhi, maka minat nasabah untuk mencicil emas sudah ada. Setelah wawancara kepada responden tersebut memang benar adanya keinginan untuk mencicil emas, sesuai dengan terpenuhinya kebutuhan hidup dan memang benar bahwa BSI di Kab. Ogan ilir hanya memiliki satu cabang yaitu di indralaya, karena tepat yang susah dijangkau untuk sulit nasabah betransaksi untuk mengambil produk-produk di BSI.
- b.** Motif Sosial Dari hasil wawancara 10 responden, motif sosial yang mendorong masyarakat untuk berminat tertarik mencicil emas di bank syariah indonesia, yakni dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan memberikan fitur-fitur yang sangat mudah. Dengan hal ini nasabah tertarik menggunakan produk cicil emas di BSI KCP Indralaya. Setelah wawancara kepada 10 responden, yang didapatkan peneliti, memang benar adanya perusahaan menjunjung tinggi nilai perusahaan loyalitas yang diterapkan oleh perusahaan, hal ini sudah tertulis dalam MISI perusahaan dalam point No 3 yaitu : menjadikan perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik



Indonesia perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbisnis kinerja.

- c. Faktor Emosional Dari wawancara 10 responden, faktor emosional yang menjadikan masyarakat kurang merekomendasikan untuk mencicil emas di Bank Syariah Indonesia ialah ketakutan masih adanya riba. Karena dengan adanya riba orang sangat tidak mau untuk mencicil emas di Bank Syariah Indonesia dan ada juga merekomendasikan bahwa mencicil emas tidak ada riba melainkan sistem bagi hasil (akad murabahah) dan juga di sepakati dan diketahui oleh kedua belah pihak dan di katakan bahwa mencicil emas di Bank Syariah Indonesia aman, amanah dan dapat dipercaya oleh beberapa nasabah. Setelah wawancara 10 responden, yang didapatkan peneliti, memang benar adanya nasabah sendiri merekomendasikan kepada teman-temannya dengan memberikan informasi tentang fitur-fitur yang dimiliki BSI yang minim margin yang di ambil perusahaan dengan cara akad murabahah (kesepakatan kedua belah pihak), serta memberikan informasi tentang pelayanan, keamanan dan loyalitas bahwa BSI adalah pilihan yang paling tepat.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa cicil emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya yang menggunakan akad murabahah yang artinya dalam segala proses harus menyetujui kesepakatan kedua belah pihak dan harus mengetahui terlebih dahulu sistem-sistem mencicil emas yang ada di Bank Syariah Indonesia agar dapat segera diproses lebih lanjut. Masyarakat sejauh ini sudah banyak yang mengetahui Bank Syariah Indonesia dengan berbagai fitur-fitur produk Bank Syariah Indonesia dan sudah banyak peminat nasabah untuk nasabah mencicil emas di BSI KCP Indralaya. Setelah kebutuhan nasabah terpenuhi, nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang memberikan 11 kemudahan nasabah untuk mencicil emas dan sudah banyak nasabah memberikan kepercayaannya kepada BSI KCP Indralaya.



DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Dahlan (2012), *Bank Syariah*, Yogyakarta: Teras

Bagya Agung Prabowo (2019), *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah*, Yogyakarta: UII Press

Etta MamangSangadji dan Sopiah (2020), *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta; Andi Offset,

M Nur Nasution (2019), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta; Ghalia Indonesia,

Muhibbin Syah (2001), *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Yossias Rafelia (2024), *Back Office Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya*,