ABSTRAK

Anne Putri Rufaidah (1219220024): Analisis Implementasi Akad Rahn dan Qardh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang Ciputat.

Produk gadai emas syariah merupakan salah satu layanan perbankan syariah yang menggabungkan kebutuhan pembiayaan cepat dengan prinsip-prinsip hukum Islam, melalui akad Rahn dan Qardh. Produk ini memberikan alternatif pembiayaan yang aman, halal, dan bebas bunga bagi masyarakat yang membutuhkan dana mendesak, sekaligus menjamin keamanan penyimpanan aset emas. Keberhasilan implementasi produk ini sangat dipengaruhi oleh pemahaman nasabah terhadap akad, kualitas pelayanan petugas, transparansi biaya, serta prosedur penyimpanan yang dilakukan oleh pihak bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi akad Rahn dan Qardh dalam transaksi gadai emas syariah di PT Bank Syariah Indonesia KC Tangerang Ciputat, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapannya, serta menganalisis dampaknya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada enam orang nasabah, terdiri dari tiga pengguna akad Rahn dan tiga pengguna akad Qardh, dengan latar belakang pemahaman yang berbeda. Analisis dilakukan secara tematik dengan mengacu pada teori akad rahn dan qardh, prinsip perbankan syariah, serta fatwa DSN-MUI yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kedua akad di BSI KC Tangerang Ciputat telah sesuai dengan prinsip syariah. Proses layanan berlangsung cepat, sederhana, dan transparan dalam penentuan biaya ujah maupun biaya pemeliharaan. Nasabah merasa aman dengan prosedur penyimpanan emas, adanya bukti resmi, dan perlindungan asuransi. Tantangan yang dihadapi meliputi rendahnya literasi keuangan syariah, keterbatasan sarana edukasi, kebutuhan inovasi digital, serta persepsi awal terkait keamanan penyimpanan emas. Dampak penerapan akad Rahn dan Qardh terhadap kepuasan nasabah sangat positif, ditunjukkan oleh seluruh responden yang menyatakan puas dan bersedia menggunakan kembali layanan ini.

Kesimpulannya, penerapan akad Rahn dan Qardh pada produk gadai emas syariah di BSI KC Tangerang Ciputat tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memuaskan. Perbaikan pada aspek edukasi dan pengembangan inovasi layanan diharapkan dapat semakin mengoptimalkan pemanfaatan produk ini di masa mendatang.

Kata kunci: Akad Rahn, Akad Qardh, Gadai Emas Syariah, Implementasi, Kepuasan Nasabah