BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank berfungsi sebagai perantara yang bekerja untuk mengumpulkan dana dari publik dan mengalirkannya kembali kepada mereka yang membutuhkannya dalam bentuk pembiayaan atau kredit, termasuk bank syariah. Perbankan syariah sendiri adalah lembaga keuangan yang mulai muncul dan berkembang di Indonesia sejak didirikannya Bank Muamalat Indonesia sekitar tahun 1991-1992, dan pertumbuhan bank syariah ini diikuti oleh pendirian berbagai lembaga keuangan syariah di luar sektor perbankan. Hal tersebut sejalan dengan temuan Devid Frastiawan Amir Sup & Slamet Hartanto (2020) yang menegaskan bahwa kehadiran Bank Muamalat merupakan tonggak awal perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Mereka menjelaskan bahwa berdirinya Bank Muamalat tidak hanya menjadi simbol lahirnya perbankan syariah modern di tanah air, tetapi juga mendorong tumbuhnya unit-unit usaha syariah pada bank konvensional serta munculnya berbagai lembaga keuangan syariah lainnya yang semakin memperkuat ekosistem ekonomi berbasis syariah, sebagaimana juga telah diungkapkan oleh (Imaniyati, 2009).

Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah melakukan aktivitas yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah, yaitu sistem bagi hasil alih-alih bunga. Oleh karena itu, bank syariah semakin sering dibahas dan dipilih oleh publik, terutama ketika mereka menghadapi kebutuhan mendesak atau untuk mendapatkan modal perdagangan tambahan. Penelitian terbaru oleh Sasmita & Setiawan (2022) menemukan bahwa pembiayaan *musyarakah*, sebagai salah satu bentuk pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan laba bersih di Bank Syariah Indonesia, yang kemudian meningkatkan distribusi bagi hasil kepada nasabah. Temuan ini juga sejalan dengan pendapat (Sutedi, 2009) yang sejak

awal telah menegaskan bahwa keunggulan utama bank syariah terletak pada sistem bagi hasil yang membedakannya dari bank konvensional.

Bank syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan sistem bunga, perbankan syariah menjalankan mekanisme *bagi hasil (Profit and loss sharing)*. Sistem ini tidak hanya menekankan aspek materiil semata, tetapi juga memuat dimensi spiritual yang berkaitan dengan pertanggungjawaban manusia, baik di dunia maupun di akhirat. Dalam praktiknya, ekonomi syariah memerlukan karakter utama dari para pengelola maupun pihak yang diberi amanah, yakni *shiddiq* (jujur), *tabligh* (menyampaikan), *amanah* (dapat dipercaya), *istiqamah* (konsisten), serta *fathanah* (cerdas). Temuan ini sejalan dengan pandangan (Ascarya, 2007), dan diperkuat oleh penelitian lanjutan oleh Rahman & Rochman (2018) yang menekankan bahwa nilai-nilai etis dan moral dalam perbankan syariah merupakan keunggulan kompetitif yang tidak dimiliki sistem konvensional.

Dalam al-Qur'an maupun Hadits, emas dan perak disebutkan memiliki fungsi penting, baik sebagai mata uang maupun sebagai simbol kekayaan yang dapat disimpan. Hal ini ditegaskan dalam QS. At-Taubah ayat 34 yang menyatakan: *“Dan orang-orang yang menyimpan emas dan perak dan tidak menafkahkannya di jalan Allah, maka beritahukanlah kepada mereka bahwa mereka akan mendapat siksa yang pedih.”* Dari ayat tersebut dapat dipahami bahwa sejak dahulu Islam telah memosisikan emas dan perak tidak hanya sebagai harta simpanan, tetapi juga sebagai alat tukar atau mata uang dalam aktivitas ekonomi. Rasulullah SAW juga menetapkan emas dan perak sebagai alat tukar atau uang. Hal ini sebagaimana sabda beliau: *“Dinar dengan dinar, tidak ada kelebihan di antara keduanya (jika dipertukarkan); dan dirham dengan dirham, tidak ada kelebihan di antara keduanya (jika dipertukarkan)”* (H.R. Muslim). Dari hadis tersebut dapat dipahami bahwa Rasulullah SAW menjadikan emas (dinar) dan perak (dirham) sebagai standar mata uang pada masa itu. Dengan

demikian, nilai suatu barang maupun jasa dikembalikan kepada standar emas dan perak sebagai tolok ukur yang sah dalam transaksi.

Saat ini, emas tidak hanya dipandang sebagai instrumen investasi, tetapi juga dimanfaatkan sebagai sarana pembiayaan atau pinjaman dengan menjadikannya sebagai agunan. Masyarakat kini dapat dengan mudah memperoleh dana tunai melalui mekanisme gadai dengan menjaminkan barang berharganya, termasuk emas. Di Indonesia, salah satu lembaga yang menyediakan layanan gadai adalah PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Sejalan dengan perkembangan sistem gadai nasional, BSI menghadirkan produk gadai berbasis prinsip syariah sebagai alternatif layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat muslim. Peluang bisnis berbasis syariah di Indonesia sangat besar mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam. Kehadiran sistem keuangan syariah diharapkan dapat memberikan rasa aman dan ketenangan bagi masyarakat karena menawarkan mekanisme pinjaman yang halal dan sesuai dengan ketentuan agama. Salah satu produk yang berkembang adalah gadai syariah, yaitu layanan gadai yang menggunakan prinsip syariah sehingga nasabah tidak dibebani bunga atas pinjaman yang diterimanya. Dalam praktik gadai syariah (*rahn*), dana yang diberikan kepada nasabah diposisikan sebagai bentuk bantuan tanpa adanya tambahan imbalan atas pokok pinjaman tersebut. Agar terhindar dari praktik riba dalam layanan gadai syariah sekaligus tetap memungkinkan adanya pembentukan keuntungan, digunakanlah mekanisme yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Mekanisme tersebut diwujudkan melalui berbagai bentuk akad, antara lain akad *qardhul hasan*, *mudharabah*, *rahn*, *ba'i muqayyadah*, dan *musyarakah* (Habiburrahim, 151). Temuan ini sejalan dengan penelitian Merry Mulyati (2022), yang menunjukkan bahwa nasabah memilih layanan gadai emas syariah karena diyakini bebas riba, menggunakan prinsip syariah yang halal, dan memberikan rasa aman sehingga menjadi salah satu produk perbankan syariah yang semakin diminati masyarakat.

Jika dilihat dari pengertian *rahn* dalam hukum Islam, maka dapat dikatakan bahwa gadai (*rahn*) dilaksanakan secara sukarela dengan landasan tolong-menolong, bukan untuk mencari keuntungan. Tujuan utama dari adanya gadai ini adalah sebagai upaya pencegahan ketika seseorang menghadapi kondisi darurat atau tidak terduga, seperti kematian, kecelakaan, atau kebutuhan mendesak lainnya yang memerlukan dana tunai dengan cepat. Selain itu, keberadaan layanan gadai juga sangat bermanfaat bagi pedagang kecil karena dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sehingga usaha yang dijalankan dapat terus berlangsung (Amin dan Chong, 2011). Sejalan dengan itu, penelitian Niluh Anik Sapitr & Nuraswin (2023), menunjukkan bahwa layanan pembiayaan *rahn* di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat terhadap akses modal, bahkan fluktuasi harga emas terbukti berpengaruh positif terhadap penyaluran gadai syariah, sehingga memperkuat posisi *rahn* sebagai solusi likuiditas bagi pelaku usaha kecil maupun masyarakat dalam situasi darurat.

Skema gadai emas syariah memiliki kelebihan tersendiri dibandingkan gadai konvensional karena setiap transaksinya berlandaskan pada prinsip keadilan serta transparansi. Dalam praktiknya, akad *rahn* digunakan sebagai dasar jaminan pembiayaan, sedangkan akad *qardh* berfungsi sebagai fasilitas pinjaman dana. Penerapan kedua akad tersebut tidak hanya memberikan manfaat ekonomi bagi nasabah, tetapi juga memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dengan menghindarkan transaksi dari unsur riba, *gharar* (ketidakpastian), maupun *maysir* (spekulasi) (Karim, 2007).

Pada sistem pegadaian konvensional, besaran biaya penitipan (*ujrah*) ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman yang diajukan. Artinya, semakin besar nilai pinjaman yang diterima nasabah, maka semakin tinggi pula biaya *ujrah* yang harus dibayarkan. Perhitungan biaya tersebut biasanya dilakukan setiap 15 hari sekali. Berbeda dengan pegadaian syariah, biaya penitipan (*ujrah*) dihitung setiap 10 hari, dan penentuannya tidak boleh didasarkan pada besar kecilnya pinjaman, melainkan pada taksiran nilai barang yang digadaikan. Selain itu, baik

biaya administrasi maupun biaya *ujrah* dalam pegadaian syariah wajib ditetapkan sesuai harga barang jaminan, bukan jumlah pinjaman yang diberikan (Mukhsinuddin et al, 2023).

Besarnya jumlah pinjaman yang diberikan kepada nasabah sangat bergantung pada nilai jaminan yang digadaikan, sehingga semakin tinggi nilai barang yang dijaminkan maka semakin besar pula dana pinjaman yang dapat diperoleh. Namun, penetapan biaya penitipan (*ujrah*) sering kali menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi. Jika biaya *ujrah* yang dibebankan terlalu tinggi, nasabah berisiko tidak mampu menebus kembali emas yang digadaikan. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan nasabah terhadap produk gadaai emas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mirza Astia Amri, Yusnita, dan Melva Ardana (2023) yang membuktikan bahwa besaran biaya *ujrah* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk rahn emas di Pegadaian Syariah, di mana biaya yang dianggap memberatkan dapat menurunkan minat dan kepuasan nasabah terhadap layanan gadaai syariah.

Kepuasan nasabah merupakan aspek penting yang memengaruhi keputusan seseorang dalam memilih dan menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan sendiri dapat dipahami sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja produk atau jasa dengan ekspektasi yang dimilikinya. Dalam konteks perbankan syariah, jumlah nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan karyawan baik, maka nasabah cenderung merasa puas dan loyal, sebaliknya pelayanan yang kurang memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, mutu pelayanan menjadi faktor krusial dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmayanti & Darwanis (2021), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah bank syariah, sehingga peningkatan mutu pelayanan perlu menjadi prioritas strategis bagi lembaga keuangan syariah.

Pelayanan yang baik ditandai dengan kemampuan memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini dapat tercermin dari karyawan yang profesional dan dapat diandalkan, tersedianya sarana serta prasarana yang memadai, ketersediaan produk sesuai kebutuhan nasabah, serta adanya tanggung jawab penuh kepada nasabah sejak awal hingga akhir proses layanan. Selain itu, pelayanan yang jelas, disertai pengetahuan dan sikap yang meyakinkan dari karyawan, juga menjadi indikator penting. Apabila kriteria pelayanan tersebut dapat dipenuhi, maka nasabah cenderung merasa puas dan memiliki kepercayaan lebih, sehingga kemungkinan besar akan kembali menggunakan layanan gadai emas di masa mendatang. Pandangan ini dipertegas oleh penelitian dari Andriani & Hidayat (2020), yang menemukan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan dalam pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada produk pembiayaan syariah.

Dalam praktiknya, penerapan kedua akad tersebut tidak terlepas dari berbagai tantangan, salah satunya adalah rendahnya pemahaman nasabah terkait perbedaan antara gadai syariah dan gadai konvensional. Atas dasar itu, penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa produk gadai emas benar-benar dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi potensi permasalahan yang muncul serta memberikan rekomendasi yang relevan guna menjamin kepatuhan terhadap regulasi syariah dapat terpenuhi secara optimal. Pemahaman yang mendalam mengenai penerapan akad *rahn* dan *qardh* memungkinkan pihak bank untuk mengidentifikasi berbagai ketidaksesuaian dalam praktik yang ada, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan. Dengan demikian, produk gadai emas syariah dapat dioptimalkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah sekaligus tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah (Hasanah, 2018).

Implementasi pada produk perbankan syariah diantaranya *rahn* dan *qardh* pada gadai emas menjadi penetapan hukum perbankan syariah oleh dewan syariah nasional Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No. 25/DSNMUI/III/2002 yang ditetapkan pada tanggal 28 Maret

2002 oleh ketua dan sekretaris DSN tentang menentukan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai barang jaminan hutang dalam bentuk *Rahn* dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* (barang) sampai semua utang *Rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *Rahin*. Pada prinsipnya, *Marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali atas seizin *Rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *Marhun*.
3. *Marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
4. Pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *Rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *Murtahin*.
5. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Apabila *Rahin* tidak melunasi utangnya, maka *Marhun* dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai ketentuan syariah. Hasil penjualan *Marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan kelebihan hasil penjualan menjadi milik *Rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *Rahin*.

Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan diantara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Fatwa ini berlaku sejak tanggal yang ditetapkan dengan ketentuan jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya (Dewan Syariah Nasional, 2002).

Akad *rahn* pada dasarnya bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya pihak pemberi pinjaman kepada pihak yang berutang. Kewajiban pemeliharaan dan penyimpanan barang

jaminan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pihak yang menggadaikan (*rahin*), namun pelaksanaannya dapat dialihkan kepada pihak penerima gadai (*murtahin*) dengan biaya yang tetap ditanggung oleh *rahin*. Penetapan biaya tersebut tidak boleh dihitung berdasarkan jumlah pinjaman yang diterima, melainkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, dalam akad *rahn*, barang yang digadaikan tidak secara otomatis menjadi milik pihak penerima gadai sebagai pengganti piutang, sehingga hak kepemilikan tetap berada pada pihak penggadaai. Dengan demikian, fungsi *rahn* bagi pihak *murtahin* (pemberi pinjaman) semata-mata hanya sebagai jaminan atas utang yang dimiliki oleh *rahin* (pihak yang berutang). Adapun kepemilikan atas barang yang digadaikan tetap berada pada *rahin* sebagai pemilik sahnyanya (Ritonga, 2024).

Permasalahan dalam penelitian ini berfokus pada mekanisme serta penetapan tarif *ijarah* dan bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan (masalah) nasabah pada produk gadai emas di BSI Kantor Cabang Tangerang Ciputat. Kajian ini berlandaskan pada ketentuan peraturan perundang-undangan, regulasi pemerintah, serta fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) sebagai otoritas yang memiliki kewenangan penuh dalam menetapkan aturan dan melakukan pengawasan terhadap praktik keuangan syariah. Namun, di antara lembaga gadai atau pegadaian syariah yang beroperasi di wilayah Tangerang Ciputat masih terdapat perbedaan dalam mekanisme maupun penetapan tarif *ijarah*. Kondisi ini menimbulkan anggapan di sebagian masyarakat bahwa praktik gadai syariah tidak jauh berbeda dengan gadai konvensional, karena sama-sama dinilai lebih berorientasi pada pencarian keuntungan sebesar-besarnya tanpa mempertimbangkan kebutuhan serta kondisi nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fauzi (2020) menganalisis kepuasan nasabah terhadap layanan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah Cabang Bandung dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, terutama pada dimensi *reability* dan

assurance. Selanjutnya, Siti Nurhaliza (2021) dalam penelitiannya mengenai implementasi akad Rahn pada produk gadai emas di Bank Muamalat Cabang Surabaya dengan pendekatan kualitatif menemukan bahwa pelaksanaan akad telah sesuai dengan prinsip syariah, meskipun masih terdapat kendala pada aspek edukasi nasabah terkait akad tersebut.

Dari kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai produk gadai emas syariah masih berfokus pada aspek kualitas pelayanan dengan metode kuantitatif ataupun ada implementasi salah satu akad tertentu tanpa melihat keterkaitannya terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui pendekatan kualitatif dengan studi kasus di PT Bank Syariah Indonesia KC Tangerang Ciputat. Penelitian ini secara khusus menelaah implementasi akad Rahn dan Qardh secara bersamaan serta menganalisis implikasinya terhadap kepuasan nasabah, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian terdahulu.

Di sisi lain, implementasi akad *qardh* juga memerlukan pengawasan yang ketat untuk memastikan tidak ada unsur tersembunyi yang berpotensi menimbulkan riba. Bank Syariah Indonesia, khususnya Kantor Cabang Tangerang Ciputat, memainkan peranan penting dalam mengedukasi nasabah serta memastikan pelaksanaan akad-akad tersebut sesuai dengan ketentuan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **“ANALISIS IMPLEMETASI AKAD RAHN DAN QARDH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS SYARIAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG TANGERANG CIPUTAT”** guna untuk mengidentifikasi kekuatan, tantangan, serta potensi pengembangan layanan tersebut.

Penelitian ini tidak hanya akan memberikan gambaran tentang bagaimana BSI menjalankan layanan gadai emas syariah sesuai dengan prinsip Islam, tetapi juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan syariah di Indonesia. Dengan

demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan produk keuangan syariah yang lebih inklusif dan berdaya saing.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, berikut adalah identifikasi masalah yang dapat dirumuskan:

1. Kurangnya pemahaman nasabah terhadap konsep akad rahn dan qardh, serta perbedaan antara gadai syariah dan konvensional, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah.
2. Minimnya peran edukasi dan sosialisasi oleh pihak bank kepada nasabah terkait akad-akad yang digunakan dalam transaksi gadai emas, yang berdampak pada rendahnya literasi keuangan syariah.
3. Tantangan dalam memastikan kepuasan nasabah, yang tidak hanya dipengaruhi oleh aspek layanan, tetapi juga oleh pemahaman akad dan persepsi terhadap kehalalan serta keadilan transaksi.

C. Batasan Masalah

Untuk memudahkan peneliti dalam proses penelitian ini, peneliti membatasi masalah pada pembahasan mengenai implementasi akad rahn dan qardh dalam produk gadai emas syariah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Tangerang Ciputat. Fokus penelitian hanya mencakup bagaimana kedua akad tersebut dijalankan dalam praktik operasional, serta kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah dan fatwa DSN-MUI. Penelitian ini juga dibatasi pada analisis kepuasan nasabah yang telah menggunakan layanan gadai emas syariah, tanpa mencakup seluruh produk dan layanan bank secara umum. Pengumpulan data dilakukan melalui metode kualitatif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, serta dibatasi pada periode waktu pelaksanaan penelitian.

D. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penulisan ini, maka peneliti memberikan batasan istilah dengan kata kunci yang berkaitan sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Akad Rahn merupakan perjanjian jaminan dalam transaksi gadai, dimana nasabah menyerahkan barang berupa emas sebagai agunan atas pinjaman yang diterima, tanpa mengalihkan kepemilikan barang tersebut kepada bank.
2. Akad Qardh adalah akad pinjaman tanpa imbalan atau bunga (riba), dimana bank memberikan dana kepada nasabah berdasarkan nilai emas yang dijaminkan, dan nasabah berkewajiban mengembalikan sejumlah pokok pinjaman tersebut dalam jangka waktu tertentu.
3. Gadai Emas Syariah merupakan produk pembiayaan jangka pendek yang menggunakan prinsip syariah, dengan agunan berupa emas, baik dalam bentuk perhiasan maupun logam mulia, untuk mendapatkan pinjaman tunai secara cepat dan halal.
4. Kepuasan Nasabah mengacu pada tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank, termasuk kejelasan akad, kecepatan proses, transparansi biaya dan kesesuaian layanan dengan nilai-nilai syariah.
5. PT. Bank Syariah Indonesia KC Tangerang Ciputat adalah unit kantor cabang dari PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berlokasi di Ciputat, Tangerang Selatan, yang menjadi objek penelitian dalam mengkaji implementasi akad rahn dan qardh pada produk gadai emas syariah.

E. Rumusan Masalah

Merujuk dari latar belakang masalah penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, penulis melihat terdapat sebuah hubungan yang mempengaruhi antara akad *rahn* dan *qardh* dengan praktik gadai emas. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *akad rahn* dan *qardh* dalam transaksi gadai emas syariah di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang Ciputat?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam penerapan akad *rahn* dan *qardh* pada transaksi gadai emas?
3. Bagaimana dampak dari penggunaan akad *rahn* dan *qardh* terhadap kepuasan nasabah dalam transaksi gadai emas?

F. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menenilai implementasi *akad rahn* dan *qardh* dalam transaksi gadai emas syariah di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang Ciputat.
2. Untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapan akad tersebut.
3. Untuk menilai dampak penggunaan akad *rahn* dan *qardh* terhadap kepuasan nasabah.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keuangan syariah. Melalui kajian yang mendalam mengenai implementasi akad-akad dalam praktik gadai emas syariah, penelitian ini tidak hanya berperan dalam menambah literatur akademik, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah dalam layanan keuangan modern. Dengan menjelaskan bagaimana akad-akad seperti *rahn*, *ijarah*, dan *qardh* diterapkan dalam praktik gadai emas yang sesuai dengan ketentuan syariah, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi lembaga keuangan syariah, regulator, akademisi, serta masyarakat umum dalam

mengembangkan sistem keuangan yang adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pijakan dalam pengembangan inovasi produk-produk keuangan syariah yang relevan dengan kebutuhan masyarakat kontemporer.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang terkait dengan gadai emas syariah, sehingga kebijakan tersebut dapat lebih efektif dan efisien. Dengan memahami potensi kendala yang ada, bank dapat melakukan upaya preventif untuk meminimalkan risiko kerugian.

b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi gadai emas syariah. Nasabah dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi gadai emas syariah.

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi inspirasi untuk penelitian lebih lanjut, misalnya dengan membandingkan implementasi gadai emas syariah di berbagai lembaga keuangan atau dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat tentang gadai emas syariah.

d. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk memperluas wawasan serta pemahaman terkait akad *rahn* dan *qardh* serta praktik gadai emas yang sesuai dengan ketentuan syariah.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian yang digunakan dalam pembuatan proposal ini adalah:

BAB I : Pendahuluan

Mengurai tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Putaka

Mengurai tentang landasan teori yang relevan dan terkait judul penelitian yang berisi mengenai akad rahn dan qardh, kepuasan nasabah, dan juga terdiri dari tinjauan penelitian terdahulu.

BAB III : Metode Penelitian

Mengurai tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Mengurai tentang gambaran umum PT. Bank Syariah Indonesia khususnya di Kantor Cabang Tangerang Ciputat dan deskripsi hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban-jawaban terhadap pertanyaan pada rumusan masalah, saran memuat pokok-pokok pikiran penelitian kepada pihak-pihak yang terkait dengan objek penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan.