

ANALISIS KEUNGGULAN PRODUK GADAI EMAS IB DALAM MEWUJUDKAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BPRS SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN

¹Faiqotul Jannah, ²Moh. Helmi Hidayat,
^{1,2} Universitas Al-Amien Prenduan

E-mail: faiqotuljannah023@gmail.com¹

FIDUSIA

*Jurnal Ilmiah Keuangan
dan Perbankan*

ISSN Cetak : 2621-2439

ISSN Online : 2621-2447

Kata kunci: *Keunggulan,
Gadai, Loyalitas*

ABSTRAK

Produk gadai emas IB di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri (BPRS SPM) Pamekasan merupakan pembiayaan syariah unggulan yang diminati nasabah berkat proses pencairan cepat, biaya ujroh (titip) harian murah dan bisa dinegosiasi, serta layanan yang efisien. Dalam empat tahun terakhir (2019-2022), produk ini telah menarik 2.048 nasabah dengan penyaluran dana mencapai Rp30,475 miliar, menunjukkan daya saingnya terhadap bank syariah umum. Penelitian kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengungkap keunggulan produk ini, seperti kemudahan transaksi, keamanan terjamin, akad syariah transparan, dan biaya termurah dibanding instansi sejenis, yang berkontribusi pada loyalitas nasabah sangat tinggi. Loyalitas ini tercermin dari pembelian berulang, ketidakterpengaruhannya terhadap produk pesaing, serta rekomendasi aktif nasabah kepada keluarga atau orang lain (word-of-mouth). Hubungan erat dan kenyamanan antara nasabah dengan BPRS SPM menjadi kunci keberhasilan produk ini dalam mempertahankan eksistensi dan pertumbuhan di industri keuangan syariah

The IB gold pawn product at PT. BPRS Sarana Prima Mandiri (BPRS SPM) Pamekasan is a leading Sharia-compliant financing solution, popular among customers due to its fast disbursement process, low and negotiable daily ujroh (custodial fee), and efficient service. Over the past four years (2019-2022), this product has attracted 2,048 customers, with funds disbursed reaching IDR 30.475 billion, demonstrating its competitiveness against general Islamic banks. A descriptive qualitative study through observation, interviews, and documentation revealed the product's strengths, such as transaction ease, guaranteed security, transparent Sharia-compliant contracts, and the lowest fees compared to similar institutions, all contributing to exceptionally high customer loyalty. This loyalty is reflected in repeat transactions, resistance to competing products, and active customer referrals to family or others (word-of-mouth). The close, trust-based relationship and comfort between customers and BPRS SPM are key to the product's success in maintaining its presence and growth in the Islamic financial industry

I. PENDAHULUAN (12pt, 10%)

Pada era globalisasi, perkembangan ekonomi semakin cepat dan mengalami kemajuan, khususnya yang berhubungan dengan perbankan, sehingga terjadilah

persaingan yang sangat ketat dikarenakan banyaknya bank dengan berbagai macam produk serta pelayanan yang ditawarkan. (Karim, 2007)

Perbankan merupakan lembaga intermediasi untuk membantu masyarakat dalam hal keuangan melalui peningkatan sistem pelayanan, serta keunggulan produk yang berorientasi kepada kepuasan nasabah. Nasabah merupakan fokus utama mengenai kepuasan produk dan jasa suatu perbankan, maka hal itu nasabah berperan penting dalam mengukur kepuasan suatu produk yang diberikan oleh bank. (Lewis & Algaoud, 2007)

Kotler menjelaskan bahwa kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari kesan terhadap hasil produk yang diharapkan. Oleh karena itu, jika kinerja produk kurang dari harapan, konsumen tidak akan puas, dan jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan sangat puas dan merasa senang. (Ascarya, 2007)

Suatu hal yang sangat melekat dalam suatu perusahaan yaitu kemampuannya dalam menciptakan produk-produk yang unggul. Perusahaan dalam menciptakan keunggulan produk yaitu dengan melakukan berbagai kreativitas dan inovatif terhadap suatu produk. Kreativitas merupakan suatu keahlian dalam mengembangkan ide untuk membuat sesuatu yang baru. Sedangkan inovasi merupakan penerapan secara praktis dari sebuah ide kreatif, atau dapat dikatakan suatu tindakan yang nyata terhadap suatu ide kreatif. Inovasi dapat diwujudkan dengan adanya kreativitas yang cukup tinggi. Perusahaan yang dikelola akan tampil berbeda jika dapat memaksimalkan kreativitas untuk menghasilkan sebuah inovasi. (RB Buanawati, 2019)

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Keunggulan produk merupakan produk inovatif yang hadir pertama kali di pasar yang keunggulan produknya memiliki perbedaan dengan produk lainnya, artinya produk tersebut dapat menciptakan keunikan serta kepuasan kepada nasabah. Keunggulan produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan dan kepuasan nasabah terhadap produk. (Dwi Exmawati, 2014)

Kepuasan nasabah terhadap produk sangat berpengaruh kepada loyalitas nasabah, apabila nasabah merasa puas, dia akan menjadi setia dan memberikan feedback baik dengan melakukan pembelian produk yang sama secara berulang, nasabah yang puas akan cenderung memberikan informasi yang baik kepada orang lain seperti mengajak orang lain menggunakan produk yang sama seperti apa yang dilakukannya.

Loyalitas nasabah adalah komitmen jangka panjang yang mendalam dari nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh Bank. Loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk keberlangsungan suatu perusahaan. Loyalitas nasabah merupakan aset berharga untuk menciptakan peluang dalam mendapatkan pelanggan baru. (Dennis Eka, 2018)

Nasabah yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan terus menggunakan produk yang disediakan oleh perbankan, dan tidak akan terpengaruh kepada produk yang ditawarkan oleh pihak lain.⁶ Artinya mereka sudah percaya terhadap seluruh produk yang ditawarkan oleh Bank, dan seterusnya akan menggunakan produk tersebut.

Perbankan syariah di Indonesia semakin terus berkembang, bahkan mulai dari tahun 2013 telah dinobatkan sebagai perbankan syariah terbesar di dunia. Dengan jumlah 17,3 juta nasabah, 2.990 kantor bank, dan 1.267 layanan syariah, serta 43.000 karyawan.⁷

PT BPRS Sarana Prima Mandiri, dikenal sebagai bank syariah SPM, merupakan lembaga keuangan syariah dengan motto bersyariah untuk menghasilkan berkah dengan harapan bahwa produknya akan menghasilkan keberkahan. BPRS SPM hadir di wilayah

Madura tepatnya di Kota Pamekasan yang bermula dari keprihatinan pemerintah kabupaten pamekasan terhadap kondisi ekonomi masyarakat yang merasa kesulitan dalam meningkatkan usaha mereka karena minimnya modal yang dimiliki serta sulitnya dalam mendapatkan tambahan modal, selain itu melihat dari masyarakat pamekasan yang agamis dan lebih waspada saat berhubungan dengan bank konvensional karena mereka percaya bahwa bunga adalah riba yang dilarang.

Perkembangan perbankan syariah yang semakin pesat akan menyebabkan persaingan yang semakin ketat, maka hal itu setiap perusahaan dituntut untuk menawarkan suatu produk yang mempunyai keunggulan yang berbeda dengan lainnya. PT BPRS Sarana Prima Mandiri mengeluarkan produk gadai emas IB untuk membantu nasabah dalam mendapatkan dana secara langsung dengan cepat, aman, dan sesuai syariah, karena dengan waktu yang cepat nasabah bisa memperoleh dana pinjaman tanpa menunggu lama karena banyaknya prosedur yang akan dihadapi. Sedangkan kata aman diperuntukan kepada bank karena bank memiliki barang jaminan berupa emas yang nilainya tinggi dan bahkan cenderung bertambah, serta produk maupun jasa yang dilakukan dalam pembiayaan gadai emas tersebut sudah sesuai dengan syariah.

Gadai syariah menurut Antonio disebut dengan Ar-rahn yang artinya menahan harta si peminjam sebagai jaminan atas pinjamannya sampai waktu yang telah ditentukan, penerima gadai memiliki hak atas barang jaminan, meskipun tetap menjadi milik orang yang menggadaikan. Gadai emas syariah merupakan penyerahan hak penguasa kepada bank atas barang berharga, seperti emas lantakan, perhiasan, atau jenis emas lainnya, sebagai jaminan untuk mendapatkan dan produk gadai emas yang terdapat dalam BPRS SPM Pamekasan merupakan produk pembiayaan yang banyak diminati oleh nasabah, karena produk gadai emas disana memiliki banyak keunggulan yang jarang dimiliki oleh instansi lainnya. Gadai emas merupakan pembiayaan likuid yang mudah dicairkan, dan juga harga emas relative tinggi, jadi tidak ada kerugian jika nantinya terjadi hambatan, nasabah tidak dapat membayar kewajibannya. (Mujibno et al., 2021)

BPRS Sarana Prima Mandiri dalam menciptakan produk Gadai emas IB bukan hanya untuk mencari keuntungan saja, akan tetapi juga berperan dalam membantu pertumbuhan ekonomi masyarakat. Adapun keunggulan secara umum yang terdapat dalam Produk pembiayaan gadai emas IB yang tersedia di BPRS Sarana Prima Mandiri pamekasan yaitu meliputi: Proses pencairannya cepat, karena prosedur yang tidak berbelit-belit, Persyaratannya juga mudah hanya perlu menyetorkan KTP dan KK untuk pembuatan buku rekening gadai. Nilai perolehan nasabah (NPN) mulai dari 80% hingga 90% dari taksiran emas. Serta Biaya ujroh yang cukup murah dengan hitungan per hari, dan biaya ujroh dapat di negoisasi, artinya semakin banyak nominal pinjaman gadai maka biaya ujroh dapat dinegoisasi dengan jumlah yang lebih murah lagi.

Dengan hadirnya produk pembiayaan Gadai emas IB di BPRS SPM Pamekasan, masyarakat dapat memperoleh dana jangka panjang dengan cepat, aman, dan sesuai syariah. Hal ini membuat masyarakat lebih terjamin keamanannya dalam menitipkan barang berharga mereka serta transaksinya juga sesuai dengan prinsip Islam.

Dari beberapa data informasi yang diberikan oleh karyawan bank di BPRS SPM tentang keunggulan produk gadai emas, yang telah penulis paparkan di atas, maka sudah jelas bahwa produk gadai emas di BPRS SPM dianggap sebagai produk pembiayaan unggulan yang paling banyak peminatnya, dan berdasarkan analisa data yang penulis dapatkan, jumlah nasabah yang menggunakan produk Gadai emas tersebut setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan dan bahkan sampai overload, melebihi batas maksimal

II. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian keunggulan produk

Keunggulan merupakan kemampuan serta kelebihan yang dimiliki melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain. Menurut Kotler produk didefinisikan sebagai sesuatu yang memiliki nilai dan kemampuan dalam memberikan manfaat serta kepuasan bagi konsumen. Penulis menyimpulkan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu memberikan kepuasan bagi penggunaannya. Menurut Henardt dan szimanski, keunggulan produk merupakan produk yang inovatif yang memiliki perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk lainnya. Unsur-unsur keunggulan produk diantaranya keunikan nilai, serta manfaat dan keuntungan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumennya. Penulis juga menyimpulkan bahwa Keunggulan produk merupakan kemampuan serta kelebihan yang dimiliki suatu produk melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain. (Dwi Exmawati, 2014)

Suatu perusahaan harus totalitas dalam menciptakan keunggulan produk, karena hal ini dapat berpengaruh terhadap daya saing produk ketika nantinya dilempar ke tengah-tengah masyarakat. Tidak semua perusahaan mampu menciptakan keunggulan produk bahkan sebagian besar perusahaan hanya meneruskan produk-produk sebelumnya tanpa menciptakan inovasi produk, hal ini yang harus dihindari dalam menjalankan bisnis. (Samsuri, 2022)

Pengertian Gadai (Rahn)

Transaksi hukum gadai dalam fikih islam disebut al-rahn, kata al-rahn berasal dari bahasa arab "rahana-yarhanu-rahnan" yang berarti menetapkan sesuatu. Menurut Ta-kiyyuddin Abu bakal al-Husaini (w. 829 H), al-rahn adalah al-subut wa ad dawa>m sesuatu yang "tetap" dan "kekal" serta al-ih}tiba>s "menahan sesuatu." Dengan demikian, pengertian al-rahn secara bahasa adalah tetap, kekal dan menahan sesuatu barang sebagai pengikat utang. Secara istilah Menurut Zakariyya al-Anshary (w. 936 H), al-Rahn adalah "ja'lu 'ayni ma>lin wathi>qatan bidaynin yustaufi> minha> 'inda ta'adhuri> wafa'ih" menjadikan suatu barang yang mempunyai nilai harta benda sebagai jaminan utang yang dipenuhi dari harganya ketika utang tersebut tidak bisa dibayar". Ia menyatakan bahwa tujuan ar-Rahn adalah menyerahkan barang jaminan yang dimilikinya dan akan berpindah kepemilikan ketika rahin tidak mampu membayar dalam jangka waktu

yang telah ditentukan. maka hal itu, jenis barang yang dijaminan harus berupa harta benda yang dapat diperjualbelikan.(Muin et al., 2019)

Pengertian gadai juga dapat ditemukan dalam Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwasanya makna gadai dalam bahasa hukum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, angunan, runguhan, cagar, dan tanggungan. Gadai memiliki ciri-ciri sebagai berikut; (1) Gadai diberikan atas benda bergerak; (2) Gadai harus dikeluarkan dari penguasaan pemberi gadai; (3) Gadai memberikan hak kepada kreditur untuk memperoleh pelunasan terlebih dahulu atas piutang kreditur; (4) Serta gadai memberikan kewenangan kepada kreditur untuk mengambil sendiri pelunasan utang tersebut.²⁵

Berdasarkan pengertian Gadai ar-Rahn dari berbagai pendapat di atas, penulis berpendapat bahwa rahn adalah perjanjian penyerahan barang sebagai jaminan sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil utang. Dengan demikian, tampak bahwa fungsi dari barang jaminan adalah untuk memberikan keyakinan, ketenangan, dan keamanan atas utang yang dipinjamkan..

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.(Sugiyono, 2014) Adapun teknik analisis data yang digunakan meliputi proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan masalah yang diangkat maka peneliti memilih lokasi penelitian di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri, yang beralamatkan di JL. KH. Agus Salim 20, Rw. 07, Barurambat Kota, Kec. Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69317, Indonesia. Penentuan lokasi ini berdasarkan pertimbangan bahwa bank SPM mampu memberikan informasi dan kebutuhan data-data yang akan diteliti

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian telah diperoleh melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan dengan judul penelitian Analisis Keunggulan Produk gadai emas IB dalam mewujudkan Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS SPM Pamekasan. Perlu kiranya hasil temuan penelitian tersebut dilakukan pembahasan secara rinci, untuk mengetahui keterkaitan keduanya serta menjawab rumusan masalah yang ada pada penelitian ini.

Keunggulan produk gadai emas IB dalam mewujudkan loyalitas nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Menurut Kotler Philip keunggulan merupakan kemampuan serta kelebihan yang dimiliki melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain. Sedangkan Produk didefinisikan sebagai sesuatu yang memiliki nilai dan kemampuan dalam memberikan manfaat serta kepuasan bagi konsumen. BPRS SPM Pamekasan menyediakan Produk Gadai Emas IB yang merupakan fasilitas pembiayaan dengan jaminan berupa emas untuk memperoleh

uang tunai secara cepat dan mudah. Dalam produk gadai emas IB tersebut tentunya mempunyai ketentuan serta prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak perbankan. Sesuai dengan paparan data serta temuan penelitian yang telah diperoleh dari lapangan seperti yang dipaparkan pada sub sebelumnya baik melalui hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi, selanjutnya peneliti ingin mengemukakan hasil dari temuan yang berada di lapangan mengenai “Analisis keunggulan produk gadai emas IB dalam mewujudkan loyalitas nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan”, yakni sebagai berikut:

- Ketentuan produk gadai emas IB di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan menetapkan ketentuan produk gadai emas IB yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) No. 044/SK DIR/BPRS- SPM/VIII/2019 diantaranya: ketentuan akad, persyaratan, pembiayaan, ketentuan NPN, ketentuan waktu pembiayaan dan ketentuan maksimal pembiayaan⁹⁴. Ketentuan Persyaratan pembiayaan gadai cukup mudah sekali, hanya menyetorkan KTP serta barang jaminan berupa emas, lantakan, perhiasan, perak atau jenis emas lainnya, yang akan digadaikan. Ketentuan akad yang digunakan pada produk gadai emas IB juga sesuai syariah, yakni menggunakan 3 akad diantaranya: skim Rahn sebagai pengikatan obyek gadai (barang jaminan), skim Qardh sebagai prinsip gadai, dan skim ijarah sebagai jasa penitipan obyek gadai. Akad tersebut sudah sesuai dengan fatwa DSN No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang akad gadai, bahwasanya terdapat 3 (tiga) akad dalam pembiayaan gadai, yaitu: qardh, rahn dan ijarah.⁹⁵

Selain itu BPRS-SPM dalam menentukan plafon pinjaman yang akan diberikan kepada nasabah (NPN) yakni sebesar 85%- 90% dari jumlah taksiran emas, sedangkan Ketentuan biaya ujroh yakni dengan tariff normal 5 per 10.000 dari nilai taksiran. Sedangkan ketentuan waktu pembiayaan yakni 4 bulan dan dapat diperpanjang hingga 2 kali. Adapun juga ketentuan yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur Perbankan (SOP) No. 026/SK DIR/BPRS.SPM/V/2019 tentang maksimal pembiayaan yang diberikan kepada nasabah di setiap tahunnya yakni 30% dari seluruh jumlah maksimal pembiayaan, mengingat banyaknya jumlah outstanding pembiayaan gadai emas hingga ditetapkan batasan maksimal pembiayaan untuk menghindari resiko yang akan terjadi kedepannya.⁹⁶ Jika sudah sampai pada batas maksimal pembiayaan maka pihak bank akan menslow pembiayaan gadai untuk sementara waktu hingga terjadinya pelunasan atau perpanjangan dari nasabah sebelumnya. Sedangkan kelebihan yang dimiliki oleh produk gadai emas IB di BPRS-SPM yaitu terletak pada keistimewaan, keunggulan produk serta pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Nasabah pembiayaan gadai sangat merasa dimudahkan dengan segala ketentuan, pelayanan, serta keunggulan produk yang diberikan oleh BPRS-SPM, dari hal ini terjadilah kepuasan yang tercipta, sehingga menjadikan loyalitas dalam diri nasabah terhadap pembiayaan gadai emas IB tersebut.

Berdasarkan macam-macam Ketentuan produk gadai emas IB di BPRS SPM Pamekasan yang telah peneliti bahas diatas sudah sesuai dengan ketentuan SOP perusahaan No. 044/SK DIR/BPRS- SPM/VIII/2019 dan juga fatwa DSN No.26/DSN-MUI/III/2002.

Analisis keunggulan produk gadai emas IB dalam melakukan keunggulan bersaing.

Pada era globalisasi, perkembangan ekonomi semakin cepat dan mengalami kemajuan, khususnya yang berhubungan dengan perbankan, sehingga terjadilah persaingan yang sangat ketat dikarenakan banyaknya bank dengan berbagai macam produk serta pelayanan yang ditawarkan. Namun tidak berlaku bagi BPRS-SPM yang memiliki produk-produk yang unggul, diantaranya produk gadai emas IB yang memiliki banyak keunggulan yang jarang dimiliki oleh instansi lain, maka hal itu produk gadai emas di BPRS-SPM masih bisa bertahan menghadapi persaingan bisnis yang begitu jahat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, keunggulan produk didefinisikan sebagai suatu produk yang memiliki keunggulan atau keistimewaan tertentu dibandingkan dengan produk pesaing.⁹⁷

Adapun macam-macam keunggulan gadai emas IB di BPRS-SPM dibagi menjadi 5 proporsi diantaranya sebagai berikut:

1) Keunggulan produk

- a) Proses pencairan dana cepat, maksimal 10 menit.
- b) Persyaratannya mudah (menyetorkan KTP dengan barang jaminan. Mengisi formulir untuk pembukaan rekening tabungan dan rekening gadai.)
- c) Nilai perolehan nasabah tinggi 85%-90%.
- d) Biaya ujroh di hitung murah, dengan hitungan per hari yakni mulai dari 5/10.000-3,6/10.000 dari nilai taksiran.
- e) Biaya admin juga dihitung murah dengan ketentuan sesuai dengan nilai taksiran emas.

2) Keunggulan pelayanan

- a) Selalu memprioritaskan kepentingan, kepuasan, serta kenyamanan nasabah diatas segala-galanya, seperti halnya dengan (pelayanan yang baik, cepat, mudah, dan syariah).
- b) Memiliki pelayanan khusus untuk pembiayaan gadai, dikarenakan banyaknya nasabah gadai, yakni dengan menyediakan konter sendiri yang bersebelahan dengan teller agar transaksinya lebih mudah dan cepat.
- c) Menyediakan pelayanan jemput bola bagi nasabah yang ingin melakukan pembiayaan gadai, akan tetapi ada kendala untuk datang langsung ke tempat, hal ini lebih memudahkan nasabah yang dari wilayah jauh untuk melakukan pembiayaan gadai emas di BPRS SPM Pamekasan.
- d) Menciptakan hubungan yang sangat dekat dengan semua nasabah tanpa membandingkan nasabah dari segi penampilannya.
- e) Selalu bersikap terbuka kepada nasabah agar nasabah nyaman dan tidak ragu dalam melakukan transaksi tersebut.

3) Keunggulan akad

- a) Prinsip gadai menggunakan (skim Qardh) dalam rangka Rahn.
- b) Pengikatan obyek gadai menggunakan (skim gadai{Rahn}).
- c) Dan jasa penitipan obyek gadai menggunakan skim ija<rah.

Dengan ketiga akad tersebut sudah membuktikan bahwasanya segala transaksi di BPRS-SPM selalu atas dasar akad dan sesuai dengan syariah. Hal ini merupakan suatu keunggulan yang sulit dilakukan, karna terkadang yang memang wujudnya syariah akan tetapi tidak menerapkan kesyariahnya.

4) Keunggulan kebijakan

- a) Kebijakan waktu yang diberikan begitu cepat dan mudah, karena sudah memiliki tempat pelayanan sendiri untuk nasabah pembiayaan gadai.

- b) Kebijakan pelayanan yang baik tanpa terkecuali, produk gadai emas tersebut dibuka untuk semua kalangan, baik itu orang tua, pelajar dan semua lapisan masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut. Prosesnya mudah, nasabah tidak perlu dianalisis tentang bisnisnya, yang terpenting nasabah mempunyai jaminan berupa emas.
 - c) Kebijakan biaya titip yang murah, bisa di negoisasi untuk nasabah yang loyal.
 - d) Kebijakan keamanan barang gadai yang diberada di bank sudah terjamin aman, karena telah disediakan tempat khusus untuk penyimpanan barang jaminan gadai yakni brankas rahasia yang hanya orang tertentu yang boleh memasukinya, yakni bagian Kabag. Accounting dengan satpam.
- 5) Keunggulan fasilitas
- a) Fasilitas berupa pinjaman dana secara cepat dengan prinsip gadai yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan
 - b) Fasilitas berupa pelayanan seperti menyediakan konter khusus untuk pembiayaan gadai emas agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, selain itu juga pelayanan jemput bola untuk nasabah yang ingin melakukan pembiayaan namun ada kendala waktu, tempat dan semacamnya.
 - c) Fasilitas berupa keamanan barang gadai yang disediakan khusus dan terjamin keamanannya.
 - d) Fasilitas yang disediakan bank dalam melakukan penaksiran emas, sebagai bentuk keamanan agar menghindari resiko emas palsu, yakni fasilitas berupa macam-macam uji dalam melakukan penaksiran emas, yaitu diantaranya: timbangan emas, air uji, batu uji, dan jarum uji.

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah peneliti lakukan terkait keunggulan produk gadai emas IB dalam melakukan keunggulan bersaing yakni sudah sesuai dengan apa yang terjadi sekarang. Produk gadai emas IB di BPRS SPM dapat bertahan menghadapi persaingan bisnis yang terjadi di era globalisasi saat ini. Karna kemampuannya dalam menjaga kualitas produk dari segala prosesnya sehingga produk tersebut menjadi unggul serta dapat menciptakan kepuasan nasabah hingga akhirnya tercipta juga loyalitas dalam diri nasabah.

V. KESIMPULAN

1. Keunggulan produk gadai emas IB dalam mewujudkan loyalitas nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Keunggulan produk merupakan kemampuan serta kelebihan yang dimiliki suatu produk melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain. Berbagai macam keunggulan yang dimiliki oleh produk gadai emas di PT. BPRS SPM Pamekasan dapat dilihat dari beberapa proporsi yaitu diantaranya: dari segi keunggulan produknya, keunggulan pelayanan, keunggulan akad, keunggulan kebijakan, serta keunggulan fasilitasnya. Menurut persepsi nasabah terkait produk gadai emas IB tersebut dikatakan unggul karena produk gadai emas ini merupakan produk pembiayaan yang paling murah biaya titipnya dibandingkan dengan instansi lainnya, dan di hitung harian, serta nilai perolehan nasabah tinggi, biaya admin juga murah, selain itu proses pencairannya cepat, dan persyaratannya mudah.

2. **Tingkat loyalitas nasabah pada produk gadai emas IB di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.**

Tingkat loyalitas nasabah pada produk gadai emas IB di BPRS SPM Pamekasan sangat tinggi, bisa dibilang 75% tingkat loyalitas tertinggi yang diberikan nasabah terhadap produk gadai emas IB tersebut, loyalitas nasabah yang tinggi ini terjadi dikarenakan hubungan antara nasabah dengan perusahaan yang sangat erat sehingga nasabah tidak canggung dan merasa nyaman, maka demikian nasabah terus melakukan pembelian berulang terhadap produk gadai emas IB tersebut dan tidak terpengaruh terhadap produk maupun jasa dari perusahaan lainnya, selain itu nasabah juga memberikan feedback baik dengan mereferensikan produk gadai emas IB tersebut kepada keluarga, maupun orang lain..

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya. (2007). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Raja Grafindo Persada.
- Dennis Eka. (2018). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Depok. *Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 1–85.
- Dwi Exmawati, S. (2014). Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. *Skripsi : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) TULUNGAGUNG*, 1–114.
- Karim, A. (2007). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Raja Grafindo Persada.
- Lewis, M. K., & Algaoud, L. M. (2007). *Perbankan Syariah : Prinsip, Praktik dan Prospek*. PT. Serambi Ilmu Semesta.
- Muin, A., Rusydi, I., & Apriyanti, D. A. (2019). ANALISIS PRODUK GADAI EMAS DI BANK SYARIAH (Penelitian Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indramayu). *Risalah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 6(1), 40–59. https://doi.org/10.31943/jurnal_risalah.v6i1.109
- Mujibno, M., Elina, R., & Fauziyah, F. (2021). Analisis Gadai Emas Ib Barokah Berdasarkan Fatwa Dsn Mui Pada Bank Jatim Syariah Sampang. *Bayan Lin-Naas : Jurnal Dakwah Islam*, 5(2), 189–212. <https://ejournal.unia.ac.id/index.php/bayan-linnaas/article/view/942>
- RB Buanawati. (2019). Analisis Gadai Emas Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sigi. *Repository.Iainpalu.Ac.Id*. http://repository.iainpalu.ac.id/id/eprint/1221/1/riska_bani_buanawati.pdf
- Samsuri. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi. *Ribhuna: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 39–53. www.bi.go.id/id/statistik/sski/default/asp
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Achmad, Yusnedi. *Gadai Syariah*. 1 ed. CV. BUDI UTAMA: Yogyakarta, 2015.

- Apriyanti, Dewi Asih, Ibnu Rusydi, dan Abd Muin. “Analisis Produk Gadai Emas Di Bank Syariah (Penelitian Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indramayu).” *RISALAH Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, Jakarta, vol.5, no. 2 (September 2019): 43–47.
- . “Analisis Produk Gadai Emas Di Bank Syariah (Penelitian Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indramayu).” *RISALAH Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, Jakarta, vol.5, no. 2 (September 2019).
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Revisi. Rineka Cipta: Jakarta, 2002.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Revisi. Rineka Cipta: Jakarta, 2002.
- Ashari, Azis, Abd Rouf, dan Masudi. “Peran Gadai Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Study Pada BPRS Saran Prima Mandiri Bandaran).” *PROSPEKS, Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, vol.1, no. 1 (8 April 2023): 82–83.
- Buanawati, Riska Rani. “Analisis Gadai Emas Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabng Pembantu Sigi.” *Doctoral Dissertation*, IAIN Palu (2019).
- Chaerunisa, Dyah Rini. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Yogyakarta.” *Universitas Islam Indonesia* (2011): 2.
- . “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Yogyakarta.” *Universitas Islam Indonesia* (2011): 23.
- . “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Yogyakarta.” *Universitas Islam Indonesia* (2011): 2.
- Frena, Fardillah, Hardi Yahawi, Seleman, Zuhrotun Aulia, Triana, Rita Puspasari, Oktaviana, Eni Nuraeni, Fida Arumingtyas, Dwi Apriyanti, Mita, dkk. *perbankan syariah indonesia*. Penerbit Insania: Cirebon, 2021.
- Gultom, Novianti Br, Erina Almin, Abdurrahim, Mega Sanjaya, Rodame Monitorir Napitupulu, Jacop Abolladaka, Tri palupi Robustin, dkk. *TEORI PEMASARAN: Pendekatan Manajemen Bisnis*. CV. Media Sains Indonesia: Bandung-Jawa Barat, 2022.
- Harahap, Darwis, Arbanur Rasyid, dan Idris Saleh. *Fiqh Muamalah II*. 2 ed. CV. Merdeka Kreasi Group: Medan Sunggal, 2022.
- Hartomo, Heriakto, Rahmat Syafe’i, dan Abdul Ghafur Anshari. *Gadai Syariah di Indonesia*. 1 ed. Gadjah MadaUniversity Press: Yogyakarta, 2006.
- Harun. *Fiqh Muamalah*. Muhammadiyah University Press: Surakarta, 2017. Hasibuan, Abdul Nasser, Sulaiman Efendi, dan Windari. “Analysis Of Account-

- Hurriyati, Ratih. “Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.” ALFABETHA. Bandung (2010): 132.
- Iswanaji, Chaidir, dan Siti Khotijah Afidatul. Lembaga Keuangan Syariah. Penerbit Adab: Indramayu, Jawa Barat, 2021.
- Iswanaji, Chaidir, Siti Khotijah Afidatul, dan Zidny Hasbi Nafi’. Lembaga Keuangan Syariah. Penerbit Adab: Indramayu, Jawa Barat, 2021.
- Kelibia, Muhammad Umar. “Studi Komparasi Konsep Biaya PemeliharaanBarang Jaminan Dan Konsep Bunga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Pegadaian Syariah Dan Pegadaian Konvensional Di Ambon).” Amal: Jurnal Ekonomi Syariah, vol.3, no. 01 (4 Januari 2022). Diakses 29 Mei 2023. <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/amal/article/view/2391>.
- . “Studi Komparasi Konsep Biaya Pemeliharaan Barang Jaminan Dan Konsep Bunga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Pegadaian Syariah Dan Pegadaian Konvensional Di Ambon).” Amal: Jurnal Ekonomi Syariah, vol.3, no. 01 (4 Januari 2022). Diakses 12 Juli 2023. <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/amal/article/view/2391>.
- Kheng, Lo Liang, Osman Mahamad, T. Ramayah, dan Rahim Mosahab. “The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia.” International Journal of Marketing Studies, vol.2, no. 2 (November 2010): 57–58.
- Lupioadi, Ramat, dan A Hamdani. Manajemen Pemasaran Jasa. SELEMBA EMPAT: Jakarta, 2001.
- Mardani. Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia. 1 ed. KENCANA: Jakarta, 2015.
- . Hukum Kontrak Keuangan Syariah: Dari Teori ke Aplikasi. 1 ed. KENCANA: Jakarta, 2021.
- Miles, Mathew B., A. Michael Huberman, Tjetjep Rohendi Rohidi, dan Mulyarto. ANALISIS DATA KUALITATIF: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Universitas Indonesia press (UIP): Jakarta, 1992.
- Muhammad, Antonio Syafi’i. Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik. Gema Insani: Jakarta, 2001.
- Mujibno, Riskiana Elina, dan Faizah Fauzi. “Analisis Gadai Emas IB Barokah Berdasarkan Fatwa DSN MUI Pada Bank Jatim Syariah Sampang.” Bayan Lin Naas, vol.5, no. 2 (Juli 2021): 194.