

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN  
LAYANAN PRODUK GADAI EMAS (STUDI BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP GAJAH MADA)**



**SKRIPSI**

*Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

**OLEH:**

**AZIZAH**  
**NIM: 205150094**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU  
2024**

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 5 Juni 2024 M  
27 Dzulqaidah 1445 H

Penulis



Azzadi

NIM: 20.5.15.0094

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Layana Produk Gadai Emas (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada”. Oleh mahasiswa atas Nama Azizah NIM: 205150094 mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, 05 Juni 2024 M  
27 Dzulqaidah 1445 H

Pembimbing I



Nursyamsu, S.H.I., M.S.I  
NIP : 19860507 201503 1 002

Pembimbing II



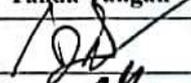
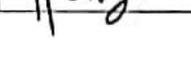
Rabaniyah Istiqamah, S.Pd., M.Pd  
NIDN : 19911128 202321 2 042

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Azizah, NIM: 20.5.15.0094 dengan judul "Peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan produk gadai emas (studi bank syariah Indonesia kep gajah mada)" yang telah diujikan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 03 Juli 2024 M, yang bertepatan dengan tanggal 26 *Dzulhijjah* 1445 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah yang dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 23 Juli 2024 M  
17 *Muharram* 1446 H

## DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Abdul Jalil, S.E.,MM	
Munaqisy I	Nuriatullah, SEI.,M.EK	
Munaqisy II	Noor Riefma Hidayah, SE.,Ak.,M.sc	
Pembimbing I	Nursyamsu, S.H.I.,M.S.I	
Pembimbing II	Rabaniyah Istiqamah, S.Pd., M.pd	

Mengetahui :

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I  
NIP. 19650612 199203 1 004

Ketua  
Prodi Perbankan Syariah



Abdul Jalil, S.E., M.M.  
NIP. 19871110 201903 1 006

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ  
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur penulis panjatkan atas hadirat Allah swt. karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan, maka penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua Penulis yaitu Ayah muh jama'ang dan Ibu Rosmawati yang merupakan pendorong serta yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan mendidik penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini. Serta kakak kandung yaitu kakak moh takwin, ahmad syafii dan nurlaila dari penulis, Terima kasih atas supportnya selama ini semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya Aamiin.
2. Prof. Dr. H. Lukman Thahir selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Dr. Hamka. S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Prof. Dr. Hamlan M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr

Faisal Attamimi, S.Ag., M.Fil.I selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah memberikan kemudahan dalam menimbah ilmu pengetahuan di kampus hijau Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

3. Dr. Sagir M Amin. MPD.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Syaakir Sofyan, S.E.I M.E, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Siti Aisyah S.E.I, M.E.I sebagai Wakil Dekan Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Malkan, M.Ag sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Abdul Jalil S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah serta Sekertaris Jurusan Ahmad haekal, M.Si yang telah banyak mengorbankan waktu dan pikiran dalam mengarahkan dan memudahkan perencanaan awal hingga akhir penulisan pada skripsi ini.
5. Ahmad haekal, M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
6. Nursyamsu, S.H.I.,M.S.I selaku pembimbing I serta Rabaniyah Istiqamah, S.Pd.,M.Pd selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing Penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
7. Rifai S.E., M.M. selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang telah banyak memberikan bantuan berupa referensi dan buku-buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.

8. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
9. Seluruh staf akademik dan umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
10. Para mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palu angkatan 2020 yang sudah senantiasa memberi keterangan selama proses penelitian berlangsung.
11. Buat sepupu penulis terimakasih sudah mendoakan serta menjadi penyemangat dan motivasi yang baik bagi penulis.
12. Sahabat penulis, indarwati, anisa febriyana dan sulistiawati yang sudah senantiasa mendoakan, menemani, menghibur, dan menyemangati penulis
13. Teman kelas Psy3 dan Psy4 yang telah bersama-sama menempuh pendidikan selama perkuliahan. Seluruh Keluarga Besar Perbankan Syariah, serta teman-teman KKP dan KKN yang sudah menjadi bagian dari keluarga penulis selama proses perkuliahan
14. Terima kasih kepada teman ku yang Bernama Nur Azizah dan faozan yang telah membantu revisi skripsi ku
15. Terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam menyiapkan konsumsi ujian Fatimah azzahra, eka cicilia, yunisa, hijriana, wisran, mugni, dan indar
16. Terima kasih kepada teman-teman ku yang telah menemani ke perpustakaan Sakina dan Muhammad syahrul
17. Kepada seluruh pihak yang ikut andil dalam penyusunan skripsi ini yang tidak tertulis disini, terimakasih atas segala doa, semangat dan kebaikan

yang telah diberikan selama membantu penulis. Semoga senantiasa Allah SWT. membalas kebaikan kalian semua.

Akhirnya, kepada semua pihak yang namanya tidak sempat termuat dalam pengantar ini, Penulis mohon maaf serta terima kasih atas bantuan, motivasi dan kerjasamanya. Penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah swt.

Palu, 05 juni 2024 M  
27 Dzulqaidah 1445 H

**Penulis**

**Azizah**  
**NIM: 20.5.15.0094**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Penegasan Istilah .....	7
E. Garis-Garis Besar Isi .....	8
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Landasan Teori .....	15
1. Peran .....	15
2. Teknologi dan Informasi.....	16
3. Gadai Syariah.....	24
C. Kerangka Berpikir .....	34
<b>BAB III   METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	36
B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Subjek Dan Objek.....	37
D. Sumber Data .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Analisis Data .....	40
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	41

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	43
1. Profil dan Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI....	43
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia .....	44
3. Struktur Organisasi KC BSI Gajah Mada Kota Palu.....	44
4. Deskripsi Produk Gadai emas dan Penggunaan Teknologi BSI Gajah Mada.....	45
B. Peran Teknologi Informasi Pada Pengelolaan Transaksi Produk Gadai Emas BSI Gajah Mada Kota Palu .....	47
1. Teknologi dalam Pengelolaan Transaksi Gadai emas .....	47
2. Produk gadai emas di BSI Gajah Mada kota Palu.....	50
3. Efektivitas penggunaan aplikasi BSI Mobile dalam memberikan informasi kepada pelanggan .....	51
4. Peran teknologi informasi pada produk emas di BSI.....	52
C. Hambatan Dalam Teknologi Informasi Dalam Layanan Produk Gadai Emas BSI Gajah Mada.....	54
1. Hambatan Menggunakan Teknologi dan Informasi pada produk gadai emas.....	54
2. Sistem keamanan BSI Mobile yang di terapkan oleh BSI Gajah Mada.....	56

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu.....	10
-----------	-----------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1	: Struktur Organisasi KC BSI Gajah Mada Kota Palu .....	45
Gambar 4.2	: Produk gadai emas BSI .....	46
Gambar 4.3	: BSI Mobile .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Surat Izin Penelitian
- Lampiran III : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran IV : SK Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran V : Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran VI : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran VII : Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

Nama Penulis : Azizah  
NIM : 20.5.15.0094  
Judul Skripsi : Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Layana Produk Gadai Emas (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada)

---

Skripsi ini membahas tentang "Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Layana Produk Gadai Emas (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada" dengan rumusan masalah yaitu: (1) Bagaimana peran teknologi informasi pada produk gadai emas di BSI gajah Madah Kota Palu ? (2) Apa saja Hambatan dalam teknologi informasi dalam produk gadai emas di BSI Gajah Mada Kota Palu?

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Dengan memilih lokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Kota Palu. Sumber data yang diperoleh dari data primer dan sekunder yang relevan dengan masalah yang diteliti, teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan tehnik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data serta verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Teknologi informasi pada transaksi produk gadai syariah di BSI gajah mada dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile, yang mana aplikasi ini memiliki fitur fitur sangat janggih sebagai alternatif untuk para nasabah dalam melakukan transaksi maupun gadai sehingga tidak perlu untuk antrian dikantor cukup dari rumah dan mengikuti langkah langkahnya, Dan juga bahwa peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan produk gadai emas itu meningkat setiap tahunnya nasabah penggunaan produk gadai emas di BSI palu gajah mada, sehingga perlu adanya peningkatan tahun depan agar bisa mencapai dari tujuan bank syariah Indonesia itu sendiri.

Hambatan dalam teknologi informasi layanan produk gadai emas BSI Gajah Mada terdapat pada nasabah yang sudah berumur dan sulit paham adanya teknologi sehingga meharuskan untuk melakukan gadai secara manual dan juga keamanan sudah terjamin dengan menggunakan cyber sebagai pengaman data dan tentunya teknologi pada BSI memiliki peran yang sangat penting untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Adapun saran kepada BSI gajah mada lebih giat dalam mensosialisasikan teknologi dan informasi BSI yaitu aplikasi BSI mobile terkhusus pada produk gadai emas agar nantinya nasabah akan lebih mengetahui cara menggunakan BSI mobile dengan benar dan juga bisa membantu menjelaskan kepada nasabah yang kurang paham menggunakan aplikasi tersebut sehingga membantu pelayanan di BSI lebih efektif. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini. Sehingga bukan hanya membahas terkait produk gadai dalam cakupan teknologi dan informasi.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### ***A. Latar Belakang***

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif.<sup>1</sup>

Kehadiran teknologi informasi dalam berbagai jasa selalu menjanjikan beragam manfaat bagi para segenap stakeholder-nya. Mulai dari lingkup tingkat efisiensi, efektivitas produksi, transparansi, pengambilan keputusan, pendayagunaan sumber daya manusia, sampai transformasi bisnis atau bahkan perubahan *core business*. perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia dimasa ini maupun di masa yang akan datang, karena teknologi informasi berperan penting dalam kehidupan sehari-hari.<sup>2</sup>

Oleh karena itu manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi, karena dalam dunia perbankan teknologi informasi sangat berperan penting dalam mempertahankan perusahaan, karena dengan teknologi informasi pelayanan akan semakin berkembang dengan pesat dan memudahkan. Disamping itu dinamika kebutuhan perusahaan untuk menata dan membenahi diri dalam menyiapkan teknologi yang dibutuhkan agar dapat mendukung pengembangan dan perluasan bisnis, serta memberikan pelayanan

---

<sup>1</sup>Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2005), 27

<sup>2</sup>Fidah Ahmad Sapidudin, "Hubungan penerapan teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT penggadaian kantor cabang bumi ayu brebes" skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto 2020. 33

yang terbaik kepada nasabah melalui layanan berbasis teknologi informasi. Dalam era globalisasi, keandalan teknologi informasi merupakan salah satu unsur penting yang mendukung proses bisnis dan layanan yang prima serta informasi kinerja operasional dan keuangan yang akurat. Bank syariah Indonesia menghadirkan teknologi dan informasi berupa mobile banking atau biasa di sebut dengan BSI mobile<sup>3</sup>.

Pelayanan merupakan suatu usaha produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen. Perbankan harus memberikan layanan perbankan elektronik yang dikembangkan melalui optimalisasi data nasabah dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien dan sesuai kebutuhan, serta seluruhnya dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah tentunya tetap dalam pengawasan pihak perbankan. Digital banking atau e-banking merupakan suatu layanan yang menyediakan layanan informasi yang dapat diakses nasabah melalui media elektronik, tidak terbatas. E-banking juga menyediakan layanan untuk berkomunikasi serta bertransaksi dengan lebih mudah dan aman.

Keberhasilan suatu bank sangat tergantung pada cara mereka memberikan layanan kepada nasabah, sehingga bank BSI menghadirkan aplikasi BSI mobile untuk bisa mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi dan juga dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dengan fitur fitur yang sangat lengkap. faktor utama dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah adalah dari kualitas pelayanan sehingga apabila bank tidak memperhatikan aspek-aspek pelayanan maka dapat mengakibatkan berpindahnyanya nasabah ke bank lain yang dianggap lebih dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah dalam

---

<sup>3</sup>Ibid 34

bertransaksi. Hal tersebut tentu saja akan merugikan pihak bank yang bersangkutan<sup>4</sup>.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, *mobile banking*, internet banking serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas.

Gadai (*rahn*) adalah penyerahan barang (*marhun*) yang dilakukan oleh orang yang mengambil hutang (*rahin*) kepada pihak yang memberikan hutang (*murtahin*) atas jaminan untuk hutang yang diterima. Gadai dalam fiqh disebut *rahn*, yang dalam beberapa bahasa adalah nama barang yang digunakan sebagai jaminan atas kepercayaan. Barang jaminan dapat berupa kendaraan, emas, atau barang pribadi lainnya. Produk gadai emas dapat diartikan produk pinjaman yang ditawarkan oleh BSI sebagai pengganti untuk mendapatkan uang tunai secara cepat dengan jaminan berupa emas<sup>5</sup>. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Baqarah (2) : 283

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ إِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ أِنَّمْ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝ ٢٨٣ ﴾

Terjemahan :

“Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika

<sup>4</sup>Abdul Kadir, Pengenalan Teknologi Informasi, (Andi Publisher: 2006), 32.

<sup>5</sup>Nurul Khanzanah “Analisis manajemen risiko pada produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia” Skripsi Perbankan Syariah Universitas Walisongo 2023, 6.

sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>6</sup>”

Menurut Shihab dalam tafsir Al-Misbah menafsirkan surah Al-Baqarah ayat 283 bahwa bolehnya menggadaikan atau memberi barang tanggungan sebagai barang jamina pinjaman. Walau ayat ini tentang perjalanan, tidak berarti bahwa menggadaikan hanya boleh dibenarkan dalam perjalanan. Nabi SAW pernah menggadaikan perisai kepada orang Yahudi, meskipun Nabi SAW berada di Madinah. Oleh karena itu penyebutan kata dalam perjalanan hanya karena seringnya tidak ditemukan seorang penulis pada saat perjalanan. Jaminan bukan terbentuk tulisan atau saksi, tapi kepercayaan dalam amanah timbal balik. Utang diterima oleh pengutang dan barang jaminan diserahkan kepada pemberi utang<sup>7</sup>.

Walaupun terdapat perbedaan dalam pelaksanaan antara zaman rasulullah dengan sekarang. Hal itu tidak mengurangi minat masyarakat untuk menggadaikan barangnya baik dilembaga keuangan maupun di perbankan. Karena gadai merupakan salah satu alternatif pembiayaan yang dipilih masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dana cepat cair.

Gadai ialah suatu barang yang dijadikan peneguh atau penjamin kepercayaan dalam utang-piutang. Barang itu boleh dijual kalau utang tidak dapat dibayar, karena penjualan itu haruslah dengan keadilan. Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang yang mana untuk kepercayaan dari orang yang berpiutang. Orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai

---

<sup>6</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, Qur'an dan Terjemahan. (Cet : 1 2019)

<sup>7</sup>Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan Dan Keserasihan Al-Qur'an (Jakarta Pusat: lentera hati, 2012). 729-741

jaminan terhadap utangnya itu. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berutang) tetapi dikuasai oleh pemerintah gadai (yang berpiutang). Namun dalam kenyataannya bahwa gadai pada saat ini, prakteknya menunjukkan adanya beberapa hal yang berlaku ketidakadilan, yaitu mengarah pada suatu persoalan riba<sup>8</sup>.

Gadai yakni melaksanakan kegiatan usaha penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Nasabah atau pinjaman adakalanya tidak memenuhi kewajibannya sesuai waktu yang disepakati. Setelah melalui peringatan terlebih dahulu, dan tidak melakukan perpanjangan, maka lembaga pegadaian mempunyai hak untuk mengambil pelunasan piutangnya dengan cara melelang barang jaminan gadai yang dibawah kekuasaannya. Jual beli secara umum adalah suatu perjanjian, dengan perjanjian itu kedua belah pihak mengatakan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan. Perdagangan atau jual beli dapat dilakukan dengan langsung dan dapat dengan lelang<sup>9</sup>

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia semakin menunjukkan kemajuannya, hal tersebut ditunjukkan dengan semakin banyaknya lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang berjalan dengan sistem syariah. Seiring dengan perkembangan keuangan syariah perlu juga diiringi dengan perkembangan produk syariah guna menunjang dalam operasional kegiatannya. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu dari bank syariah memberikan beragam produk pembiayaan yang ditawarkan BSI adalah produk BSI gadai emas. BSI gadai emas adalah produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh BSI sebagai salah satu alternative untuk memperoleh uang tunai secara cepat dengan

---

<sup>8</sup> Lukman Hakim, Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam, (Bandung: Erlangga, 1012), 121.

<sup>9</sup> Rachmadi Usman, Hukum Jaminan Keperdataan, (Banjarmasin: Sinar Grafika, 2008),

dasar jaminan berupa emas. Pembiayaan yang sering digunakan dalam lembaga keuangan syariah diantaranya menggunakan sistem pembiayaan gadai emas syariah, yakni guna untuk memperlancar roda perekonomian umat, sebab dianggap mampu menekan terjadinya inflasi karena tidak adanya ketetapan bunga yang harus dibayarkan ke bank, selain itu juga dapat merubah haluan kaum muslimin dalam setiap transaksi perdagangan dan keuangan yang berjalan dengan ajaran syariah Islam<sup>10</sup>.

Salah satu keunggulan BSI adalah tersedianya aplikasi BSI Mobile yang memungkinkan nasabah untuk dengan mudah melakukan tugas perbankan yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, termasuk memeriksa saldo, mentransfer uang antar bank, melakukan pembelian dan pembayaran, dapat melakukan gadai melalui BSI mobile dan tugas-tugas lainnya. BSI mobile memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi menggunakan aplikasi BSI mobile<sup>11</sup>.

Obsevasi awal melakukan penulis terhadap mengenai peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan produk gadai emas di bank syariah Indonesia (BSI) melibatkan pemahaman yang mendalam tentang layanan perbankan. Teknologi informasi, khususnya aplikasi BSI mobile, telah menjadi alat utama dalam meningkatkan kenyamanan layanan perbankan. Meskipun teknologi informasi menawarkan banyak keuntungan, terdapat beberapa hambatan yang signifikan dalam implementasinya, terutama terkait dengan pemahaman dan teknologi oleh nasabah<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Agustianto, Percikan Pemikiran Ekonomi Islam, (Bandung, Cipta Pustaka Media, 2002), hlm. 123.

<sup>11</sup>Dinda Ayu Agustina “Pengaruh penggunaan BSI Mobile Terhadap kepuasan nasabah” *Jurnal Islamic Banking and Finance* Universitas Muhammadiyah Siduarjo, Vol 6 No 1 2023, 179.

<sup>12</sup> Enricko, Back office “wawancara” di Bank BSI Gajah Mada Kota Palu, 27 februari 2024

Berdasarkan permasalahan tersebut sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang Peran teknologi informasi dalam meningkatkan produk gadai syariah studi Bank Syariah Indonesia Gajah Mada Kota palu.

### ***B. Rumusan Masalah***

1. Bagaimana Peran teknologi informasi pada produk gadai emas di BSI Gajah Mada Kota Palu ?
2. Apa saja Hambatan dalam teknologi informasi dalam produk gadai emas di BSI Gajah Mada Kota Palu?

### ***C. Tujuan dan kegunaan penelitian***

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan kegunaan penelitian sebagai berikut :

#### **1. Tujuan penelitian**

- a. Tujuan penelitian ini yaitu untuk Menganalisis Peran teknologi informasi pada produk gadai emas di BSI Gajah Mada Kota Palu.
- b. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hambatan dalam teknologi informasi dalam produk gadai emas di BSI Gajah mada kota palu

#### **2. Kegunaan penelitian**

##### **a. Kegunaan Akademis**

Dari segi teoritis dan akademis, penelitian ini diharapkan memberi kontribusi keilmuan tentang pandangan nasabah terhadap teknologi informasi pada produk gadai emas di BSI Gajah Mada Kota Palu.

##### **b. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada BSI terkait pelaksanaan aplikasi BSI mobile untuk mempermudah masyarakat dalam , serta semua pihak yang terlibat, guna terciptanya pembangunan di masyarakat yang lebih baik.

#### ***D. Penegasan Istilah***

Untuk memperjelas pengertian dan menghindari kesimpangsiuran dalam memahami judul proposal yang berjudul “Peran teknologi dan informasi dalam meningkatkan produk gadai emas studi kasus Bank Syariah Indonesia Gajah Mada Kota palu” maka ada beberapa kata yang perlu diperjelas, dengan maksud menghindari terjadinya penafsiran yang keliru atau pengertian yang keliru sebelumnya.

##### **1. Peran**

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki posisi tertentu mengenai bagaimana ia seharusnya bertindak. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama<sup>13</sup>.

##### **2. Teknologi dan Informasi**

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi dan pelayanan yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Syaron, “*Peran badan perencanaan pembangunan Daerah*” *Junal Administrasi Publik Universitas Samratulangi Manado*, Vol 4 No 48 2017, 39

<sup>14</sup>Cecep Abdul Kholik, “*Perkembangan Teknologi Informasi dalam berbagai Bidang*” *Jurnal Fakultas Teknik Universitas Unisa Kuningan*, Vol 2 No 2 2021. 10

### 3. Gadai Emas

Pengertian gadai (rahn) secara bahasa adalah tetap, kekal, dan jaminan. Sedangkan dalam pengertian istilah adalah sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, dan dapat diambil kembali harta tersebut setelah ditebus.<sup>15</sup> gadai emas adalah sistem yang dimana produk pegadaian yang di miliki oleh perusahaan yang kemudian di salurkan kepada nasabah yang membutuhkan dengan menggunakan emas sebagai jaminannya.<sup>16</sup>

#### *E. Garis-Garis Besar Isi*

Untuk mempermudah pemahaman bagi pembaca tentang pembahasan skripsi penelitian ini, peneliti menganalisis secara garis besar menurut ketentuan yang ada dalam komposisi skripsi ini. Oleh karena itu garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal yang diungkapkan di dalam materi pembahasan tersebut antara lain sebagai berikut :

Bab I pendahuluan yang membahas terkait latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah/Definisi Operasional, Kerangka pemikiran, dan Garis-garis Besar Isi.

Bab II Kajian Pustaka yang menguraikan dan menjelaskan tentang yakni : Penelitian terdahulu, dan kajian teori.

Bab III Metode Penelitian yang membahas tentang metode penelitian, pendekatan dan design penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

---

<sup>15</sup>Zulkifli Rusb, "Analisis Pemasaran Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru", Jurnal Al-Hikmah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Vol 2 No 1 2015, 164.

<sup>16</sup>Nasrifah, maulana, and siti chusnul "penerapan sistem gadai emas pada PT. pegadaian syariah kantor cabang kota probolinggo. "iqtishodiyah: jurnal ekonomi dan bisnis islam 8.1 (2022): 66

Bab IV, Hasil dan pembahasan yang meliputi gambaran umum Bank BSI, peran teknologi informasi pada pengelolaan transaksi produk gadai emas BSI gajah mada kota palu, dan hambatan dalam teknologi informasi dalam layanan produk gadai emas BSI gajah mada

Bab V Penutup, yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis.

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hasil-hasil penelitian tersebut yang akan berkaitan dengan Peran teknologi informasi dalam meningkatkan produk gadai emas di BSI

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama, Judul dan Tahun Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	Harianto Respati, Pengendalian Teknologi Informasi Bank Pada Era Cyber Bangking 2018 <sup>17</sup>	Penelitian ini menyatakan bahwa manfaat teknologi komunikasi modern lebih untuk meningkatkan kepuasan para nasabah. Selain pengaruh persaingan, sistem teknologi informasi dipengaruhi oleh kapasitas pekerjaan, pengaruh geogradis serta perkembangan teknologi informasi. karenanya perbankan berhati-hati menentukan jenis hardware dan	Perasamaan Penelitian Terdahulu ini dengan peneliti yaitu membahas terkait teknoogi informasi yang di gunakan oleh bank	Adapun perbedaannya yaitu terdapat pada era Cyber sementara penulis membahas terkait teknologi informasi agar memudahkan nasabah dalam gaadai syariah

---

<sup>17</sup>Harianto Respati “Pengendalian Teknologi Informasi Bank Pada Era Cyber Bangking”  
Jurnal Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Kajuruan Malang, Vol 4 No 3 2018

		software yang akan digunakan agar data tetap aman. Bergagai macam kondisi yang dapat mempengaruhi penerapan sistem informasi berbasis cyber banking oleh perbankan, oleh karenanya risiko pasti terjadi		
2	Agil Magrib, Peran Layanan M-Banking pada masa pandemic (studi Bank BSI S Parman Kota Bengkulu) 2022 <sup>18</sup>	bahwa layanan Mobile Banking bisa mempermudah akselerasi layanan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman Sehingga untuk melakukan aktivitas perbankan nasabah bisa melakukannya melalui layanan Mobile Banking tanpa harus pergi ke Bank dan dapat dilihat peran layanan Mobile Banking pada masa pandemi Covid- yang bisa membantu nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan kapanpun dan dimanapun tanpa harus keluar rumah sehingga mengurangi resiko	Perasamaan dari Penelitian ini yaitu membahas terkait adanya peran teknologi dan informasi yaitu M-Banking untuk mempermudah nasabah .	Perbedaannya terdapat pada masa pandemic sedangkan penulis meneliti setelah masa pandemi dan juga terdapat pada gadai syariah.

<sup>18</sup>Agil Magrib “Peran Layanan M-Banking pada masa pandemic (studi Bank BSI S Parman Kota Bengkulu)” Jurnal Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Bengkulu, Vol 2 No 1 2022. 34

		terpapar virus Covid- 19.		
3	Oni suryandi, Penerapan sistem gadai emas pada bank Syariah Indonesia Kc Imam Bonjol, 2023 <sup>19</sup>	sistem gadai emas pada BSI KC Meulaboh Imam Bonjol telah menerapkan sistem pelayanan yang mudah, cepat, murah dan aman serta telah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No.25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang rahn yang menjelaskan ketentuan praktek gadai yang sesuai dengan syariat Islam. Salah satunya adalah “besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Kemudian,kendala serta hambatan yang dihadapi dalam pembiyaan gadai emas diBSI KC Meulaboh Imam Bonjolyaitu dari segi jangkauan pempromosian produk gadai emas.dari segi ekonomi nasabah, dan juga segi lupa	Adapun persamaan dari penelitian ini dengan penulis yaitu membahas terkait penerapan sistem gadai yang ada di BSI	Perbedaannya penulis membahas terkait produk gadai menggunakan teknologi dan informasi

<sup>19</sup>Oni suryandi, “Penerapan sistem gadai emas pada bank Syariah Indonesia Kc Imam Bonjol”, Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam Stain Teungku DIrundeng Meulaboh, Vol 1 no 1 2023, 44

		waktu tempo pembayaran.		
4	Muhsinun, Analisis Terhadap manfaat penggunaan layanan Mobile banking bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gombong Kebumen, 2022 <sup>20</sup>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat nasabah dalam menggunakan BSI mobile atau Mobile Banking sudah sangat membantu nasabah dalam bertransaksi secara online. Bentuk transaksi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) hampir sama dengan Mobile Banking yang berlaku pada bank umum lainnya, bentuk transaksi seperti informasi saldo, transfer, pembelian, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu ATM, serta fitur Islami lainnya. Yang membedakan disini adalah fitur dan layanan yang tersedia di setiap aplikasi, dimana aplikasi BSI Mobile menyediakan fitur layanan syariah.	Perasamaan terdapat pada pembahasan BSI mobile untuk kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi ataupun dalam sistem Gadai	Perbedaannya terdapat pada tempat penelitian yang berbeda.
5	Muhazzab alief faizal “Analisis Risiko teknologi informasi pada	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa bank syariah	Persamaan penulis dan penelitsn terdahulu	Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian serta

<sup>20</sup>Muhsinun, “Analisis Terhadap manfaat penggunaan layanan Mobile banking bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gombong Kebumen” Jurnal Ekonomi Institut Agama Islam Nahdatul Ulama Kebunen, Vol 1 No 2 2022. 106.

	<p>bank syariah indentifikasi ancaman dan tantangan terkini<sup>21</sup></p>	<p>menghadapi ancaman terkini signifikan, seperti kejahatan siber, serangan malware dan ransomware, phishing, social engineering, pelanggaran data, serta pencurian identitas. Ancaman ini berpotensi merusak sistem perbankan dan melanggar privasi nasabah. Tantangan dalam menghadapi ancaman terkini meliputi evolusi serangan yang semakin kompleks, kurangnya kesadaran dan keterampilan keamanan pada pengguna, serta perubahan regulasi dan kebijakan. Implementasi sistem keamanan yang tepat dianjurkan, termasuk identifikasi risiko komprehensif, penggunaan teknologi keamanan mutakhir,</p>	<p>terdapat pada teknologi informasi yang berada pada bank syariah sehingga mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi</p>	<p>ancaman dan tantangan yang terdapat pada teknologi informasi tersebut.</p>
--	--	---	---	---

<sup>21</sup> Muhazzab alief faizal “Analisis Risiko teknologi informasi pada bank syariah indentifikasi ancaman dan tantangan terkini” Jurnal Lembaga keuangan ekonomi dan Bisnis islam Universitas Islam Ahmad Dahlan Vol 5 No 2 2023.

## ***B. Landasan Teori***

### **1. Peran**

#### **a. Pengertian Peran**

Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.<sup>22</sup>

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis suatu kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai, maka ia menjalankan suatu peranan. Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas, kewajiban.<sup>23</sup>

Menurut kamus besar bahasa Indonesia peran adalah bagian yang dimainkan dalam satu kegiatan dalam adegan film, sandiwara dengan berusaha bermain secara baik dan secara aktif. Dan juga peran merupakan tingka seorang pemain yang memilii sifat yang mampu menghasilkan dan mengerakkan suatu hal yang baik dalam peristiwa.<sup>24</sup>

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa pengertian peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan

---

<sup>22</sup>Syamsir, Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi), (Bandung: Alfabeta, 2014), 86.

<sup>23</sup>Syaron Brigitte Lantaeda “Peran Badan perencanaan pembangunan daerah dalam penyusunan RPJMD Kota Tomohon” Jurnal Administrasi Publik Universitas Samratulangi, Vol 4 No 8 2017.

<sup>24</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, di Akses 12 Mei 2024 Pukul 21.45 Wita

tertentu. peran tidak berarti sebagai hak dan kewajiban individu melainkan merupakan tugas dan wewenang media itu sendiri.

#### b. Bentuk Bentuk Peran

Bentuk bentuk peran adalah sebagai berikut :

- 1) Peranan normatif adalah peran yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada seperangkat norma yang dilakukan berlaku dalam kehidupan masyarakat.
- 2) Peran ideal adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada nilai-nilai ideal atau yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya didalam suatu sistem.
- 3) Peran faktual adalah peranan yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit dilapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata.<sup>25</sup>

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Seseorang yang telah melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Peran menurut pendapat Kozier Barbara adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kedudukannya dalam suatu sistem.

Peran menurut pendapat Soekanto (2009:212-213) adalah proses dinamis kedudukan (status). Sedangkan Peran menurut pendapat Merton (dalam Raho 2007:67) adalah sebagai tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu.

Peran lebih menunjukkan pada fungsi penyesuaian diri, dan sebagai sebuah proses. Peran yang dimiliki oleh seseorang mencakup tiga hal antara lain:

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi seseorang didalam masyarakat;
2. Peran adalah sesuatu yang dilakukan seseorang dalam masyarakat;

---

<sup>25</sup>Ibid, 24

3. Peran juga merupakan perilaku seseorang yang penting bagi struktur social masyarakat.

Peran dapat pula dikenali dari keterlibatan, bentuk kontribusi, organisasi kerja, penetapan tujuan, dan peran mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Keterlibatan dalam keputusan : mengambil dan menjalankan keputusan;
2. Bentuk kontribusi : seperti gagasan, tenaga, materi, dll;
3. Organisasi Kerja : bersama setara (berbagai peran);
4. Penetapan Tujuan : ditetapkan kelompok bersama pihak lain;
5. Peran masyarakat : sebagai subyek (Soehendy, 1997:28).

Jadi dapat disimpulkan bahwa peran adalah aspek dinamis dari kedudukan seseorang terhadap harapan dari orang lain yang menduduki status tertentu.

1. Struktur Peran dibagi menjadi dua yaitu :
  - a. Peran formal (peran yang nampak jelas) Adalah sejumlah perilaku yang bersifat homogeny. Peran formal yang standar terdapat dalam keluarga.
  - b. Peran informal (peran tertutup) Adalah suatu peran yang bersifat implisit atau emosional biasanya tidak tampak ke permukaan dan untuk menjaga keseimbangan.<sup>26</sup>

## 2. Teknologi dan Informasi

### a. Pengertian Teknologi dan Informasi

Kata teknologi berasal dari kata latin *texere*, yang berarti *to weave* (menenun) atau *to construct* (membangun). Sehingga kata teknologi tidak hanya terbatas kepada pengguna mesin-mesin, meskipun dalam pengertian sempit seiring digunakan keterkaitan teknologi dan mesin dalam bahasa sehari-hari. Teknologi adalah penerapan ilmu pengetahuan untuk menciptakan barang dan jasa atau konsep aplikasi praktis pengetahuan ilmiah manusia. Teknologi juga dapat diartikan sebagai cara manusia untuk dapat mencapai tujuan. Cara itu bisa berupa alat-alat atau metode (prosedur) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

---

<sup>26</sup> Margayaningsih, Dwi Iriani. "Peran masyarakat dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat di desa." *Publiciana* 11.1 (2018): 75-76

Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan proses komputer dengan hubungan komunikasi berkecepatan tinggi untuk mengirim data, suara dan gambar. Karena teknologi yang digunakan untuk memproses informasi adalah komputer maka pengertian teknologi informasi sama dengan pengertian teknologi komputer. Teknologi informasi ini juga bisa dikatakan seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Mula-mula teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi<sup>27</sup>.

#### b. Jenis Jenis Teknologi Informasi pada perbankan

Teknologi dan informasi pada dunia perbankan berupa Layanan e-banking dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Nasabah dapat mengakses e-banking melalui piranti pintar elektronik seperti komputer, laptop, PDA, ATM, atau *Smartphone*<sup>28</sup>. Adapun jenis jenis e-Banking yang telah diterapkan bank-bank Syariah di Indonesia sebagai berikut :

- 1) Internet Banking, ini termasuk saluran teranyar e-banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer atau PDA, Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan Phone Banking yaitu informasi jasa/produk bank, informasi

---

<sup>27</sup>Muhammad Ansar Akil “*Teknologi Komunikasi dan Informasi Tinjauan Sistem, Perangkat, Jaringan dan Dampak*”, Makassar: Alauddin University Press 2011, 26.

<sup>28</sup>Mahfudl Ahdar “Pengaruh Teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah” skripsi Perbankan Syariah Universitas Negeri Ar-Raniry 2023, 22.

saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang di layar komputer atau PDA.

- 2) SMS/m-Banking, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang yaitu informasi saldo rekening, dapat pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan SMS, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses banking menu dilakukan Sim Teol Kit (STK) pada sim cardnya.
- 3) *Phone Banking*, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan semakin populernya telepon genggam/IIP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HHP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan Phone Banking hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh Customer Service Operator/CSO. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain, serta dilayani oleh Interactive Voice Response (IVR). Fasilitas ini boleh dibilang

lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP di manapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

- 4) ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran e-Banking paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan AIM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai Cash Deposit Machine/CDM. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.
- 5) Mobile Banking, merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, transfer antar rekening, bayar tagihan, isi ulang pulsa dan transaksi lainnya. Selain itu mobile banking juga menyediakan kode QR atau QRIS (quick response Indonesia standard) yaitu standar kode yang berbentuk batang dengan fungsi untuk mempermudah dalam segala transaksi hanya dengan cara scan melalui mobile banking.<sup>29</sup>

### c. Fungsi Teknologi Informasi

---

<sup>29</sup>Edia Handiman, Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank, ( Jakarta: PT. Indeks Permata Puri Media, 2009), hal.23 2

### 1) Penciptaan informasi

Penciptaan informasi tidak dapat dilepas dari sumber-sumbernya. Sumber informasi adalah input yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti kegiatan operasional, pendapatan masyarakat, data yang diperoleh karena kegiatan penelitian, data ilmiah berupa teori, dalil, hipotesis, dapat diperoleh dengan cepat.

### 2) Penerimaan informasi secara selektif

Jika memang benar bahwa peranan informasi di dalam segi kehidupan masyarakat informasional akan sangat dominan, maka tugas penerimaan informasi secara selektif akan dilakukan oleh berbagai pihak. Melihat perkembangan teknologi informasi dewasa ini dapat diramalkan bahwa dimasa yang akan datang, penerimaan informasi secara selektif akan dilakukan dengan perantara mesin-mesin. Karenanya, pimpinan organisasi seyogyanya memikirkan kehidupan manusia dengan mesin di masa depan jika organisasi diharapkan dapat berfungsi dengan baik.

### 3) Penggunaan informasi

Ciri khas daripada informasi ialah dihubungkannya informasi itu dengan kegiatan perorangan, perusahaan, organisasi sosial maupun kegiatan pemerintahan. Berikut contohnya :

- a) Informasi yang digunakan untuk eksperimen oleh lembaga penelitian.
- b) Informasi yang digunakan untuk menciptakan prinsip-prinsip kerja yang lebih efisien oleh ahli teknologi.
- c) Informasi tentang pasaran yang banyak digunakan oleh para usahawan.
- d) Informasi rahasia yang diperlukan dalam kegiatan-kegiatan intelejen, terutama yang menyangkut rahasia negara dan sebagainya.<sup>30</sup>

### d. Peran Teknologi dalam perbankan

---

<sup>30</sup>Muhammad Faizan “*Analisis pemanfaatan Teknologi dan Informasi Perbankan dan Pendampingan nasabah*” Skripsi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2020

Peranan teknologi informasi dalam kehidupan kita sangat berarti. Seperti ketika kita hendak memberi kabar kepada saudara kita di luar kota melalui telepon, handphone, atau email. Pada dasarnya teknologi informasi berperan penting dalam kebutuhan-kebutuhan pokok manusia dalam mempermudah dan mempertinggi kualitas hidup manusia. Berikut peran teknologi informasi :

1) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja

Teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja. Secara praktis, ini terjadi apabila sistem dirancang dengan sempurna bagi pengguna (user) yang memiliki pemahaman pengertian manajerial dan organisasi, dengan tujuan peningkatan efektivitas penggunaan.

2) Menghasilkan keunggulan strategis

Masa depan adalah sekarang, saat terjadi perubahan cepat dibidang teknologi informasi. Kemajuan penerapan manajerial dari teknologi informasi dan komputer seharusnya mampu menghasilkan keunggulan strategi bagi orang-orang yang melaksanakan kegiatan.

3) Menawarkan keunggulan kompetitif

Saat ini dengan adanya penurunan signifikan dalam biaya teknologi informasi dan peningkatan kekuatan serta kecepatan komputer yang lebih besar, sistem informasi mulai bergerak dari peranan tradisionalnya sebagai aplikasi pendukung back office menuju pada suatu penawaran keunggulan kompetitif yang signifikan.<sup>31</sup>

e. Sistem teknologi informasi pada bank syariah

Dalam melakukan kegiatan perbankan syariah bekerja sama dengan bidang TI untuk membangun sistem informasi perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada

---

<sup>31</sup>Kasiyanto Kasemin, Agresi Perkembangan Teknologi Informasi (Jakarta: Kencana, 2015), 12–14.

di perbankan syariah yang salah satunya adalah proses transaksi jual beli. Dan sudah menjadi sesuatu yang sangat relatif bila dikatakan bahwa sebuah aplikasi teknologi perbankan syariah itu baik atau lebih baik dari aplikasi lain. Tetapi seorang ahli TI eropa menerangkan bahwa aplikasi yang baik harus memenuhi beberapa persyaratan penting dan saling berhubungan, yaitu:

1. Sifat operasional aplikasi (*product Operation*)

Untuk melihat sifat operasional aplikasi, hal-hal yang diukur adalah berhubungan dengan teknis analisis perancangan aplikasi dan arsitekturnya. Seorang pakar inggris bernama Mccall merumuskan kualitas product operation sebagai berikut:

- a) *Correctness*, yaitu sejauh mana suatu aplikasi memenuhi spesifikasi dan objectives dari users. Dalam hal ini yang harus kita perhitungkan adalah sejauh mana pengembangan internal maupun eksternal (vendor) dapat mengetahui kebutuhan bisnis (business requirement). Dalam hal ini mereka harus mengerti bahwa ada beberapa perbedaan signifikan antara arsitektur bank syariah.
- b) *Reliability*, yaitu kemampuan sebuah aplikasi melaksanakan kemampuan sesuai dengan fungsinya dan ketelitian akurat.
- c) *Efficiency*, yaitu seberapa kapasitas parameter yang mendukung modul-modul yang saling berkaitan untuk memudahkan user membuat turunan produk, interfacing antar modul serta interfacing terhadap aplikasi lain yang mungkin dihubungkan untuk mendukung suatu transaksi.
- d) *Integrity*, yaitu sejauh mana akses ke aplikasi dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan, seberapa tinggi akurasi dan tingkat security yang dimiliki.
- e) *Usability*, yaitu faktor ini menentukan sejauh mana kemudahan user mempelajari, menggunakan dan mengerti output yang dihasilkan.

## 2. Kemampuan aplikasi dalam menjalani perubahan (*product revision*)

Dalam perjalanan suatu usaha senantiasa terhadap suatu perubahan-perubahan baik dari sisi strategi maupun perubahan yang diakibatkan oleh regulasi. Oleh karena itu ada beberapa faktor pokok yang harus dipertimbangkan adalah:

- a) Maintainability yaitu usaha untuk perbaikan dari kesalahan maupun usaha untuk melakukan perubahan.
- b) Fleksibilitas yaitu usaha yang diperlukan untuk melakukan modifikasi, terutama terhadap aplikasi yang berhubungan dengan operasional hal-hal.
- c) Testability yaitu usaha yang diperlukan untuk menguji atau memastikan suatu aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan bisnis (*business requirements*), sesuai dengan regulasi yang ada dan lain-lain.
- d) Daya adaptasi perangkat lunak terhadap lingkungan baru (*product Transition*)

Percepatan TI semakin hari semakin cepat, perubahan-perubahan terjadi mulai dari sistem operasi yang merugikan setiap tahun mengeluarkan versi baru, perangkat lunak pendukung, saluran pengiriman maupun perangkat keras yang terus dikembangkan untuk mengembangkan aplikasinya sehingga dapat berada lingkungan baru. *Delivery channel* merupakan salah satu faktor yang harus diperhitungkan dalam pengembangan bisnis, mengingat arah perbankan dunia menuju sistem *Cyber Banking* (perbankan maya). Untuk mengantisipasi hal tersebut maka perlu dilakukan pengujian terhadap aplikasi, apakah aplikasi yang bersangkutan sanggup melakukan hubungan dengan aplikasi lain dalam platform yang berbeda (*Inter-operability*).

Aplikasi pembiayaan salam diperbankan syariah pada umumnya dibuat untuk melakukan pencatatan transaksi atau produk salam itu sendiri. Serta untuk mengolah data yang diperlukan dalam pembiayaan syariah agar terkomputerisasi dan lebih akurat sehingga tidak akan mengalami human error atau redundansi data.

Aplikasi ini juga didukung dengan teknologi internet agar dapat diakses secara online oleh petugas di bagian-bagian yang bersangkutan. Dalam bidang pemasarannya semua lembaga perbankan syariah juga membangun website khusus untuk melakukan proses e-banking untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi dan memperoleh informasi tentang perbankan syariah maupun produk-produknya<sup>32</sup>.

### 3. Gadai Syariah (Rahn)

#### a. Pengertian Gadai (Rahn)

Dalam istilah bahasa Arab “gadai” di istilahkan dengan *rahn* (gadai) dan dapat juga dinamai dengan *al-habsu*. Secara etimologis *rahn* berarti “tetap atau lestari”, sedangkan *al-habsu* berarti “penahanan”. Dalam istilah bahasa Arab “gadai” diistilahkan dengan *al-Rahnu*.<sup>33</sup> Istilah yang digunakan fikih untuk gadai adalah *al-rahn*. Ia adalah sebuah akad utang piutang yang disertai dengan jaminan (agunan). Sesuatu yang dijadikan sebagai jaminan disebut *marhun*, pihak yang menyerahkan jaminan disebut *rahin*, sedangkan pihak yang menerima jaminan disebut *murtahin*.<sup>34</sup>

Menurut Masjfuk Zuhdi, gadai ialah perjanjian (akad) pinjam meminjam dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan utang.<sup>35</sup> Sementara Syaikh Muhammad Ibn Qasim al-Ghazzi berpandangan, gadai adalah menjadikan barang yang sebangsa uang sebagai kepercayaan hutang dimana akan terbayar dengannya jika terpaksa tidak dapat melunasi (hutang tersebut).<sup>36</sup>

---

<sup>32</sup> Mahfud Ahdar “Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia” Skripsi Perbankan syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

<sup>33</sup>H. Chairuman Pasribu, Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet. 2, 1996, 139.

<sup>34</sup>Ghufron A.Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2020 175-176

<sup>35</sup>Masjfuk Zuhdi, *Masail Fiqhiyah*, Jakarta: PT Toko Gunung Agung, Cet. 10, 1997, 123.

<sup>36</sup>Syehk Muhammad ibn Qasyim al-Ghazzi, *Fath al-Qarib al-Mujib*, Indonesia: Dar allhya al-Kitab, al-Arabiah, tt, 32.

## b. Dasar Hukum Gadai Syariah

Kehidupan Manusia dan transaksi yang dilakukan oleh manusia telah di atur dalam Al-Qur'an Begitu pula dengan Ar-Rahn yang memiliki beberapa syarat dan ketentuan yang wajib dipenuhi agar tidak memberikan penjelasan yang menyimpang dari ketentuan syariah. Dasar Al-Qur'an memperbolehkan adanya praktek Rahn dalam Islam, akan tetapi yang menjadi pokok permasalahan diperbolehkan atau tidak diperbolehkan adalah bagaimana prosedur dan sistem oprasional yang berlaku atau yang dilakukan sudah sesuai dengan dasar Al-Qur'an bahwasannya dalam Islam tidak memperbolehkan unsur paksaan dan memberatkan anggota atau nasabah dalam menggunakan transaksi Rahn.

Dasar hukum yang menjadi landasan gadai syariah adalah ayat-ayat Alquran, hadis Nabi Muhammad saw., ima' ulama, dan fatwa MUI Hal dimaksud, diungkapkan sebagai berikut. :

### 1) Alquran

QS. Al-Baqarah (2:283) yang digunakan sebagai dasar dalam membangun konsep gadai adalah sebagai berikut.

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُوتِيَٰ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ أِثْمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝٢٨٣﴾

Terjemahannya:

“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 (utangnya) 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.”<sup>37</sup>

Syaikh Muhammad Ali As-Sayis berpendapat, bahwa ayat Alquran di atas adalah petunjuk untuk menerapkan prinsip kehati-hatian bila seseorang hendak melakukan transaksi utang-piutang yang memakai jangka waktu dengan orang lain, dengan cara menjaminkan sebuah barang kepada orang yang berpiutang (rahn).<sup>38</sup>

## 2) Hadis Nabi Muhammad saw.

Dasar hukum yang kedua untuk dijadikan rujukan dalam membuat rumusan gadai syariah adalah hadis Nabi Muhammad saw., yang antara lain diungkapkan sebagai berikut. Hadis A'isyah yang diriwayatkan oleh Imam Muslim, yang berbunyi (Al-Fikr, 1993:51):

حَدَّثَنَا إِسْحَاقُ بْنُ إِبْرَاهِيمَ الْحَنْظَلِيِّ وَعَلِيُّ بْنُ حَشْرَمٍ قَالَ : أَخْبَرَنَا عَيْسَى بْنُ يُونُسَ بْنِ الْعَمَشِ عَنْ  
 إِبْرَاهِيمَ عَنِ الْأَسْوَدِ عَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ : اشْتَرَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِي طَعَامًا  
 (وَرَهْتُهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ (رواه مسلم

Terjemahannya :

Telah meriwayatkan kepada kami Ishaq bin Ibrahim Al-Hanzhali dan Ali bin Khasyram berkata: keduanya mengabarkan kepada kami Isa bin Yunus bin 'Amasy dari Ibrahim dari Aswad dari Aisyah berkata: bahwasanya Rasulullah saw membeli makanan dari seorang Yahudi dengan menggadaikan baju besinya. (HR. Muslim).<sup>39</sup>

## 3) Ijma' Ulama

<sup>37</sup>Prof. Dr.H.Zainuddin Ali,M.A.hukum gadai syariah Ed.1.cet.1.jakarta:sinar grafika,2008.5

<sup>38</sup>Fadhilah Asy-Syaikh Muhammad Ali As-Sayis, *Tafsir Ayat Al-Ahkam* (ttp: tp, t), 175. Muhammad 'Ali Ash-Shabumi, Shafwas At-Tafarir. (Damaskus: Maktabah AlGhazal, 1986), Juz 1, Cet. 1. 179

<sup>39</sup>Imam Abi Husain Muslim bin Hajjaj Al-Kusyairy An-Naisaburi, *Shahih Muslim*, (Dar Al- Fikr, 1993), juz 2. 51

Jumkur ulama menyepakati kebolehan status hukum gadai. Hal dimaksud, berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad saw. yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang Yahudi.<sup>40</sup>

#### 4) Fatwa Dewan Syariah Nasional

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menjadi salah satu rujukan yang berkenaan gadai syariah, di antaranya dikemukakan sebagai berikut :

- a) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 25/DSN-MUI/III/2002, tentang Rahn,
- b) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 26/DSN-MUI/III/2002, tentang Rahn Emas.
- c) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Ijarah.<sup>41</sup>

Berdasarkan hal tersebut gadai dibenarkan dalam Islam bahkan Nabi pernah melakukannya. Dasar hukum tersebut menjadikan pertimbangan DSN menetapkan gadai sebagai salah satu sistem perekonomian yang sah dalam Islam, dengan ketentuan bahwa pinjaman yang menggadaikan barang sebagai jaminan hutang dalam bentuk rahn dibolehkan dengan beberapa ketentuan. Pegadaian syariah atau Pegadaian Islam adalah suatu sistem pergadaian yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam dan memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposito bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada suatu aset atau barang yang dipegang oleh bank yang bersangkutan, sehingga dapat diketahui bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk Rahn

---

<sup>40</sup> Prof. Dr.H.Zainuddin Ali,M.A.*hukum gadai syariah* Ed.1.cet.1.jakarta:sinar grafika,2008.

<sup>41</sup> Prof. Dr.H.Zainuddin Ali,M.A.*hukum gadai syariah* Ed.1.cet.1.jakarta:sinar grafika,2008.8

diperbolehkan namun hal ini harus sesuai dengan ketentuan yang diperkuat oleh fatwa Dewan Syariah.

### c. Rukun Dan Syarat-Syarat Gadai

Pada umumnya aspek hukum keperdataan Islam (figh mu'amalah) dalam hal transaksi baik dalam bentuk jual beli, sewa-menyewa, gadai maupun yang semacamnya mempersyaratkan rukun dan syarat sah termasuk dalam transaksi gadai. Demikian juga hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang melakukan transaksi gadai. Setiap akad harus memenuhi syarat sah dan rukun yang telah ditetapkan oleh para ulama fiqih. Walaupun terdapat perbedaan mengenai hal ini, namun secara umum syarat sah dan rukun dalam menjalankan produk gadai sebagai berikut:

#### 1) Rukun Gadai.

- a) Shigat adalah ucapan berupa ijab dan qabul.
- b) Orang yang berakad, yaitu orang yang menggadaikan (rahin) dan orang yang menerima gadai (murtahin).
- c) Harta/barang yang dijadikan jaminan (marhun).
- d) Utang (marhun bih).

#### 2) Syarat Sah Gadai.

- a) Shigat Syarat shigat adalah shigat tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan dengan masa yang akan datang. Misalnya, rahin mensyaratkan apabila tenggang waktu marhun bih habis dan marhun bih belum terbayar, maka rahn dapat diperpanjang satu bulan. Kecuali jika syarat tersebut mendukung kelancaran akad maka diperbolehkan seperti pihak murtahin minta agar akad disaksikan oleh dua orang.
- b) Orang yang berakad, rahin maupun marhun harus cakap dalam melakukan tindakan hukum, baligh dan berakal sehat, serta mampu melakukan akad. Bahkan menurut ulama Hanafiyyah, anak kecil yang

mumayyiz dapat melakukan akad, karena ia dapat membedakan yang baik dan yang buruk.

3) Marhun bih.

- a) Harus merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada murtahin.
- b) Merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak dapat dimanfaatkan, maka tidak sah.
- c) Barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.

4) Marhun.

- a) Harus berupa harta yang dapat dijual dan nilainya seimbang dengan marhun bih.
- b) Marhun harus mempunyai nilai dan dapat dimanfaatkan
- c) Harus jelas dan spesifik.
- d) Marhun itu secara sah dimiliki oleh rahin.
- e) Merupakan harta yang utuh, tidak bertebaran dalam beberapa tempat.<sup>42</sup>

d. Tujuan dan Manfaat Barang Gadai

1) Tujuan gadai

Tujuan gadai adalah untuk mendapatkan pinjaman uang dengan memberikan jaminan berupa barang kepada pihak yang memberikan pinjaman. Jika peminjam tidak dapat mengembalikan uang pinjaman sesuai kesepakatan, pihak yang memberikan pinjaman memiliki hak untuk menjual atau mengambil alih barang jaminan tersebut.<sup>43</sup>

2) Manfaat gadai

Para Ulama Malikiyah berpendapat seperti yang dikutip oleh Muhammad dan Sholikhul Hadi bahwa penerima harta benda gadai (murtahin) hanya dapat

---

<sup>42</sup>Ppanji adam, fatwa-fatwa ekonomi syariah: *konsep, metodologi, dan implementasinya pada lembaga keuangan syariah*, (jakarta: amzah, 2018). 283-284.

<sup>43</sup>Indriasari, Ika. "Gadai Syariah di Indonesia." *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 2.2 (2014): 62

memanfaatkan harta benda barang gadaian atas izin dari pemberi gadai dengan persyaratan berikut:

- a) Utang disebabkan dari jual beli, bukan karena mengutangkan. Hal itu terjadi seperti orang menjual barang dengan harta tangguh, kemudian orang itu meminta gadai dengan suatu barang sesuai dengan utangnya maka hal ini diperbolehkan.
- b) Pihak murtahin mensyaratkan bahwa manfaat dari harta benda gadaian diperuntukkan pada dirinya.
- c) Jika waktu mengambil manfaat yang telah disyaratkan harus ditentukan, apabila tidak ditentukan batas waktunya maka menjadi batal<sup>44</sup>

Adapun manfaat pegadaian antara lain:

- a) Bagi nasabah,

Tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/ kredit perbankan. Disamping itu, nasabah juga mendapatkan manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.

- b) Bagi perusahaan pegadaian

Penghasilan yang bersumber dari sewa tempat penyimpanan barang gadai. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah akan mendapatkan keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.

Melaksanakan misi Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak dalam bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup>Muhammad dan Sholikhul Hadi, Pegadaian Syariah: Suatu Alternatif Konstruktif Pegadaian Nasional, edisi 1. (Jakarta Salemba Diniyah, 2003). 70

#### e. Bentuk bentuk Akad Dalam Pelaksanaan Gadai

Ada beberapa akad yang terjadi di dalam transaksi gadai yang mengikat para pihak, yaitu:

##### 1) Akad Rahn

Rahn berarti ketetapan dan kekekalan, atau penahanan. Secara lebih luas, rahn adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan pengokoh untuk utang, untuk dijadikan pembayaran dari harta benda itu atau dari harganya, apabila yang berhutang (debitur) tidak mampu melunasinya kepada yang memberikan utang (kreditur). rahn adalah penyerahan harta benda sebagai jaminan utang yang hak kepemilikannya bisa diambil alih ketika sulit menebusnya. Dengan begitu, rahn berupa hukum berhubungan dengan tindakan menggadaikan harta yang berharga sebagai barang jaminan atas utang, sewaktu-waktu si penggadai dapat mengambil objek barang gadai itu jika si penerima gadai tidak mampu untuk melunasinya.

Dalam perbankan Islam, rahn bisa diterapkan dalam dua bentuk, yaitu sebagai prinsip atau produk pelengkap dan sebagai produk tersendiri. Rahn sebagai prinsip atau produk pelengkap adalah berupa akad tambahan terhadap produk lain seperti pada saat menerima pembiayaan murabahah, salam, dan lain-lain. Bank menahan barang nasabah sebagai konsekuensi akad tersebut. Dalam hal ini, bank biasanya tidak menahan barang jaminan secara fisik, tetapi hanya surat-surat saja. Sedangkan rahn sebagai produk tersendiri merupakan produk pembiayaan yang fleksibel karena dapat digunakan untuk pembiayaan konsumtif maupun produktif. Pada skema ini, bank memberikan pinjaman kepada nasabah dengan jaminan yang dipegang oleh bank.

Maka, atas pemeliharaan jaminan tersebut, bank akan mengenakan biaya pemeliharaan tertentu. Skema gadai syariah juga menggunakan kombinasi antara prinsip rahn dengan ijarah. Dalam pemeliharaan barang jaminan oleh bank tidak bisa menggunakan sistem bunga yang didasarkan pada nilai pinjaman. Sebagai alternatifnya bank dapat menggunakan perhitungan biaya yang didasarkan pada jenis objek jaminannya. Seperti, jika objeknya emas maka biaya pemeliharannya

---

<sup>45</sup>Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana 2009),402-408

dapat dihitung dari beratnya. Emas dengan berat 10 kg harus dikenakan biaya yang sama antara nasabah yang meminjam Rp10.000.000 dengan Rp20.000.000.

## 2) Akad Qardh

Qardh berarti yaitu membagi. Ia kadang digunakan sebagai sesuatu yang dipinjamkan. Dalam pengertian istilah qard ialah menyerahkan kepemilikan dengan sesuatu dengan syarat kewajiban bagi penerima mengembalikan barang yang sepadan, atau sama nilai harganya. Qardh berupa harta diberikan oleh pemberi pinjaman kepada penerima dengan syarat harus mengembalikan besarnya nilai pinjaman pada saat mampu mengembalikannya. Dalam perjanjian qardh, pemberi pinjaman (kreditur) memberikan pinjaman kepada pihak lain dengan ketentuan penerima pinjaman akan mengembalikan pinjaman tersebut pada waktu yang telah diperjanjikan dengan jumlah yang

Dalam yang sama ketika pinjaman itu diberikan. Dalam literatur fiqh transaksi qardh dikategorikan kedalam akad ta'awan atau akad saling bantu membantu dan bukan transaksi komersial. Transaksi qardh diperbolehkan oleh para ulama berdasarkan firman Allah SWT dalam surah al-Hadid ayat 11 yang berbunyi :

مَنْ ذَا الَّذِي يُقرضُ اللهَ قرضًا حسنًا فيضاعفه له وله أجر كريم

Terjemahannya :

“Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, maka Allah akan melipat gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak”.

## Surah Al-Hadid Ayat 11

Untuk mendorong agar manusia gemar bersedekah, Allah menetapkan bahwa barang siapa meminjamkan kepada Allah dengan pinjaman yang baik, berupa kebajikan atau sedekah kepada orang lain, maka Allah akan mengembalikannya dengan jumlah yang berlipatganda untuknya.

## 3) Akad Ijarah

Ijarah adalah transaksi sewa-menyewa atas suatu barang atau jasa di antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa dengan penyewa untuk mendapat imbalan atas objek sewa yang disewakan. Dalam makna lain, ijarah merupakan akad pemindahan hak atas barang atau jasa (manfaat) tanpa diikuti dengan perpindahan kepemilikan atas benda aplikasinya diperbankan, akad ijarah ini biasa digunakan pada produk-produk pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pihak perbankan. Biasanya transaksi ini terjadi dalam konteks pihak bank sebagai pemilik objek sewa dan pihak nasabah sebagai penyewa. Dalam hal ini, pihak nasabah dibebankan untuk membayar sejumlah uang sewa atas sesuatu manfaat yang disewanya dan bank menganggap uang yang dibayarkan nasabah tersebut sebagai upah jasa. Misalnya menyewa safe deposit box untuk penyimpanan emas dalam waktu tertentu, dan ini terdapat pada kasus produk gadai mas yang ditawarkan pihak perbankan.

#### f. Jenis Jenid Akad dalam gadai

##### 1) Akad mudharabah

Akad mudharabah adalah suatu akad yang dilakukan oleh pihak pemberi gadai (rahin) dengan pihak penerima gadai (murtahin). Pihak pemberi gadai (rahin) 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 dipinjamnya dilunasi.<sup>46</sup>

##### 2) Akad ba'I muqayyadah

Akad ba'i muqayyadah adalah akad yang dilakukan oleh pemilik sah harta benda barang gadai dengan pengelola barang gadai agar harta benda dimaksud, mempunyai manfaat yang produktif. Misalnya pembelian peralatan untuk modal

---

<sup>46</sup>Prof. Dr.H.Zainuddin Ali,M.A.*hukum gadai syariah* Ed.1.cet.1.jakarta:sinar grafika,2008.87

kerja. Untuk memperoleh dana pinjaman, nasabah harus menyerahkan harta benda sebagai jaminan berupa barang-barang yang dapat dimanfaatkan oleh penerima gadai, baik oleh rahin maupun murtahin. Dalam hal ini, nasabah dapat memberi keuntungan berupa mark up atas barang yang dibeli oleh murtahin atau pihak penerima gadai dapat memberikan barang yang dibutuhkan oleh nasabah dengan akad jual beli sehingga murtahin dapat mengambil keuntungan berupa margin dari penjualan barang tersebut sesuai kesepakatan antara keduanya.<sup>47</sup>

### 3) Akad musyarakah amwal Al-inan

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. Pola musyarakah dimaksud mendorong terjadinya investasi bersama antara pihak yang mempunyai modal minimum tetapi mempunyai kemampuan yang memadai untuk berusaha, dengan pihak yang mempunyai modal besar tetapi belum memanfaatkan secara optimal.<sup>48</sup>

## 3. Gadai Emas

Gadai emas syariah adalah penggadaian atau penyerahan hak penguasaan secara fisik atas harta atau barang (berupa emas) dari nasabah (ar-rahin) kepada bank (al-murtahin) untuk dikelola dengan prinsip Ar-rahn yaitu sebagai jaminan (al-marhun) atas peminjaman atau utang (al-mabunbiih) yang diberikan kepada nasabah atau peminjam tersebut.<sup>49</sup> Gadai emas adalah salah satu cara yang efektif

---

<sup>47</sup>Ibid 92

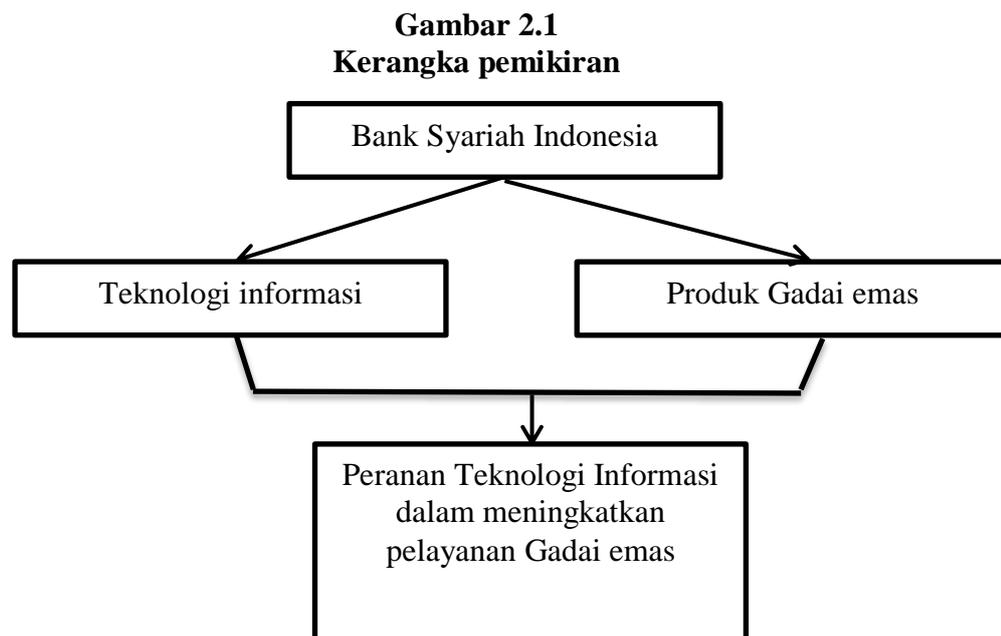
<sup>48</sup>Ibid 101-102

<sup>49</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonosia, Cet. 1. 2003). 165

untuk tempat penyimpanan karena di pegadaian syariah akan menjamin keamanannya dan biaya pun reatif murah.<sup>50</sup> Apabila lewat waktunya nasabah tidak mampu menebus barangnya, masa gadai bisa diperpanjang, tapi jika melewati waktunya maka akan langsung mengeksekusi barang gadai.<sup>51</sup>

### ***C. Kerangka Berpikir***

Kerangka pemikiran adalah alur pemikiran peneliti yang memberikan gambaran tentang isi penelitian secara keseluruhan dan memuat proses maupun langkah-langkah dengan berbagai unsur maupun variable sehingga penelitian lebih ter arah. Untuk lebih jelas penelitian memaparkan karangka pemikiran dalam suatu gambar dapat di lihat pada halaman berikut:



<sup>50</sup>Habibah, Nunung Uswatun. "*Perkembangangadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah.*" Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah 1.1 (2017). 85

<sup>51</sup>Prof. Dr.H.Zainuddin Ali,M.A.*hukum gadai syariah* Ed.1.cet.1.jakarta:sinar grafika,2008.80

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank BSI**

##### **1. Profil dan Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI)**

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.<sup>79</sup> Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut

membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri<sup>52</sup>.

## **2. Visi dan Misi**

Visi:

Top 10 global Islamic bank

Misi:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

## **3. Struktur Organisasi KC BSI Gajah Mada Kota Palu**

Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektifitas kinerja karyawan dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan kordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.<sup>53</sup> Sebagaimana gambar 4.1 yang tertera di bawah

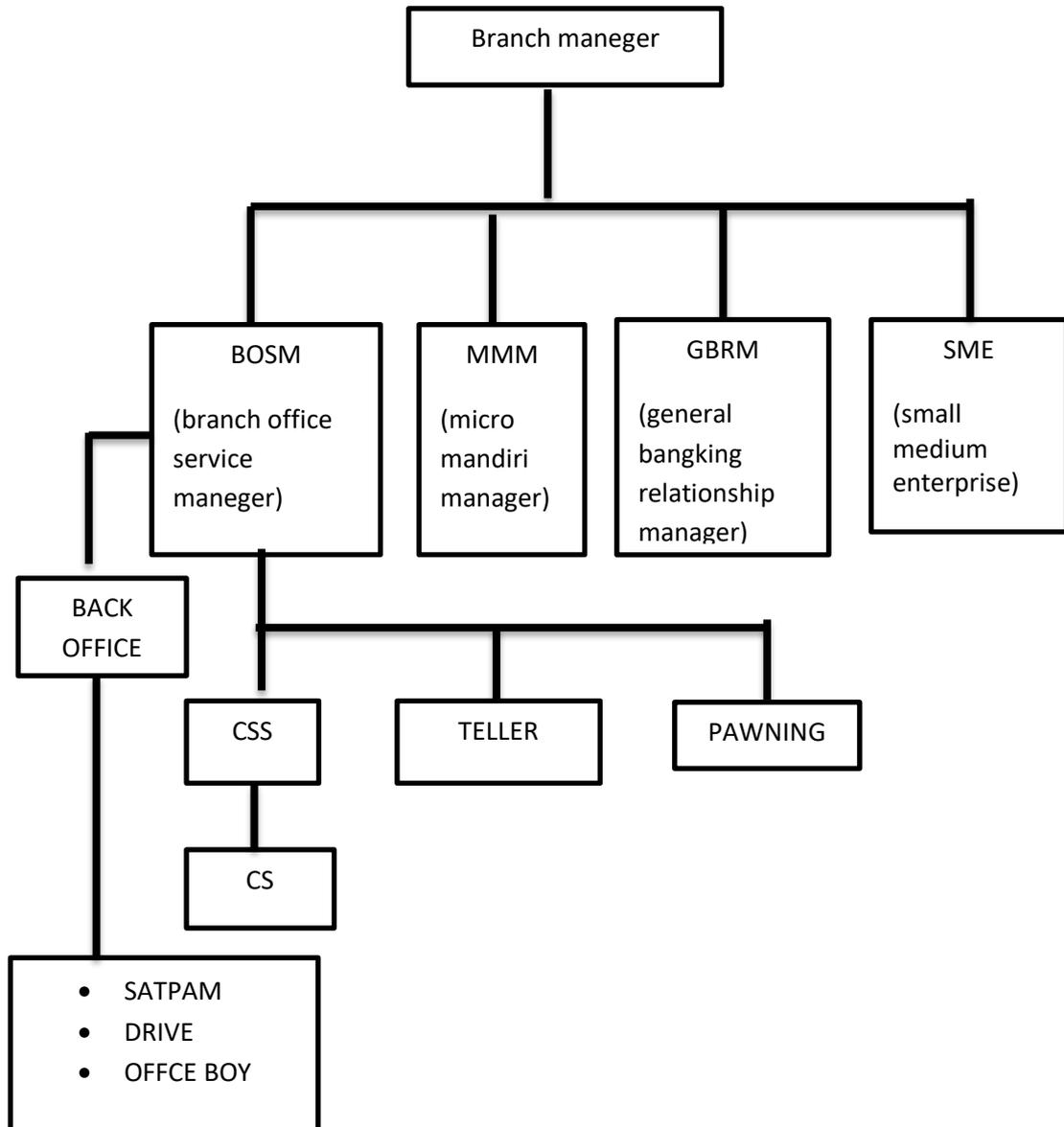
---

<sup>52</sup> Sejarah Perseroan. "Sejarah Bank BSI di Indonesia" PT Bank Syariah Indonesia Kantor Pusat Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setia budi, Jakarta Selatan 129

<sup>53</sup> Asraf thamrin, branch office service maneger "Wawancara" di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu, 27 februari 2024

Gambar 4.1

## Struktur BSI Gaja Mada Kota Palu



#### 4. Deskripsi Produk Gadai Emas dan Penggunaan Teknologi BSI Gajah Mada

##### a. Produk Gadai

Produk gadai emas adalah pembiayaan atau pinjaman yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan emas dari nasabah tersebut. Dimana nasabah dapat menggadaikan berbagai jenis emas berdasarkan proses dan tata cara gadai

emas yang ada di Bank Syariah Indonesia. Jenis emas yang dapat digadaikan yaitu: koin dinar/ koin emas, logam mulia batangan, perhiasan, kalung, cincin dan perhiasan lainnya dengan karatase emas minimal 16 karat. Selanjutnya apabila emas yang digadaikan oleh nasabah sebagai jaminan piutang dibawah karat 16 maka Bank Syariah Indonesia tidak bisa memberikan pembiayaan gadai emas karena dinilai tidak memenuhi ketentuan dan persyaratan yang telah di tetapkan oleh Bank Syariah Indonesia<sup>54</sup>.

Gambar 4.2  
Produk gadai emas BSI Gajah mada



Sumber : Bank BSI

#### b. Aplikasi BSI Mobile

Teknologi telah berkembang hingga aktivitas bank tidak dapat lagi dilakukan secara manual, tetapi beralih dengan menggunakan sistem otomatis dan proses transaksi dapat dilaksanakan oleh customer itu sendiri dengan cepat dan mudah, dampak dari perkembangan teknologi sendiri yaitu berkembangnya *ebusiness dan e-banking*. Salah satunya dengan meluncurkan produk mobile banking, BSI menghadirkan BSI mobile untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi maupun melakukan gadainya.

Gambar 4.3  
BSI Mobile

---

<sup>54</sup> Oni Suryanda “Penerapan sistem gadai emas pada ban syariah Indoensia KC Meulaboh Imam Bonjol” Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam Stain Teungku Dirundeng Meulaboh, Vol 1 No 1 2023, 48.



Sumber : Bank BSI

BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online.

Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui ponsel baik Android maupun iOS<sup>55</sup>

## **B. Peran Teknologi Informasi Pada Pengelolaan Transaksi Produk Gadai Emas Syariah BSI Gajah Mada Kota Palu**

### **1. Teknologi dalam Pengelolaan Transaksi Gadai Emas**

Perkembangan teknologi di era globalisasi telah merambat ke dalam dunia finansial. Tingginya kebutuhan masyarakat dalam hal finansial membuat teknologi finansial semakin bertumbuh pesat. Masalah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pembiayaan semakin mendesak sehingga dibutuhkan alternatif sumber-sumber pembiayaan seperti meminjam atau dengan menggadaikan barangnya.

Salah satu bentuk hak kebendaan untuk menjamin hutang yang obyeknya benda bergerak ialah gadai, dimana dana yang dibutuhkan dapat dipenuhi tanpa menjual barang-barang berharga, maka masyarakat dapat menjaminkan barang-

---

<sup>55</sup> Anita Tri Milza "Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapaiannya paperless dan Penerapan Dreen Banking" Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung Vol 1 No 2021. 5

barang ke lembaga tertentu dimana barang jaminan harus dibawa keluar dari kekuasaan si pemilik barang. Barang yang dijaminan tersebut pada waktu tertentu dapat ditebus kembali setelah masyarakat melunasi pinjamannya, BSI kini telah menghadirkan BSI mobile yang mana bisa menggadaikan barangnya melalui aplikasi saja<sup>56</sup>. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Rahmawati mengatakan bahwa<sup>57</sup>:

“untuk nasabah yang datang gadai emas bisa observasi via BSI mobile jadi nasabah tidak perlu ke kantor kalau mau menggadaikan barangnya kembali silahkan buka BSI Mobile dan akan ada petunjuk petunjuk sehingga mudah untuk digunakan dan kebanyakan yang menggunakan aplikasi BSI mobile ini yaitu mereka yang masih terbilang muda dan paham menggunakan teknologi untuk yang sudah berumur lebih memilih dating ke kantor dan menunggu antrian.”

Gadai emas menjadi pilihan utama di kalangan masyarakat dan pengusaha yang membutuhkan dana segar dalam waktu yang cepat dan dengan prosedur yang sederhana. Dengan pertumbuhan produk dan konsumen yang relatif tinggi BSI dituntut untuk melayani konsumen dengan cara yang paling efektif dan efisien. Pelayanan secara manual membutuhkan banyak waktu, tenaga pegawai dan dokumen tertulis dan membutuhkan banyak proses dan tahapan pemeriksaan validitas data nasabah selain itu juga nasabah tidak mengetahui penurunan harga atau kenaikan harga emas setiap harinya, terbentuknya aplikasi BSI Mobile dapat

---

<sup>56</sup> Risa Patriniyasari “Analisis Penerapan Aplikasi Gadai Syariah Digital Dalam Memahami Tingkat Penggunaan” Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma 2022, 307.

<sup>57</sup> Rahmawati, Pawning “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu 2 Februari 2024

memberi kemudahan. Hal ini dipertegas kembali oleh karyawan BSI yang mengatakan bahwa<sup>58</sup>:

“Kalau tidak mau antri bisa melakukan observasi melalui BSI mobile nasabah datang ke kantor sesuai waktu yang di tentukan oleh nasabah pada saat melakukan observasi di aplikasi kemudian di kasih waktu kapan dia akan datang, pada saat dia akan datang langsung menyerahkan barang gadaianya kemudian melakukan pecairan otomatis masuk ke rekening nasabah. jika nasabah kemudian hari ingin melakukan penambahan dana cukup masuk di BSI mobile itu sendiri tidak perlu lagi ke kantor kemudian ikut cara-cara yg di aplikasi itu isi arahan yang ada di BSI tersebut maka dana masuk secara otomatis di rekening.”

Tingginya persaingan global dan majunya teknologi informasi saat ini secara global menuntut BSI melakukan perubahan-perubahan dalam pelayanan. Perubahan transformasi pelayanan pegadaian sebagai bentuk respon kondisi teknologi dan kondisi masyarakat dengan menghadirkan strategi dengan meluncurkan aplikasi BSI mobile kini masyarakat yang ini menggadaikan barang tidak perlu khawatir cukup dari rumah<sup>59</sup>. Hal ini juga di pertegas oleh salah satu nasabah BSI dalam hal gadai yang mengatakan bahwa<sup>60</sup>:

“Hadirnya aplikasi BSI mobile ini sangat bermanfaat karena mempermudah nasabah khususnya saya untuk menggadaikan emas, tidak perlu datang ke kantor dan menunggu antrian jadi cukup dari rumah saja, dan di aplikasi mobile tersebut terdapat petunjuk petunjuk jadi tidak perlu khawatir uangnya otomatis masuk ke rekening jika nasabah tersebut menggunakan aplikasi dalam hal menggadaikan barang khususnya emas ”

---

<sup>58</sup> Enricko, Back Office “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu, 27 februari 2024

<sup>59</sup> Reza Ramadhan, “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya” Skripsi-Universitas Airlangga Surabaya, 2016, 33-34.

<sup>60</sup> Firman, Nasabah Gadai BSI “Wawancara” Di Jalan Ponegoro Kota Palu 30 Februari 2024

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi saat ini sangat janggih sehingga BSI menghadirkan BSI Mobile sebagai alternatif untuk para nasabah dalam melakukan transaksi maupun sistem gadai emas sehingga tidak perlu untuk antrian dikantor cukup dari rumah dan mengikuti langkah langkahnya sehingga dana otomatis cair dan dapat menghemat waktu untuk bisa lakukan aktivitas lainnya

## 2. Produk Produk Gadai Emas di BSI Gaja Mada kota Palu

Gadai memiliki nilai sosial yang sangat tinggi serta dilakukan secara sukarela dengan dasar tolong menolong. Akan tetapi dalam praktik pelaksanaannya sekarang ini, ketika menjalankan transaksi gadai, kita memberikan barang emas untuk memperoleh pinjaman dana, dengan dasar pinjaman tersebut kita bebankan biasaya sampai waktu kita sanggup melunasi pinjaman tersebut.

Produk gadai yang di lakukan oleh bank BSI itu bermacam macam tetapi yang lebih sering di gunakan yaitu gadai perhiasan yaitu berupa emas, yakni guna untuk memperlancar roda perekonomian umat, sebab dianggap mampu menekan terjadinya inflasi karena tidak adanya ketetapan bunga yang harus dibayarkan ke bank, selain itu juga dapat merubah haluan kaum muslimin dalam setiap transaksi perdagangan dan keuangan yang berjalan dengan ajaran syariah Islam.<sup>61</sup> Hal ini juga di ungkapkan oleh Back Office BSI Gaja Mada Palu yang mengatakan bahwa<sup>62</sup>:

---

<sup>61</sup> Agustianto, Percikan Pemikiran Ekonomi Islam, (Bandung, Cipta Pustaka Media, 2002), 12

<sup>62</sup> Enricko, Back Office “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu, 27 februari 2024

“produk gadai yang ada di BSI itu bermacam macam tetapi yang kami gunakan saat ini gadai periasahan yaitu emas dan nasabah juga lebih banyak memilih menggadaikan emasnya untuk mendapatkan pinjaman”.

Barang yang akan digadaikan terlebih dahulu dinilai, Untuk barang kantong berupa emas, dinilai dengan melihat Harga Pasar Pusat dan Standar Taksiran Logam, melakukan pengujian karatase dan mengukur beratnya, menentukan persentase penaksiran, dan dilanjutkan perhitungan pemberi pinjaman berdasarkan golongan. Banyaknya aplikasi-aplikasi yang beredar dimasa sekarang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan gadai hanya dengan melalui aplikasi, Hal tersebut tak memungkiri banyaknya masyarakat yang ikut andil dalam melakukan gadai pada BSI<sup>63</sup>.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa produk gadai yang di BSI gaja mada hanya menerapkan gadai emas karena produk gadai tersebut lebih sering digunakan oleh nasabah untuk dijadikan jaminan dalam peminjaman uang selain itu dapat meningkatkan inflasi.

3. Efektivitas penggunaan aplikasi BSI Mobile dalam memberikan informasi kepada pelanggan

Efektivitas merupakan unsur pokok dalam aktivitas untuk mencapai tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Suatu organisasi atau perusahaan dapat dikatakan efektif jika tujuan perusahaan atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi organisasi tercapai yaitu nilai-nilai yang telah disepakati bersama para stakeholder dari perusahaan yang bersangkutan. Dengan kata lain, keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kinerja dan kemampuan para *stakeholder*. Penilaian

---

<sup>63</sup> Heri Agus Prasetyo, Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Gadai Emas. (Studi Kasus bank Syariah Mandiri Solo Baru. Skripsi IAIN Surakarta 2017, 6.

efektivitas dalam penggunaan M-banking perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana minat nasabah terhadap penggunaan M-banking yang telah tercapai

.<sup>64</sup>

Dalam memberikan pelayanan dan fasilitas akan membuat nasabah juga semakin bersemangat dalam melakukan transaksinya, sehingga menciptakan efektivitas dalam penggunaan BSI Mobile ini sangat diperlukan. Hal ini sebagai pokok utama yang sangat penting yang dapat menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk.<sup>65</sup> Hal ini langsung di ungkapkan oleh bapak Enricko selaku yang mengatakan bahwa<sup>66</sup> :

“Penggunaan BSI mobile oleh Bank Syariah memberikan akses informasi yang cukup baik dan lengkap, pendaftaran gadai yang mudah, dan kemudahan pembayaran online, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan layanan bagi pelanggan gadai seperti menentukan waktu revervasinya sehingga langsung ke kantor dengan pelayanan kecepatan layanan gadai dia sudah menentukan waktu revervasinya sehingga langsung di layanani pihak gadai”.

Kualitas layanan dalam jasa M-banking yang ditawarkan bank merupakan kunci bagi kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan,

---

<sup>64</sup> Amalia Zumarnis “Evektivitas penggunaan aplikasi penggadaian syariah digital servis dalam meningkatkan pelayanan di penggadaian syariah (studi pada Pt, Penggadaian Syariah Cabang Ujung Bulu kabupaten Bulukumba)” Skripsi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2023, 13.

<sup>65</sup> Alvi Hasanah, “Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (studi BSI Kuala Bete Aceh Barat Daya)” Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Tahun 2022, 30

<sup>66</sup> Enricko, Back Office “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu, 27 februari 2024

maka nasabah akan, hal ini langsung di ungkapkan oleh salah satu nasabah yang menggunakan BSI Mobile mengatakan bahwa<sup>67</sup> :

“menurut saya dari beberapa M-banking yang saya pakai saya menyukai BSI mobile karena tidak terlalu banyak memotong saldo, dapat melakukan penarikan dengan pecahan 20.000 saja serta terdapat fitur untuk mempermudah masyarakat melakukan gadai emas sehingga bisa kapan saja kita butuhkan langsung terakses”.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan kepada pelanggan sangat memuaskan, nasabah merasa yakin menggunakan layanan BSI Mobile karena sudah terjamin keamanannya serta tidak menggunakan pemotongan saldo seperti M-banking lainnya dan juga Sebelumnya pihak bank terlebih dahulu akan menjelaskan penggunaannya agar nasabah paham tentang informasi yang didapatkan.

#### 4. Peran teknologi informasi pada produk emas di BSI

Perkembangan teknologi di era globalisasi seperti sekarang ini sudah sangat berkembang dengan pesat dan sangat canggih, sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia dimasa ini maupun di masa yang akan datang, karena teknologi informasi berperan penting di kehidupan sehari-hari. Begitu juga dalam dunia bisnis perbankan tentunya peran teknologi informasi sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan perbankan<sup>68</sup>, berdasarkan hasil wawancara bersama bapak enricko mengatakan bahwa<sup>69</sup> :

---

<sup>67</sup> Firman, Nasabah Gadai BSI “Wawancara” Di Jalan Ponegoro Kota Palu 30 Februari 2024

<sup>68</sup> Novi Ardiyani “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon” Jurnal Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Vol 9 No 1 2017.

<sup>69</sup> Enricko, Back Office “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu, 27 februari 2024

“untuk peranan teknologi pada BSI atau bisa kami gunakan BSI Mobile itu sangat berperan dalam kehidupan sehari-hari kita, karena selain bisa mempermudah dalam melakukan transaksi aplikasi ini juga mempermudah nasabah dalam melakukan gadai yang juga bisa diakses melalui teknologi yang canggih ini tentunya tidak perlu untuk mengantri di kantor sehingga perannya sangat penting”

Teknologi dan informasi diharapkan digunakan dan dimanfaatkan sebaiknya agar nantinya proses kinerja dapat lebih efektif. Dengan teknologi yang berkembang, masyarakat dapat mengakses apa yang menjadi pilihan dari fitur yang ada. Adapun salah satunya terdapat fitur produk gadai sehingga bisa memudahkan nasabah dan untuk membangun kehidupan yang makmur, sebagai bekal kebaikan terlebih bermanfaat untuk banyak orang dalam memudahkan semua jenis aktivitas<sup>70</sup>. Hal ini juga disampaikan oleh nasabah produk gadai mengatakan bahwa<sup>71</sup> :

“peran BSI Mobile sangat penting dan alhamdulillah BSI menghadirkan teknologi yang sangat canggih untuk mempermudah kami nasabahnya dalam milih produk gadai agar nantinya tidak repot lagi untuk ke bank sudah disediakan dalam aplikasi mobile banking dan pejelasananya sudah sangat jelas bagi yang paham menggunakan BSI mobile”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya peran teknologi dan informasi pada BSI ini sangat peran penting yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bank dan juga bisa mempermudah nasabah dalam melakukan produk gadai itu sendiri.

---

<sup>70</sup> Inarotul A'yun “Peran Digitalisasi dan Informasi Terhadap Kinerja Perbankan Syariah dalam Perspektif Society 5.0 Di Perekonomian di Indonesia” Jurnal Perbankan syariah Institut Agama Islam Nahdlatu Ulama Tuban, Vol 2 No 1, 2022.

<sup>71</sup> Firman, Nasabah Gadai BSI “Wawancara” Di Jalan Ponegoro Kota Palu 30 Februari 2024

### **C. Hambatan Dalam Teknologi Informasi Dalam Layanan Produk Gadai Emas BSI Gaja Mada**

#### 1. Hambatan Menggunakan Teknologi dan Informasi pada produk gadai emas

Dalam pertumbuhan teknologi yang kian hari semakin maju membuat seluruh zona juga wajib menjajaki berbagai wujud pergantian dalam pemakaian teknologi yang bermanfaat guna memudahkan pekerjaan. Teknologi yang terdapat dikala ini jadi suatu kebutuhan untuk warga dan tidak terlepas pula untuk dunia perbankan ataupun non bank. Teknologi digunakan sebab bisa meningkatkan keuntungan dengan berlipat ganda dan tentunya akan ada hambatan nantinya<sup>72</sup>.

Dalam melaksanakan pelayanan pasti saja kepuasan pelanggan ataupun nasabah menjadi perihal utama dalam memastikan keberlangsungan suatu perusahaan kedepannya. Perihal ini dicoba agar organisasi tersebut tidak tergerus oleh jaman. Selaku lembaga keuangan non bank kepemilikan pemerintahan yang berhak membagikan pinjaman kredit kepada warga atas dasar hukum gadai yang bertujuan supaya masyarakat tidak merasa dirugikan<sup>73</sup>. Adapun hambatan dalam menggunakan teknologi ini seperti yang dikatakan bapak Enricko saat wawancara ialah<sup>74</sup> :

“tentu dalam teknologi yang digunakan sekarang pastinya mempunyai hambatan baik besar maupun kecilnya suatu perusahaan, hambatannya

---

<sup>72</sup> Jihan Rizky Fadhilah “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang” Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Vol. 5, No. 4 Universitas Negeri Padang 2021, 8.

<sup>73</sup> Ibid 20

<sup>74</sup> Enricko, Back Office “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu, 27 februari 2024

menurut kami yaitu terdapat pada nasabah yang sudah tua yang sudah berumur tidak lagi terlalu mahir dalam menggunakan teknologi gadai emas atau kurang paham tentang sistem tersebut sehingga membuat kami untuk terus memberikan petunjuk berulang ulang kali.

Kekurangan BSI mobile hanya dapat digunakan pada *handphone* berbasis android saja. Jika nomer telephone yang diaktifasi layanan e-banking hilang maka e-banking harus dinon aktifkan segera karna bisa saja digunakan oleh orang lain. Dan juga aplikasi BSI Mobile tidak bisa diakses melalui laptop/PC. selain memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi maupun gadai tentunya hal ini membuat nasabah kesulitan dalam menggunakan BSI mobile hambatanya tentunya bagi nasabah yang sudah berumur dan nasabah yang kurang paham dalam menggunakan *handphone* berbasis android, sehingga membuat karyawan BSI mobile harus lebih giat dalam mensosialisasikan BSI mobile tersebut terutama dalam hal gadai agar nasabah dapat memahami hal tersebut dan nasabah yang tidak menggunakan android diharuskan untuk melakukan transaksi secara manual<sup>75</sup>. Hal ini kembali di pertegas oleh pak enricko yang mengatakan bahwa<sup>76</sup>:

“Berdasarkan data BSI ada beberapa nasabah yang tidak menggunakan hp android sehingga harus melakukan antrian di bank nasabah yg wirausahaan fasilitas mereka contohnya hp nokia serta profesi wirausahaan yang berada di pasar”.

---

<sup>75</sup> Nur Rahma “Kendala dalam mengoperasikan M-Banking pada nasabah BSI Kota Bengkulu” Skripsi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu 2021, 2.

<sup>76</sup> Enricko, Back Office “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu, 27 februari 2024

Hal tersebut juga di ungkapkan oleh nasabah BSI yang mana belum menggunakan BSI Mobile untuk bertransaksi dengan mudah Ibu Fadila yang mengatakan<sup>77</sup>:

“Saya sendiri belum menggunakan BSI Mobile atau M-Banking untuk melakukan transaksi apalagi mau gadai, karena saya kurang paham takutnya nanti saya salah menggunakan tiba tiba uang saya hilang. Selain itu saya juga tidak mempunyai hp android karena ribet.

Hal ini Juga di dukung oleh nasabah BSI yang mana belum menggunakan BSI Mobile untuk bertransaksi dengan mudah bapak ahmad mengatakan saat wawancara bahwa<sup>78</sup> :

“Saya sendiri belum menggunakan BSI Mobile dikarenakan saya kurang memahami menggunakan aplikasi tersebut banyak ketakutan seperti takut salah tekan menu menu yang ada didalam sehingga saya memutuskan untuk bertransaksi secara manual sembari saya belajar menggunakan aplikasi tersebut.”

Dalam industri keuangan digital terutama pada M-Banking merupakan pelayanan berbasis elektronik yang dipakai untuk mrmprtmudah dalam melakukan kegiatan berbelanja, pembelian maupun pengiriman produk ataupun jasa secara efektif dan efisien. Fasilitas e-banking tidak selamanya berpengaruh negatif terhadap minat dan loyalitas nasabah. Adalam hal ini ibu Ayu mengatakan bahwa<sup>79</sup>:

---

<sup>77</sup> Fadila, Nasabah BSI “Wawancara” Di Jalan Poebongo, 3 maret 2024

<sup>78</sup> Ahmad, Nasabah Gadai BSI “Wawancara” Di Bank BSI gajah mada Kota Palu 15 Juli 2024

<sup>79</sup> Ayu, Nasabah Gadai BSI “Wawancara” DI Bank BSI gajah mada Palu 15 Februari 2024

“untuk hambatan BSI Mobile saya belum menemukan hambatannya hanya saja jaringan yang biasa membuat saya terkendal bukan aplikasinya sejauh ini Alhamdulillah masih aman”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa hambatan yang dirasakan oleh perusahaan yaitu nasabah yang sudah berumur dan tidak menggunakan handphone android untuk bisa mengakses aplikasi BSI Mobile sebagai sarana mempermudah dalam melakukan transaksi maupun gadai tanpa perlu datang ke kantor dan juga nasabah yang tidak menggunakan android karena merasa terlalu ribet sehingga melakukan manual dalam transaksi gadai syariah.

## 2. Sistem keamanan BSI Mobile yang di terapkan oleh BSI Gaja Mada

Keamanan merupakan kemampuan untuk menyimpan atau mengontrol informasi berupa data pribadi dan data perusahaan terhadap kejahatan dunia, pencurian dan persakan online atau data yang diretas oleh publik karena sedang bertransaksi. Dunia perbankan sangat rawan terhadap hal tersebut karena tentunya menyimpan jutaan data nasabah yang memungkinkan bagi seseorang untuk menjadi penjahat, mencuri data nasabah atau diretas

Keamanan M-Banking perlu adanya perlindungan yang tepat terhadap teknologi informasi. Jaminan keamanan dapat berupa perlindungan yang disediakan oleh bank, baik dari segi keamanan yang telah disediakan dalam aplikasi mobile baking, serta keamanan pelanggan dalam bertransaksi langsung di bank<sup>80</sup>. Hal ini diperlukan untuk menghindari ancaman pihak yang tidak

---

<sup>80</sup> Amalia Rahmawati, “Pengaruh kualitas layanan kepercayaan dan keamanan produk BSI Mobile Terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Semarang Sudiarto)” Jurnal Universitas Stikubank Semarang Vol 6 No 6 2023, 282.

bertanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara oleh pihak BSI mengatakan bahwa<sup>81</sup>:

“Sistem keamanan pada bank syariah untuk melindungi data pelanggan dan transaksi gadai, pertama pada saat masuk BSI mobile sendiri nasabah dimintakan sandi, kedua ketika nasabah melakukan transaksi itu akan konfirmasi PIN salah satu contoh pada saat masuk BSI mobile tapi untuk keamanan data nasabah sudah di lindungi oleh teknologi sendiri kayak cyber”

Cyber merupakan hasil integrasi dari media elektronik dan peralatan teknologi jaringan komunikasi dengan menghubungkan peralatan komunikasi yang tersebar di seluruh penjuru dunia digunakan untuk keperluan komunikasi secara online. Kebocoran data menjadi tantangan yang serius di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Kebocoran data pribadi sebenarnya bukanlah hal baru, namun merupakan masalah yang sangat serius. Terungkapnya informasi pribadi nasabah seperti nomor rekening, informasi kartu kredit, data identitas, dan detail keuangan dapat memiliki dampak yang merugikan. Kebocoran semacam ini dapat terjadi karena serangan siber, pelanggaran keamanan internal atau kelalaian dalam pengelolaan data, kebocoran data pribadi perbankan juga dapat mengancam kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan dan menyebabkan kerugian reputasi yang signifikan<sup>82</sup>. Hal ini kembali ditegaskan oleh bapak Enricko mengatakan bahwa<sup>83</sup> :

---

<sup>81</sup> Rahmwati, Pawning “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu 2 Februari 2024

<sup>82</sup> Agdelia Meiva “Bank BSI Pasca Serangan Siber Mengungkapkan Potensi Kompensasi Bagi Nasabah” <https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi> Di akses pada tanggal 31 Maret 2024

<sup>83</sup> Enricko, Back Office “Wawancara” di Bank BSI Gaja Mada Kota Palu, 27 februari 2024

“kami akan tetap terus mengontrol keamanan pada BSI mobile, Teknologi keamanan terus berkembang untuk melindungi data nasabah perbankan syariah Indonesia. Dan juga sistem enkripsi yang canggih, kontrol akses yang ketat, dan deteksi ancaman cyber merupakan beberapa metode yang digunakan untuk menjaga keamanan informasi pelanggan.”

Terkait pengamanan di BSI aman karena menggunakan teknologi yang janggih pengamanan datanya lebih ketat. Berdasarkan hasil wawancara bersama nasabah mengatakan Bahwa <sup>84</sup>:

“Untuk keamanannya Alhamdulillah saya belum pernah mengalami kebobolan uang ataupun hal lainnya terkait data saya karena saya sering melakukan gadai dibank ini sehingga sejauh ini saya mengatakan bahwa keamanan BSI itu sangat baik dan terpercaya untuk menyimpan uang maupun keperluan lainnya”

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan untuk teknologi dan informasi yang digunakan di BSI yaitu cyber dengan menghadirkan teknologi yang semakin janggih untuk mengamankan data, dan control akses yang cepat. Sehingga data nasabah akan terlindungan dari bahaya yang dilakukan oleh oknum oknum yang tidak bertanggung jawab.

#### D. Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Produk Gadai Emas

Gadai emas merupakan salah satu produk dari bank syariah Indonesia Teknologi sangan berperan penting dalam meningkatkan gadai emas yang di BSI dan nasabah akan memperoleh keuntungan apabila melakukan gadai emas di BSI mulai dari pelayanan yang nyaman, harga yang murah dan kantor cabang yang tersebar luas pada seluruh kota di Indonesia. Untuk melakukan gadai emas pada

---

<sup>84</sup> Firman, Nasabah Gadai BSI “Wawancara” Di Jalan Ponegoro Kota Palu 30 Februari 2024

BSI, nasabah hanya perlu menyiapkan biaya administrasi yang diambil di awal dan biaya pemeliharaan yang diambil diakhir atau diawal periode<sup>85</sup>. Berikut merupakan data gadai emas dari Bank Syariah Indonesia Kota Palu :

Tabel 4.1  
Data Nasabah Produk Gadai Emas

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2021	800
2	2022	1400
3	2023	1440
4	2024	1519

Sumber : Bank Syariah Indonesia Gaja Mada Palu

Tabel di atas menunjukkan data nasabah gadai emas pada bank BSI gaja mada Setiap tahunnya meningkat sehingga perlu adanya peningkatkan tahun depan agar bisa mencapai dari tujuan bank syariah Indonesia itu sendiri.

---

<sup>85</sup> Raihani, "Strategi pemasaran produk digital gadai emas dalam meningkatkan nasabah pada bank BSI KCP Padang Bulan" Jurnal Ekonomi dan Manajemen Univeritas Islam Negeri Sumatera Utara

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan-pembahasan di bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Teknologi informasi pada transaksi produk gadai syariah di BSI Gajah Mada dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile, yang mana aplikasi ini memiliki fitur-fitur sangat canggih sebagai alternatif untuk para nasabah dalam melakukan transaksi maupun gadai sehingga tidak perlu untuk antrian di kantor cukup dari rumah dan mengikuti langkah-langkahnya, produk gadai yang sering digunakan di BSI Gajah Mada yaitu gadai emas, dengan efektivitas pelayanan yang sangat memuaskan dan bisa membantu nasabah dengan tentunya dengan menggunakan BSI mobile. Dan juga bahwa peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan produk gadai emas itu meningkat setiap tahunnya nasabah penggunaan produk gadai emas di BSI Gajah Mada.
2. Hambatan dalam teknologi informasi layanan produk gadai syariah BSI Gajah Mada terdapat pada nasabah yang sudah berumur dan sulit paham adanya teknologi sehingga mengharuskan untuk melakukan gadai secara manual dan juga keamanan sudah terjamin dengan menggunakan cyber sebagai pengamanan data dan tentunya teknologi pada BSI memiliki peran yang sangat penting untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

## ***B. Saran***

Dari hasil kesimpulan diatas maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang dapat menjadi masukan sebagai berikut:

1. Untuk bank BSI gajah mada lebih giat dalam mensosialisasikan teknologi dan informasi BSI yaitu aplikasi BSI mobile terkhusus pada produk gadai syariah agar nantinya nasabah akan lebih mengetahui cara menggunakan BSI mobile dengan benar dan juga bisa membantu menjelaskan kepada nasabah yang kurang paham menggunakan aplikasi tersebut sehingga membantu pelayanan di BSI lebih efektif dan adapun juga Pada bank BSI palu gajah mada Setiap tahunnya meningkat sehingga perlu adanya peningkatkan tahun depan agar bisa mencapai dari tujuan bank syariah Indonesia itu sendiri.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini. Sehingga bukan hanya membahas terkait produk gadai dalam cakupan teknologi dan informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A'yun Inarotul "Peran Digitalisasi dan Informasi Terhadap Kinerja Perbankan Syariah dalam Perspektif Society 5.0 Di Perekonomian di Indonesia" *Jurnal Perbankan syariah Institut Agama Islam Nahdlatu Ulama Tuban*, Vol 2 No 1, 2022.
- Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqih'ala Al-Madzahib*, Hlm 296. Ibnu Rusyd, *Bidayah Al-Mujtahid*, Tp: Dar Aal-Kutub Al-Islamiyyah.
- Adam panji, *fatwa-fatwa ekonomi syariah: konsep, metodologi, dan implementasinya pada lembaga keuangan syariah*, Jakarta: amzah, 2018.
- Agustianto, *Percikan Pemikiran Ekonomi Islam*, Bandung, Cipta Pustaka Media, 2002.
- Agustina Dinda Ayu, "Pengaruh penggunaan BSI Mobile Terhadap kepuasan nasabah" *Jurnal Islamic Banking and Finance Universitas Muhammadiyah Siduarjo*, Vol 6 No 1 2023.
- Ahdar Mahfudl "Pengaruh Teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah" skripsi Perbankan Syariah Universitas Negeri Ar-Raniy 2023.
- Ahmadi Rulam, *Metodologi Penelitian Kualitatif Cet; III* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Akil Muhammad Ansar, "*Teknologi Kimunikasi dan Informasi Tinjauan Sistem, Perangkat, Jaringan dan Dampak*", Makassar: Alauddin University Press 2011.
- Al-Ghazzi Syehk Muhammad ibn Qasyim, *Fath al-Qarib al-Mujib*, Indonesia: Dar allhya al-Kitab, al-Arabiah.
- Ali As-Sayis Fadhilah Asy-Syaikh Muhammad, *Tafsir Ayat Al-Ahkam*, 175. Muhammad 'Ali Ash-Shabumi, Shafwas At-Tafarir. Damaskus: Maktabah AlGhazal, 1986
- Ali Zainudin, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- An-Naisaburi Imam Abi Husain Muslim bin Hajjaj Al-Kusyairy, *Shahih Muslim*, Dar Al- Fikr, 1993
- Ardiyani Novi "Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon" *Jurnal Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon*, Vol 9 No 1 2017.
- Ayu Widia Resti, "*Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Toko Bag Corner Ponorogo* Skripsi diterbitkan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2020.
- Azwar Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.

- Fadhilah Jihan Rizky, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang" Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Vol. 5, No. 4 Universitas Negeri Padang 2021.
- Faizan Muhammad, "Analisis pemanfaatan Teknologi dan Informasi Perbankan dan Pendampingan nasabah" Skripsi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2020
- Ghufron A.Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2020.
- H. Chairuman Pasribu, Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet. 2, 1996.
- <sup>1</sup>Habibah, Nunung Uswatun. "Perkembangangadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah." Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah 1.1 (2017).
- Handiman Edia, Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank, Jakarta: PT. Indeks Permata Puri Media, 2009.
- Hasanah Alvi, "Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (studi BSI Kuala Bete Aceh Barat Daya)" Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Tahun 2022.
- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonosia, Cet. 1. 2003).
- <https://kliksamarinda.com/mau-gadai-emas-dengan-harga-tinggi-di-sini-tempatnya/> akses 07 Juni 2024 pukul 21:15
- Indriasari, Ika. "Gadai Syariah di Indonesia." BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam 2.2 2014
- Kadir Abdul, Pengenalan Teknologi Informasi, Andi Publisher: 2006.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, di Akses 12 Mei 2024 Pukul 21.45 Wita
- Kasemin Kasiyanto, Agresi Perkembangan Teknologi Informasi Jakarta: Kencana, 2015.
- Kasmir, Pemasaran Bank, Jakarta: Kencana, 2005.
- Kementrian Agama Republik Indone sia, Qur'an dan Terjemahan. Cet : 1 2019
- Khanzanah Nurul "Analisis manajemen risiko pada produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia" Skripsi Perbankan Syariah Universitas Walisongo 2023.
- Kholik Cecep Abdul, "Perkembangan Teknologi Informasi dalam berbagai Bidang" Jurnal Fakultas Teknik Universitas Unisa Kuningan, Vol 2 No 2 2021.

- Magrib Agil, "Peran Layanan M-Banking pada masa pandemic (studi Bank BSI S Parman Kota Bengkulu)" Jurnal Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Bengkulu, Vol 2 No 1 2022.
- Margayaningsih, Dwi Iriani. "Peran masyarakat dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat di desa." Publiciana 11.1 (2018)
- Meiva Agdelia, "Bank BSI Pasca Serangan Siber Mengungkapkan Potensi Kompensasi Bagi Nasabah" <https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi> Di akses pada tanggal 31 Maret 2024
- Milza Anita Tri, "Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapaiannya paperless dan Penerapan Dreen Banking" Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung Vol 1 No 2021.
- Muhammad dan Sholikhul Hadi, Pegadaian Syariah: Suatu Alternatif Konstrukt Pegadaian Nazional, eds 1. Jakarta Salemba Diniyah 2003
- Muksinun, "Analisis Terhadap manfaat penggunaan layanan Mobile banking bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gombang Kebumen" Jurnal Ekonomi Institut Agama Islam Nahdatul Ulama Kebunen, Vol 1 No 2 2022.
- Nasrifah, maulana, and siti chusnul "*penerapan sistem gadai emas pada PT. pegadaian syariah kantor cabang kota probolinggo*." "iqtishodiyah: jurnal ekonomi dan bisnis islam 8.1 (2022)
- Nawawi Ismail, Metode *Penelitian Kualitatif* Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2012.
- Patriniyasari Risa, "Analisis Penerapan Aplikasi Gadai Syariah Digital Dalam Memahami Tingkat Penggunaan" Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma 2022.
- Prasetyo Heri Agus, Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Gadai Emas. (Studi Kasus bank Syariah Mandiri Solo Baru. Skripsi IAIN Surakarta 2017.
- Prof. Dr.H.Zainuddin Ali,M.A. *hukum gadai syariah* Eds 1, Cet.1 Jakarta : Sinar Grafika 2008.
- Rahma Nur, "Kendala dalam mengoperasikan M-Banking pada nasabah BSI Kota Bengkulu" Skripsi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu 2021.
- Rahmawati Amalia, "Pengaruh kualitas layanan kepercayaan dan keamanan produk BSI Mobile Terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesi (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Semarang Sudiarto)" Jurnal Universitas Stikubank Semarang Vol 6 No 6 2023.
- Raihani, "Strategi pemasaran produk digital gadai emas dalam meningkatkan nasabah pada bank BSI KCP Padang Bulan" Jurnal Ekonomi dan Manajemen Univeritas Islam Negeri Sumatera Utara

- Ramadhan Reza, *“Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya”* Skripsi-Universitas Airlangga Surabaya, 2016
- Rusb Zulkifli, *“Analisis Pemasaran Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru”*, Jurnal Al-Hikmah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Vol 2 No 1 2015.
- S. Margon, *Metode penelitian pendidikan*, Cet: 11 Jakarta: Rineka Cipta, 2000
- Sapirudin Fidah Ahmad, *“Hubungan penerapan teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT pegadaian kantor cabang bumi ayu brebes”* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto 2020.
- Sejarah Perseroan. *“Sejarah Bank BSI di Indonesia”* PT Bank Syariah Indonesia Kantor Pusat Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setia budi, Jakarta Selatan 129
- Shihab Quraish, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan Dan Keserasihan Al-Qur’an* Jakarta Pusat: lentera hati, 2012.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Cet; IX, Bandung: Cv. Alfabeta, 2010.
- Suryanda Oni *“Penerapan sistem gadai emas pada ban syariah Indoensia KC Meulaboh Imam Bonjol”* Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam Stain Teungku Dirundeng Meulaboh, Vol 1 No 1 2023,
- Syamsir, *Organisasi & Manajemen Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Syaron, *“Peran badan perencanaan pembangunan Daerah”* Jurnal Administrasi Publik Universitas Samratulangi Manado, Vol 4 No 48 2017.
- Umar Husen, *Metode Penelitian untuk skripsi dan tafsir bisnis*, Cet; IV Jakarta: PT raja Grafindo, 2000
- Zuhdi Masjfuk, *Masail Fiqhiyah*, Jakarta: PT Toko Gunung Agung, Cet. 10, 1997.
- Zumarnis Amalia, *“Evektivitas penggunaan aplikasi penggadaian syariah digital servis dalam meningkatkan pelayanan di penggadaian syariah (studi pada Pt, Penggadaian Syariah Cabang Ujung Bulu kabupaten Bulukumba)”* Skripsi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2023.

**LAMPIRAN LAMPIRAN**

## **DOKUMENTASI**

Bapak Enricko Selaku Back office BSI Gajah Mada



Ibu Rahmawati Selaku Pawning BSI Gajah Mada





Wawancara pak Asraf Tamrin selaku branch office service manager di BSI gajah mada



Bapak Firman nasabah BSI Gajah mada



Ibu fadilah Nasabah BSI Gajah Mada



Bapak Ahmad selaku nasabah BSI Gajah mada



Ibu Ayu selaku nasabah BSI Gajah mada



PENGAJUAN JUDUL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama: Azizah
TTL: Palu, 28 November 2001
Jurusan: Perbankan Syariah
Alamat: Jl. Munifrahman II
NIM: 205150094
Jenis Kelamin: Perempuan
Semester: VI (enam)
HP: 082211551061

Judul I: Analisis Penerapan Prinsip Syariah dalam sistem Pegadaian emas pada lembaga Pegadaian (studi kasus di kantor cabang Pegadaian syariah Palu Plaza)

Judul II: Peran Sosialisasi dan edukasi terhadap minat menabung emas di Pegadaian Syariah (studi kasus cabang pegadaian syariah Palu Plaza)

Judul III: Pengaruh pengetahuan dan motivasi masyarakat terhadap minat menabung pada produk tabungan haji (studi kasus bank uarga syariah)

Palu, 7 Juni 2023
Mahasiswa,

[Signature]

NIM 205150094

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan:

Pembimbing I: Nur Syarif, M.Si.

Pembimbing II: Rabwah Istiqlah, M.Pd.
a.n. Dekan

Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN KELEMBAGAAN,

Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP.19770324-200312 2 002

Dr. Syankir Sofyan, S.E.I., M.E.
NIP.19860204 201403 1 002

## SK PEMBIMBING

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
NOMOR : 766 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

- Membaca** : Surat saudara : Azizah / NIM 20.5.15.0094 mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan Judul skripsi : ANALISIS PENERAPAN PRINSIP SYARIAH DALAM SISTEM PEGADAIAN EMAS PADA LEMBAGA PEGADAIAN (STUDI KASUS DI KANTOR CABANG PEGADAIAN SYARIAH PALU PLAZA )
- Menimbang** :
- a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
  - b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
  4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
  5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2022/2023

- PERTAMA : 1. Nursyamsu, S.H.I., M.S.I. (Pembimbing I)  
2. Rabaniyah Istiqamah, S.Pd., M.Pd. (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.  
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2023.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu  
Tanggal : 8 Juni 2023



M. H. I. Malaragan, M.H.I  
NIP. 19650505 199903 1 002

**Tembusan :**

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

## Surat Izin Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk

Area Office Palu

Jl. Gajah Mada No 77  
Palu - Sulawesi Tengah

T: 0451 426222

T: 0451 452660

T: 0451 459111

F: 0451 452108

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

Palu, 04 Juni 2024  
No. 04/ 1308 -3/ 038  
Lampiran : 1 (satu) Berkas

Kepada  
Universitas Islam Negeri Datokarama Palu  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jl. Diponegoro No.23 Palu

Perihal: **PEMBERITAHUAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Ref : Surat Uin Datokorama nomor 782/Un.24/F.V/PP.00.9/02/2024

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff UIN Datokarama palu senantiasa dalam keadaan sehat wafiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas dengan ini kami sampaikan bahwa benar Mahasiswa yang datanya terlampir di bawah ini telah melakukan penelitian di kantor Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada, adapun data mahasiswa tersebut :

Nama	: Azizah
TTL	: Palu, 28 November 2001
Fakultas	: Ekonomi Bisnis dan Bisnis Islam
Prodi	: Perbankan Syariah
Universitas	: UIN Datokarama Palu

Demikian kami sampaikan surat pemberitahuan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA  
KC PALU GAJAH MADA

Ismail Dg Nurung  
BOSM

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### A. Identitas Diri

Nama : Azizah  
Tempat Tanggal Lahir : Palu, 28 November 2001  
NIM : 20.5.15.0094  
Alamat Rumah : Jln Munifarhaman II no 49  
No. WA : 0822-1155-1061  
Email : azizah.jr28112001@gmail.com  
Nama Ayah : Muh Jama'ang  
Nama Ibu : Rosmawati



#### B. Riwayat Pendidikan

1. SD, Tahun lulus : SD Negeri Inpres Silae (2014)
2. SMP/MTs, Tahun lulus : MTS Negeri 2 Kota Palu, 2017
3. SMA/MA, Tahun lulus : MA Negeri 1 Palu, 2019

Palu, 23 Juli 2024 M  
17 Muharram 1446 H

Penulis

Azizah  
NIM: 20.5.15.0094

