

Optimalisasi Peran Gadai Emas Syariah Sebagai Solusi Keuangan Pada Nasabah di BSI KCP Surabaya Manukan

Siti Halimatuz Zahra*, Mohammad Wahed

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

*Email: 22011010061@student.upnjatim.ac.id

Naskah diterima: 25-06-2025, disetujui: 01-06-2025, diterbitkan: 03-07-2025

DOI: <http://dx.doi.org/10.29303/jppm.v8i3.9464>

Abstrak - Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap produk gadai emas syariah yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Surabaya Manukan. Meskipun gadai emas merupakan salah satu layanan pembiayaan mikro yang relatif mudah dan cepat, masih banyak nasabah yang belum memahami prosedur, manfaat, serta prinsip syariah yang melandasinya. Kegiatan ini dilakukan secara langsung melalui pendekatan partisipatif, yang melibatkan interaksi tatap muka juga pembagian media informasi. Studi ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, yang datanya diperoleh melalui observasi langsung, wawancara tidak terstruktur, dan telaah dokumen. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mayoritas nasabah mengalami peningkatan pemahaman setelah mengikuti kegiatan. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan seperti waktu interaksi yang terbatas, pemahaman keuangan yang masih rendah, serta minimnya penggunaan media visual yang mendukung, kegiatan ini secara umum tetap berkontribusi dalam mendukung literasi dan inklusi keuangan syariah di masyarakat. Untuk ke depannya, diperlukan penguatan strategi promosi digital dan penyempurnaan sarana edukasi guna menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas dan meningkatkan efektivitas pemanfaatan produk gadai emas syariah.

Kata kunci: Gadai emas syariah, Bank Syariah Indonesia, inklusi keuangan.

LATAR BELAKANG

Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia dalam dua dekade terakhir menunjukkan tren pertumbuhan yang positif. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya lembaga keuangan syariah, termasuk bank syariah, yang kini menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Salah satu pencapaian besar adalah terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil merger tiga bank syariah milik BUMN pada tahun 2021. Keberadaan BSI menjadi tonggak penting dalam penguatan ekosistem keuangan syariah nasional karena membawa kapasitas jaringan, layanan, serta inovasi produk yang lebih luas dan kompetitif.

Produk yang ditawarkan BSI, gadai emas syariah (rahn emas) menjadi salah satu layanan unggulan yang cukup diminati masyarakat. Produk ini memberikan solusi pembiayaan jangka pendek yang cepat dan sesuai prinsip syariah, dengan menggunakan emas sebagai jaminan. Sistem rahn yang diterapkan tidak

mengandung unsur riba, melainkan memanfaatkan akad qardh (pinjaman tanpa imbalan) dan ijarah (sewa atas tempat penyimpanan barang), menjadikannya alternatif yang halal dan aman. Gadai emas syariah tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat yang memerlukan dana mendesak, tetapi juga menjadi bagian dari upaya pemberdayaan ekonomi berbasis nilai-nilai Islam. (Oni Suriyanda et al., 2023)

Gadai emas merupakan produk yang telah tersedia secara luas, masih banyak nasabah yang belum memahami secara menyeluruh konsep dan manfaat dari gadai emas syariah. Sebagian masyarakat masih menyamakan praktik gadai syariah dengan sistem gadai konvensional tanpa memahami perbedaan mendasar dalam prinsip, mekanisme, dan keberkahannya. Keterbatasan informasi, minimnya edukasi, serta penyampaian promosi yang kurang menyeluruh menjadi faktor penyebab rendahnya literasi terhadap produk ini.

Kondisi keterbatasan informasi ini menjadi tantangan sekaligus peluang strategis bagi BSI, khususnya di wilayah Surabaya Barat. Kawasan Manukan yang merupakan daerah padat penduduk dan beragam dari sisi sosial ekonomi memberikan ruang yang besar bagi peningkatan literasi keuangan syariah. Penguatan literasi ini dapat dilakukan melalui program pengabdian masyarakat sebagai bentuk kolaborasi.

Melalui kegiatan pengabdian yang dilaksanakan oleh mahasiswa di BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Surabaya Manukan, diharapkan terjadi proses transfer pengetahuan secara partisipatif dan edukatif. Tujuan utamanya adalah meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan gadai emas syariah sebagai solusi keuangan yang cepat, transparan, dan sesuai prinsip Islam. Edukasi yang diberikan bukan hanya memperkenalkan teknis produk, tetapi juga menanamkan kesadaran akan pentingnya mengelola keuangan secara bijak dan halal. Pendekatan ini diharapkan dapat mendorong peningkatan pemanfaatan produk secara optimal serta memperkuat peran BSI sebagai agen inklusi keuangan syariah di tengah masyarakat.

Optimalisasi pemanfaatan gadai emas syariah juga berkontribusi pada penguatan ekonomi umat secara menyeluruh. Berdasarkan data OJK per Maret 2025, industri perbankan syariah mencatat pertumbuhan aset yang konsisten dengan kontribusi terbesar berasal dari sektor pembiayaan mikro dan produk berbasis emas. Ini menunjukkan bahwa gadai emas syariah bukan hanya sekadar alternatif finansial, tetapi juga bagian dari sistem pemberdayaan ekonomi yang berkelanjutan. (Pohan & Jannah, 2022)

METODE PELAKSANAAN

Pada kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Kantor Cabang Pembantu

(KCP) Bank Syariah Indonesia Surabaya Manukan yang berlokasi di Jalan Manukan Tama No. 175. Kegiatan pengabdian masyarakat ini berlangsung selama empat bulan, mulai dari 18 Februari hingga 18 Juni 2025, sejalan dengan periode magang penulis di lembaga tersebut. Selama periode tersebut, penulis terlibat secara langsung dalam proses pelaksanaan edukasi kepada nasabah terkait layanan gadai emas syariah. Kegiatan ini mencakup penyampaian informasi produk, sesi tanya jawab, hingga pengumpulan umpan balik untuk mengevaluasi pemahaman nasabah.

Metode pengabdian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam respon dan pemahaman nasabah terhadap layanan gadai emas syariah. Pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan *participatory action research* (penelitian partisipasi). Dalam teknik PAR ini, di mana nasabah dilibatkan secara aktif dalam proses edukasi melalui diskusi dan sesi tanya jawab. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung terhadap interaksi saat edukasi berlangsung, wawancara tidak terstruktur dengan nasabah untuk menggali pemahaman mereka. Pendekatan ini dipilih karena mampu merekam fenomena sosial secara natural dan dialogis, sesuai dengan tujuan peningkatan literasi keuangan syariah di masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Surabaya Manukan menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan minat nasabah terhadap produk gadai emas syariah. Pendampingan pemahaman yang dilakukan secara langsung kepada para nasabah memberikan respon yang sangat positif. Mayoritas peserta mengaku baru memahami secara utuh bahwa produk ini memiliki

sejumlah keunggulan, seperti bebas riba, proses pencairan dana yang cepat, serta jaminan keamanan dan transparansi yang lebih tinggi dibandingkan dengan gadai konvensional.

Hasil observasi lapangan, menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan pemahaman tidak hanya sekedar menambah pengetahuan, tetapi juga membangkitkan minat baru terhadap pemanfaatan produk gadai emas sebagai solusi keuangan alternatif nasabah dalam memperoleh dana tunai dengan cepat, terutama untuk kebutuhan mendesak. Diskusi yang terjadi selama proses pendampingan pemahaman mencerminkan adanya keingintahuan yang tinggi dari masyarakat terhadap mekanisme serta potensi manfaat gadai emas syariah. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pendekatan tatap muka yang dilakukan dalam pengabdian ini cukup efektif dalam menyampaikan pesan edukatif secara langsung. (Astri & Tambunan, 2023)

Gambaran Produk Gadai Emas Syariah Bank Syariah Indonesia

Gadai emas syariah merupakan salah satu produk pembiayaan mikro yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), di mana nasabah dapat memperoleh dana tunai dengan menjaminkan emas milik pribadi. Produk ini dirancang berbasis prinsip syariah, sehingga seluruh prosesnya bebas dari unsur riba dan menggunakan akad yang sesuai dengan hukum Islam, yaitu *qardh* (pinjaman tanpa bunga) sebagai dasar pembiayaan, dan *ijarah* (sewa) untuk biaya pemeliharaan barang jaminan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan fasilitas pinjaman gadai emas dengan nominal minimum sebesar Rp500.000 hingga maksimum Rp250.000.000, tergantung pada nilai emas yang dijaminkan serta ketentuan internal bank. Jangka waktu pengembalian atau tenor gadai ditetapkan selama empat bulan dan dapat diperpanjang sesuai dengan ketentuan

yang berlaku. Jenis emas yang dapat dijaminkan meliputi logam mulia batangan, koin dinar, serta perhiasan emas seperti cincin, kalung, atau gelang, dengan ketentuan kadar emas minimal 16 karat. Apabila emas yang dijaminkan berada di bawah standar karatase tersebut, maka permohonan gadai tidak dapat diproses karena tidak memenuhi syarat administratif dan syariah yang telah ditetapkan.



Gambar 1. Tampilan Fitur Estimasi Gadai Emas

Penentuan nilai pinjaman didasarkan pada harga pasar emas terkini yang merujuk pada sumber terpercaya seperti logammulia.com dan harga acuan internasional. Biaya sewa tempat penyimpanan emas dikenakan melalui akad *ijarah*, dan jumlahnya disesuaikan dengan berat emas, nilai pinjaman, serta masa tenor. Proses pengajuan gadai di BSI tergolong cepat dan sederhana. Nasabah dapat mengakses layanan ini baik secara langsung di kantor cabang maupun melalui platform digital seperti aplikasi *BYOND BY BSI*, yang menyediakan fitur

informasi simulasi, estimasi pinjaman, dan pelacakan status gadai secara real-time. (Khoiriyah & Fikriyah, 2022)

Sebagai solusi keuangan jangka pendek, produk ini tidak hanya membantu masyarakat memenuhi kebutuhan mendesak tanpa harus menjual aset, tetapi juga berkontribusi dalam memperluas inklusi keuangan syariah di Indonesia. Keberadaan layanan gadai emas syariah ini menjadi alternatif pembiayaan yang aman, transparan, dan sesuai dengan prinsip keadilan dalam Islam, sehingga sangat relevan untuk disosialisasikan melalui kegiatan edukatif dalam pengabdian masyarakat.

Persyaratan Gadai Emas Syariah di BSI KCP Surabaya Manukan

Produk gadai emas syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi salah satu layanan keuangan yang banyak diminati masyarakat karena prosesnya yang cepat, praktis, serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Layanan ini memberikan solusi pembiayaan dengan memanfaatkan emas milik nasabah sebagai jaminan, tanpa harus menjual aset tersebut. Pendekatan ini menegaskan bahwa seluruh proses gadai emas BSI bebas dari unsur riba dan dirancang untuk memberikan kemudahan akses dana darurat secara syar'i.

Nasabah yang ingin mengajukan gadai emas di BSI KCP Surabaya Manukan perlu memenuhi beberapa persyaratan administratif. Dokumen yang wajib disiapkan antara lain adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk pembiayaan di atas Rp50.000.000, serta kepemilikan rekening tabungan atas nama pribadi di BSI. Apabila nasabah belum memiliki rekening, maka diwajibkan untuk membuka rekening terlebih dahulu dengan saldo awal minimal Rp50.000. Dana hasil gadai nantinya akan langsung ditransfer ke rekening nasabah, bukan secara tunai.



Gambar 2. Pendampingan Nasabah Membuka Rekening BSI Secara Online

Proses pengajuan dapat dilakukan secara langsung di kantor cabang atau melalui aplikasi digital *Byond by BSI*, khususnya pada fitur “e-mas”, yang memungkinkan nasabah melakukan simulasi, memperpanjang tenor, hingga melunasi biaya sewa secara otomatis. Tenor pembiayaan gadai emas maksimal adalah 120 hari atau sekitar empat bulan. Jika nasabah belum mampu melunasi pada masa jatuh tempo, maka tersedia opsi perpanjangan satu kali dengan cara melunasi biaya pemeliharaan (*ujrah*) dan administrasi. Perpanjangan selanjutnya akan dilakukan melalui mekanisme retaksasi berdasarkan harga emas terbaru.

Penilaian nilai jaminan emas dilakukan oleh petugas penaksir (*pawning appraiser*) yang akan menjelaskan seluruh fitur produk, termasuk estimasi dana yang dapat dicairkan. Biaya sewa tempat penyimpanan emas saat ini ditetapkan sebesar Rp4.500 per 15 hari untuk setiap gram emas, dan nominal tersebut bisa berbeda tergantung pada kebijakan serta harga pasar emas global yang digunakan sebagai acuan.

Untuk menjaga kelancaran proses dan meminimalisasi risiko gagal bayar (*wanprestasi*), BSI juga menerapkan sistem notifikasi pengingat sebelum jatuh tempo. Jika hingga akhir masa tenggang nasabah tidak melakukan perpanjangan atau pelunasan, maka emas jaminan dapat dilelang sesuai prosedur

dan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks pengabdian masyarakat, pemahaman tentang prosedur, hak dan kewajiban nasabah, serta manfaat dari produk gadai emas ini penting untuk disosialisasikan agar masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal dan bijak.

Prosedur Pembiayaan Gadai Emas di BSI KCP Surabaya Manukan

Pelayanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Surabaya Manukan menjadi salah satu solusi keuangan syariah yang mudah, cepat, dan aman bagi masyarakat yang membutuhkan dana tunai dalam waktu singkat. Prosesnya dilakukan melalui beberapa tahapan penting yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan efisiensi sesuai dengan ketentuan syariah. (Ali et al., 2023).

1. Pengajuan Awal

Langkah pertama yang dilakukan nasabah (rahin) adalah membawa barang jaminan berupa emas ke kantor BSI KCP Surabaya Manukan. Marhun yang diserahkan harus memenuhi syarat minimal kadar emas 16 karat. Nasabah juga diwajibkan membawa dokumen identitas berupa KTP, dan memiliki rekening aktif di Bank Syariah Indonesia. Bagi pembiayaan di atas Rp50.000.000,00, NPWP menjadi syarat tambahan yang harus disertakan. Formulir pengajuan pembiayaan akan diisi langsung di tempat dengan panduan dari petugas.

2. Penilaian Nilai Jaminan (Marhun)

Pada tahap ini, petugas *pawning appraiser* akan melakukan proses taksiran terhadap emas yang dijaminkan. Untuk perhiasan emas, dilakukan uji kadar menggunakan metode batu uji, jarum uji, dan cairan penguji (air uji). Jika goresan emas tidak hilang saat ditetesi air uji, maka emas dinyatakan memiliki kadar minimal 16 karat dan dapat dijadikan agunan. Selain itu, dilakukan pula penimbangan berat emas dalam

kondisi kering dan basah serta pengecekan cap atau stempel pada perhiasan. (Andi Hotmatua Harahap & Atika Atika, 2024)



Gambar 3. Penimbangan Berat Emas Perhiasan Nasabah

Jika marhun berupa logam mulia (emas batangan), maka proses verifikasi dilakukan secara digital tanpa uji fisik. Emas Antam dicek menggunakan aplikasi SERTIAI, sementara emas UBS menggunakan aplikasi UBS Gold. Barcode pada kemasan logam mulia akan dipindai untuk memastikan keasliannya tanpa merusak kemasan.

3. Pencairan Pembiayaan

Setelah proses taksiran selesai dan nilai pembiayaan disetujui oleh nasabah, maka dilakukan akad *rahn* dengan ditandatanganinya Surat Bukti Gadai Emas (SBGE). Dana pembiayaan tidak diberikan secara tunai, melainkan langsung ditransfer ke rekening nasabah. Jika nasabah belum memiliki rekening BSI, maka diwajibkan membuka rekening terlebih dahulu, yang dapat dilakukan secara digital dengan proses kurang dari 15 menit.

4. Jangka Waktu dan Jatuh Tempo

BSI KCP Surabaya Manukan menetapkan jangka waktu maksimal gadai emas selama 120 hari (4 bulan). Nasabah akan menerima notifikasi atau pengingat menjelang masa jatuh tempo agar dapat melakukan pelunasan atau perpanjangan. Perpanjangan

hanya dapat dilakukan satu kali, dan harus disertai pelunasan biaya *ujrah* serta administrasi. Jika diperlukan perpanjangan lebih lanjut, emas akan ditaksir ulang berdasarkan harga pasar saat itu. (Pohan & Jannah, 2022)

5. Pelunasan Pembiayaan

Untuk melunasi pembiayaan, nasabah hanya perlu membawa SBGE dan KTP yang digunakan saat pengajuan. Pembayaran dilakukan dengan sistem auto-debit dari rekening nasabah, termasuk pelunasan pokok dan biaya *ujrah*. Setelah pembayaran selesai, emas dapat diambil kembali oleh nasabah. Pelunasan dan pengambilan emas dapat dilakukan tanpa membawa uang tunai karena seluruh transaksi telah berbasis digital.

6. Konsekuensi Wanprestasi

Apabila nasabah tidak melakukan pelunasan maupun perpanjangan hingga masa tenggat habis, maka barang jaminan akan masuk dalam proses lelang sesuai ketentuan yang berlaku. Dana hasil lelang akan digunakan untuk melunasi kewajiban nasabah, dan sisanya akan dikembalikan.

Prosedur ini mencerminkan komitmen BSI KCP Surabaya Manukan dalam memberikan layanan keuangan berbasis syariah yang profesional, praktis, dan berintegritas. Dengan fasilitas digital melalui aplikasi *Byond by BSI*, nasabah juga dapat memantau status pembiayaan, melakukan perpanjangan, serta simulasi taksiran emas secara mandiri dan real-time.

Peran Gadai Emas dalam Membantu Keuangan Nasabah BSI KCP Surabaya Manukan

Gadai emas syariah telah menjadi salah satu produk unggulan yang ditawarkan oleh BSI KCP Surabaya Manukan dalam menjawab kebutuhan keuangan masyarakat, khususnya bagi nasabah dari kalangan pelaku usaha mikro,

ibu rumah tangga, hingga individu yang membutuhkan dana cepat tanpa harus menjual aset berharga mereka. Produk ini hadir dengan mengedepankan prinsip-prinsip syariah, yang menjamin adanya transparansi, keadilan, serta menghindari unsur riba dalam setiap transaksinya.

Peran gadai emas sebagai solusi keuangan terlihat dari kemampuannya menyediakan pembiayaan jangka pendek secara cepat dan mudah. Nasabah yang datang dengan kebutuhan mendesak, seperti biaya pendidikan, modal usaha harian, atau kebutuhan rumah tangga, dapat memperoleh pembiayaan tanpa proses yang rumit. Hal ini menunjukkan bahwa produk ini telah memberikan akses keuangan yang lebih inklusif kepada masyarakat, terutama mereka yang sebelumnya tidak tersentuh layanan keuangan formal.

Meskipun unit layanan gadai emas di BSI KCP Surabaya Manukan masih tergolong baru, namun produk ini telah menunjukkan hasil yang positif. Masyarakat mulai mengenal dan memanfaatkan produk tersebut, meskipun realisasi pembiayaan masih belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan. Berdasarkan data internal yang dihimpun hingga awal tahun 2025, terdapat peningkatan penggunaan produk dari waktu ke waktu, yang sebagian besar didorong oleh kegiatan promosi langsung dan pendekatan personal melalui edukasi di pasar serta lingkungan.



Gambar 4. Program Grebek Pasar di Pasar Bolongsari

Salah satu strategi promosi yang cukup efektif adalah program “Grebek Pasar” yang dilakukan langsung oleh karyawan BSI untuk menyosialisasikan produk gadai emas kepada pedagang dan pengunjung pasar. Program ini berhasil menarik minat beberapa nasabah baru, yang kemudian turut menyebarkan informasi tersebut secara informal kepada lingkungan sekitarnya. Efek dari promosi mulut ke mulut ini sangat besar, karena membangun kepercayaan secara organik dari sesama pengguna layanan. Selain itu, media promosi visual seperti spanduk, brosur, dan banner yang dipasang di lokasi strategis juga membantu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan produk gadai emas syariah.

Dalam hal pelayanan, BSI KCP Surabaya Manukan menunjukkan komitmennya untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan nasabah. Prosedur gadai yang ditawarkan sangat efisien, dengan estimasi nilai emas dilakukan secara transparan dan dapat disaksikan langsung oleh nasabah. Bahkan, saat ini pihak bank telah menambahkan proses uji kadar emas untuk jenis perhiasan sebagai jaminan tambahan bagi kepercayaan nasabah. Nasabah juga dapat melakukan pelunasan atau perpanjangan gadai secara fleksibel melalui layanan digital seperti *Byond by BSI*, yang memudahkan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Meskipun secara fasilitas fisik belum banyak mengalami perubahan, namun kualitas pelayanan dan kesiapan SDM dalam melayani nasabah terus ditingkatkan melalui pelatihan yang berkelanjutan.

Melalui pendekatan yang konsisten dalam hal edukasi, promosi, dan pelayanan, produk gadai emas syariah di BSI KCP Surabaya Manukan mampu memainkan peran penting sebagai solusi keuangan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan layanan cepat, aman, dan sesuai syariat. Produk ini tidak hanya meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, tetapi juga memperkuat peran BSI sebagai pilihan utama dalam layanan keuangan syariah di lingkungan masyarakat. Dengan upaya optimalisasi yang terus dilakukan, layanan gadai emas syariah diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan dalam memperkuat ketahanan ekonomi keluarga serta mendorong pertumbuhan dan pengembangan usaha mikro di lingkungan masyarakat.

Kendala dan Hambatan yang Dihadapi Bank Syariah Indonesia dalam Pembiayaan Gadai Emas di BSI KCP Surabaya Manukan

Dalam implementasi produk gadai emas di BSI KCP Surabaya Manukan, terdapat berbagai tantangan yang menjadi perhatian utama dalam upaya optimalisasi layanan kepada masyarakat. Kendala-kendala ini sebagian besar bersumber dari sisi eksternal, khususnya perilaku dan kondisi nasabah, serta dari sisi internal yang berkaitan dengan strategi promosi dan edukasi produk.

1. Kendala Pembayaran dan Komunikasi Nasabah

Hambatan utama yang dihadapi adalah keterlambatan pembayaran biaya *ujrah* (sewa tempat penyimpanan barang jaminan) oleh nasabah. Dalam praktiknya, ketika jatuh tempo tiba, pihak bank secara aktif melakukan pengingat melalui telepon atau pesan singkat. Namun, seringkali nasabah sulit dihubungi, lupa tenggat waktu, atau terkendala secara ekonomi maupun kesehatan, sehingga pembayaran tidak dapat dilakukan tepat waktu. (NIRLIA OKTA WIRDA, 2021)

Bentuk empati dan pelayanan, BSI KCP Surabaya Manukan memberikan masa tenggang selama satu minggu untuk menghubungi kembali nasabah. Jika tetap tidak ada respon, maka langkah terakhir yang diambil adalah melakukan penjualan terhadap barang jaminan

(marhun) guna menutupi pembiayaan yang telah diberikan. Meski demikian, jika nasabah menghubungi pihak bank lebih dulu dan menyatakan keinginan untuk memperpanjang, maka perpanjangan dapat dilakukan setelah pembayaran biaya ujah sebelumnya.

2. Tantangan Sosialisasi dan Edukasi Produk

Kendala signifikan dalam pengembangan produk gadai emas syariah masih rendah dalam tingkat pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan keunggulan layanan. Masyarakat umumnya lebih mengenal produk gadai dari lembaga Pegadaian konvensional dibandingkan dengan gadai berbasis syariah yang ditawarkan oleh perbankan, termasuk BSI. Hal ini berdampak pada rendahnya minat awal terhadap produk, terutama pada tahap awal peluncuran. (Syarif & Seto, 2023)

Di wilayah Surabaya Barat, termasuk area kerja KCP Manukan, masyarakat dengan literasi keuangan syariah yang masih terbatas membutuhkan pendekatan pemasaran dan edukasi yang lebih intensif. Oleh karena itu, keberadaan tim marketing dan CSO (Customer Service Officer) menjadi sangat penting dalam menjelaskan secara langsung manfaat dan prosedur produk rahn emas ini kepada masyarakat.

3. Persaingan Antar Lembaga Keuangan

Persaingan antar lembaga keuangan juga menjadi faktor eksternal lain yang cukup menantang. Produk gadai emas tidak hanya ditawarkan oleh BSI, tetapi juga oleh Pegadaian Syariah, BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dari bank konvensional, hingga koperasi simpan pinjam. Tingginya persaingan ini menuntut BSI untuk mampu menawarkan nilai tambah yang lebih kompetitif, baik dari segi margin, prosedur yang cepat, maupun layanan digital melalui aplikasi *Beyond by BSI*. (Beno et al., 2022).

4. Perkembangan Nasabah yang Fluktuatif

Berdasarkan hasil wawancara dengan *pawning appraiser* BSI KCP Surabaya Manukan, sejak produk gadai emas diperkenalkan secara intensif, pertumbuhan jumlah nasabah mengalami perubahan atau tidak stabil. Hal ini wajar mengingat tahap awal pengenalan produk membutuhkan adaptasi dan pembuktian layanan yang memuaskan. Di bulan-bulan awal, jumlah nasabah cenderung meningkat secara bertahap, namun pada periode tertentu dapat menurun, yang menandakan perlunya evaluasi terhadap strategi promosi dan pemahaman pasar.

Selama proses pelaksanaan kegiatan, saya menghadapi sejumlah tantangan di lapangan, terutama terkait dengan tingkat literasi keuangan yang bervariasi di kalangan nasabah. Perbedaan latar belakang pendidikan dan sosial memerlukan pendekatan komunikasi yang lebih adaptif dan responsif. Hal ini menuntut penyampaian informasi yang tidak hanya fleksibel, tetapi juga mudah dipahami oleh seluruh kalangan. Keterbatasan waktu interaksi di area pelayanan juga menjadi kendala tersendiri, sehingga materi yang disampaikan harus singkat, padat, dan tidak mengganggu jalannya aktivitas perbankan. Beberapa nasabah mengusulkan penggunaan media edukatif yang lebih menarik, seperti video singkat dan infografis interaktif, yang dapat ditampilkan di ruang tunggu untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap produk gadai emas syariah.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini tidak hanya berhasil meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap keuangan syariah, tetapi juga memperkuat hubungan emosional dan kepercayaan antara bank dan para nasabah. Upaya ini sejalan dengan agenda nasional dalam mendorong inklusi keuangan, di mana produk seperti gadai emas syariah menjadi salah satu instrumen pembiayaan mikro yang aman, terjangkau, dan

sesuai dengan prinsip syariah. Peningkatan literasi masyarakat diharapkan dapat menciptakan konsumen jasa keuangan yang lebih bijak dan mandiri, sebagaimana ditargetkan dalam Strategi Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLKI) 2021–2025. (Astri & Tambunan, 2023)

Dengan demikian, kehadiran produk gadai emas syariah di BSI KCP Surabaya Manukan telah memberikan dampak positif sebagai alternatif solusi keuangan masyarakat. Namun, agar perannya semakin optimal, diperlukan penguatan strategi komunikasi dan promosi, pemanfaatan teknologi digital yang lebih inovatif, serta pendekatan edukatif yang berkelanjutan. Hal ini penting dilakukan agar produk dapat menjangkau lebih banyak kalangan serta mendorong pencapaian target pembiayaan secara lebih efektif dan merata.

Gadai emas bisa menjadi cara yang cukup efektif bagi nasabah untuk mengatur keuangannya dengan lebih baik. Lewat layanan ini, nasabah bisa mendapatkan dana tunai dengan menjaminkan emas yang dimiliki, tanpa harus menjualnya. Ini tentu sangat membantu, apalagi saat ada kebutuhan mendesak seperti biaya rumah sakit, sekolah, atau tambahan modal usaha. Keuntungan lainnya, nasabah tetap bisa memiliki emas tersebut dan menebusnya kembali ketika kondisi keuangan sudah membaik. Dibandingkan pinjaman tanpa jaminan, biaya atau margin gadai emas biasanya lebih ringan, sehingga tidak terlalu membebani. Prosesnya pun cepat dan mudah, cocok untuk nasabah yang butuh dana dalam waktu singkat. Selain itu, bagi pelaku usaha, gadai emas bisa membantu menjaga kelancaran arus kas tanpa harus menjual aset yang ada. Jadi, selain aman, layanan ini juga bisa jadi solusi praktis untuk mengoptimalkan kondisi finansial nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di BSI KCP Surabaya Manukan memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan minat nasabah terhadap produk gadai emas syariah. Melalui pendekatan partisipatif dan interaksi langsung, kegiatan ini berhasil mengatasi kendala utama berupa kurangnya informasi dan pemahaman nasabah terkait mekanisme serta keunggulan produk. Gadai emas syariah terbukti menjadi alternatif pembiayaan mikro yang cepat, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, sehingga diminati oleh masyarakat yang membutuhkan solusi keuangan darurat.

Dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan, seperti rendahnya literasi keuangan sebagian nasabah, kurang optimalnya promosi digital, serta fluktuasi jumlah pengguna layanan. Faktor pendukung keberhasilan program ini antara lain ketersediaan fasilitas digital, pelayanan yang ramah dan cepat, serta keterlibatan aktif pegawai dalam memberikan edukasi dan layanan. Hal ini menunjukkan pentingnya peran internal bank dalam menunjang efektivitas program pengabdian berbasis literasi keuangan syariah.

Untuk mengoptimalkan pemanfaatan produk gadai emas syariah, dibutuhkan strategi promosi yang lebih terarah melalui media digital serta materi edukasi interaktif seperti infografis dan video pendek. Selain itu, pelatihan berkala bagi staf lini depan sangat diperlukan agar mereka mampu menyampaikan informasi secara komunikatif kepada berbagai lapisan masyarakat. Pendampingan rutin terhadap nasabah juga penting dilakukan guna menjaga tingkat pemahaman dan mendorong pengelolaan keuangan yang bijak sesuai prinsip syariah. Dengan langkah-langkah tersebut, bank syariah semakin memperkuat perannya sebagai agen pemberdayaan ekonomi umat.

DAFTAR PUSTAKA

- Khoiriyah, S., & Fikriyah, K. (2022). Pengaruh Metode Penaksiran Gadai Emas Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Surabaya Darmo. *LISANAL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 16(1), 45–59.
- Syarif, A., & Seto, A. A. (2023). Sosialisasi Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Radial Kota Palembang. *IRA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (IRAJPKM)*, 1(2), 1–6.
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). EFEKTIVITAS PRODUK GADAI EMAS DI BANK SYARIAH (STUDI. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Nur Komala Wulan Sari, A. S., & Putra, P. (2022). Analisis Theory Of Planned Behavior Untuk Mengetahui Minat Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Bank Syariah. *At-Tamwil: Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(2), 161–174.
- Harun, M., & Rahman, T. (2023). Implementasi Hybrid Contract Pada Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batu Diponegoro Dalam Perspektif *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(November).
- NIRLIA OKTA WIRDA. (2021). PENGARUH PROMOSI DAN KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH GADAI EMAS (RAHN). In *Pharmacognosy Magazine* (Vol. 75, Issue 17).
- Rismadayanti, C. E. (2023). Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kc Jenggola Sidoarjo. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 6(1), 312–323.
- Purba, A. S., Purba, H., Sembiring, R., & ... (2023). Aspek Hukum Pelaksanaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Region II Medan. *Locus Journal of ...*, 2(3), 305–314.
- Ali, R. U., Aziz, I. A., & Ibnu, A. R. (2023). Studi Komparasi Minat Masyarakat Menggadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Dan Pegadaian Syariah. *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 9(1), 21–31.
- Andi Hotmatua Harahap, & Atika Atika. (2024). Analisis Implementasi Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Ditinjau Dari Syariah Compliance. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5(2), 253–266.
- Armen, R. E., & Hermawan, A. (2022). Implementasi Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Hukum Islam: Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Kuningan. *Journal of Islamic Law*, 3(1), 27–48.
- Mackness MI, Mackness B, Durrington PN, Fogelman AM, Berliner J and Lusis AJ. (2017). Paraoxonase and coronary heart disease. *Curr. Opin. Lipidol.* 9: 319-24.
- Jihan Suwifania, & Tuti Anggraini. (2024). Pengaruh Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Nasabah Kantor Cabang Pembantu Medan Imam Bonjol. *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 219–226.
- Oni Suriyanda, Sari Diana, & Nina Eka Putri. (2023). Penerapan Sistem Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Kc Meulaboh Imam Bonjol. *AL-IQTISHAD : Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Islam*, 1(1), 44–56.