

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

**PROSEDUR PEMBIAYAAN PRODUK CICIL EMAS PADA  
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG ACEH  
ULEE KARENG**



**Disusun Oleh:**

**ANNISA SUCI INDAH SARI  
NIM : 140601072**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2017 M/1438 H**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs: [www.uin-arraniry.web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-arraniry.web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmawati  
NIM : 140601011  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini. Maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 17 Juli 2017

Yang menyatakan,

  
190ADF380060223  
000  
RUPIAH  
  
Rahmawati

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan Syariah

Dengan judul :

**Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah Rahn  
(Gadai Emas) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh**

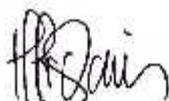
Disusun oleh:

Rahmawati

NIM : 140601011

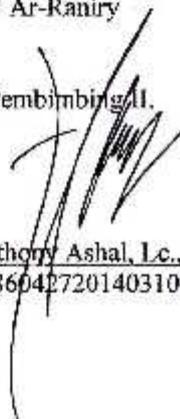
Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada  
Program Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,



Dr. Hafas Furqani, M. Ec  
NIP: 198006252009011009

Pembimbing II,



Farid Fathony Ashal, Lc., MA  
NIP: 198604272014031002

Mengetahui  
Ketua Program Studi D-III  
Perbankan Syariah



Dr. Nilam Sari, M.Ag

NIP: 197103172008012007

# LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

## LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

Rahmawati

NIM: 140601011

Dengan Judul:

### STRATEGI PELAYANAN DALAM PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH RAHN (GADAI EMAS) PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH

Telah Diseminarkan Oleh Program D-III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Diploma III dalam Bidang Perbankan Syariah.

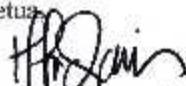
Pada Hari/Tanggal :

Kamis, 20 Juli 2017 M  
26 Syawal 1438 H

Banda Aceh

Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,



Dr. Hafas Furgani, M. Ec

NIP: 198006252009011009

Sekretaris,



Farid Fathony Ashal, Lc., MA

NIP: 198604272014031002

Penguji I,



Israk Ahmad Syah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

NIP: 197209072000031001

Penguji II,



Hafizh Maulana SP., S.HI., ME

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh



Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA

NIP: 195612311987031031

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini. Tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya, umatnya muslimin dan muslimat.

Syukur alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini dengan judul **“STRATEGI PELAYANAN DALAM PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH RAHN (GADAI EMAS) PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH”** Penulis menyusun laporan ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam menyelesaikan LKP ini, penulis pun menyadari bahwa Laporan Kerja Praktik (LKP) masih banyak kekurangan, karena ini bukanlah proses akhir dari sebuah penulisan, tetapi langkah awal yang masih banyak perbaikan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini.

Selama proses penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Rusli M. Yasin dan Ibunda Nurbaidah serta keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
2. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku konsultan sekaligus menjadi pembimbing I.
4. Farid Fathony Ashal, Lc., MA selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dalam membimbing penulis sehingga Laporan Kerja Praktik ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.
5. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Prodi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Sekretaris Prodi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Para staff Prodi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Bapak Imamil Fadhili selaku pemimpin PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.
9. Ibu Riska Maulidia selaku Kasie Operasional dan Seluruh Staff PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Serta rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya jurusan Diploma III Perbankan Syariah angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Laporan Kerja

Praktik (LKP) ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang penulis tidak dapat sebutkan namanya satu persatu, semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Amin ya Rabbal'alamiin.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini nantinya.

Banda Aceh, 17 Juli 2017

Penulis,

(Rahmawati)

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	t
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ		24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

### 2. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangannya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fat ah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangannya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
	<i>Fat ah</i> dan ya	ai
	<i>Fat ah</i> dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

*Maddah* atau vocal panjang yang lambangannya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	

Contoh:

قَالَ : *q la*

رَمَى : *ram*

قِيلَ : *q la*

يَقُولُ : *yaq lu*

#### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu:

a. Ta *marbutah* ( ) hidup

Ta *Marbutah* ( ) yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

b. Ta *marbutah* ( ) mati

Ta *Marbutah* ( ) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta *Marbutah* ( ) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta *Marbutah* ( ) itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَانِ : *rau ah al-a f l / rau atula f l*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Mad nah al-Munawwarah/  
al-Mad natul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *al ah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: amad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut Ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

3.1 Bidang Kerja Praktik .....	19
3.2.1 Strategi mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah .....	21
3.2 Teori yang Berkaitan .....	24
3.3.1 Pengertian <i>Rahn</i> (Gadai) .....	24
3.3.2 Landasan Hukum <i>Rahn</i> (Gadai) .....	24
3.3.3 Rukun <i>Rahn</i> (Gadai).....	26
3.3.4 <i>Rahn</i> Dalam Perbankan Syariah.....	27
3.3.5 Manfaat <i>Rahn</i> .....	27
3.3.6 Risiko <i>Rahn</i> .....	28
3.3.7 Keunggulan dan kekurangan <i>rahn</i> emas pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.....	29
3.3.8 Mekanisme Pembiayaan <i>Rahn</i> Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.	30
3.3 Definisi Pelayanan Nasabah.....	36
3.4.1 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	38
3.4.2 Dasar-dasar Pelayanan Nasabah.....	41
3.4.3 Service Excellent (Pelayanan Prima) .....	43
3.4.4 Sifat-sifat Nasabah .....	44
3.4.5 Sikap Melayani nasabah.....	45
3.4.6 Sebab-sebab Nasabah Kabur .....	46
3.4.7 Kepuasan Nasabah .....	47
3.4 Evaluasi Kerja Praktik.....	52
<b>BAB EMPAT PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
4.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>SK BIMBINGAN .....</b>	<b>58</b>
<b>LEMBAR KONTROL BIMBINGAN.....</b>	<b>59</b>
<b>SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK.....</b>	<b>61</b>
<b>LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK.....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>RINGKASAN LAPORAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DATAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB SATU PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik .....	3
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik .....	3
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik ....	4
<b>BAB DUA TINJAUAN LOKASI KERJA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh .....	6
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh .....	7
2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh .....	12
2.3.1 Penghimpunan Dana .....	12
2.3.2 Penyaluran Dana .....	13
2.3.3 Pelayanan Jasa.....	14
2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh .....	15
<b>BAB TIGA HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>18</b>
3.1 Kegiatan Kerja Praktik .....	18
3.1.1 Bagian Operasional .....	19
3.1.2 Bagian Pembiayaan.....	19

## Ringkasan Laporan

Nama : Rahmawati  
NIM : 140601011  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III Perbankan Syariah  
Judul : Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah Rahn (Gadai Emas) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh  
Tanggal Sidang : 20 Juli 2017  
Tebal LKP : 57  
Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M. Ec  
Pembimbing II : Farid Fathony Ashal, Lc., MA

Penulis melakukan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh yang terletak di jalan T. Hasan Dek No. 42-44 Banda Aceh. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah salah satu unit syariah Ketika PT. BPD Aceh masih beroperasi dengan menggunakan 2 sistem yaitu sistem konvensional dan sistem syariah. Selama melakukan kerja praktik penulis ditempatkan pada bagian operasional, pembiayaan dan *customer service*. Selama dibagian tersebut penulis banyak melakukan kegiatan-kegiatan seperti melegalisir buku rekening, mencetak kiriman utang (KU) transfer, mencatat kontrak gadai emas, menyusun formulir transaksi gadai emas, melengkapi formulir data nasabah, membuat referensi bank, mencatat nomor agenda pada referensi bank dan nomor *Debet Nota* (DN), mencatat nomor Pemindah Pembukuan (PP) dan sebagainya. Dalam penulisan laporan kerja praktik ini, penulis telah melakukan observasi, wawancara dengan karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Adapun tujuan dari penulisan kerja praktik ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dalam peningkatan loyalitas nasabah *rahn* (gadai emas). Berdasarkan hasil yang penulis dapatkan selama kerja praktik berlangsung, *rahn* (gadai emas) merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Pada dasarnya *rahn* (gadai emas) merupakan pembiayaan yang mana nasabah menyerahkan hak penguasa fisik emas milik nasabah kepada bank untuk dijadikan sebagai agunan atas dana pembiayaan yang diterima. Produk *rahn* (gadai emas) menggunakan prinsip syariah dengan menggunakan tiga akad yaitu *Qardh* sebagai pinjaman, *Rahn* sebagai gadai dan *Ijarah* sebagai persewaan.

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Keadaan Karyawan Menurut Jenis Kelamin.....	16
Tabel 2.2	Karakteristik Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir .....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Jumlah Nasabah <i>Rahn</i> (Gadai Emas).....	20
Gambar 3.2	Skema Pembiayaan <i>Rahn</i> (Gadai Emas).....	32

## DAFTAR ISTILAH

OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
BK	: Berat Kering
BB	: Berat Basah
BJ	: Berat Jenis
V	: Volume
DPS	: Dewan Pengawas Syariah
SOP	: Standar Operasional Prosedur
iB	: Islamic Banking

## DAFTAR LAMPIRAN

SK BIMBINGAN.....	58
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN .....	59
SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK .....	61
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK.....	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	63

## **BAB SATU**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha saat ini dan kebutuhan manusia yang terus menerus meningkat, hal tersebut membuat perkembangan sektor usaha perbankanpun ikut meningkat dalam memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Dalam kehidupannya manusia mempunyai banyak kebutuhan, baik kebutuhan yang bersifat primer, sekunder maupun tersier. Namun sayangnya tidak semua kebutuhan dapat terpenuhi dengan mudah, sehingga mendorong seseorang untuk mendapatkan pinjaman. Berkembangnya sistem dan *instrument financial* seseorang dapat memperoleh pembiayaan melalui jasa pembiayaan perbankan, baik melalui bank konvensional maupun bank syariah.

Perbankan syariah kini menjadi bagian penting dari sistem keuangan di Indonesia guna kelancaran kegiatan perekonomian rakyat. Hal ini didasari atas penduduk di Indonesia itu mayoritas menganut agama Islam. Sehingga kecenderungan untuk memilih *instrument financial* yang berbasis syariah itu lebih tinggi dibanding negara lainnya. Satu diantara produk pembiayaan yang ada di dalam perbankan syariah dalam hal pembiayaan adalah gadai emas, dimana gadai emas ini merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat bagi mereka yang memerlukan dana segar dengan cepat, di samping itu gadai emas merupakan sarana *alternatif* bagi umat Islam dalam hal pendanaan yang bersifat *konsumtif* (Anshori, 2005: 119).

Pembiayaan gadai ini merupakan penyerahan barang (*marhum*) kepada pihak pemberi utang (*murtahin*) yang dilakukan oleh orang yang berutang (*rahin*) sebagai jaminan atas utang yang diterima. Gadai emas di

bank syariah memiliki kelebihan, seperti persyaratan mudah, proses cepat, jaminan keamanan standar bank, pencairan dana cepat, dan jangka waktu peminjaman yang dapat diperbarui. Segala kelebihan di atas menjadi pendorong bagi masyarakat untuk melakukan gadai emas syariah.

Adapun satu diantara produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah gadai emas, dimana produk ini disebut dengan istilah *rahn* emas syariah. Nasabah yang menggadaikan emasnya di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh menjadi aset pendapatan bagi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Namun sayangnya kemudahan proses administrasi yang ditawarkan dalam produk gadai tidak mendorong/menarik minat nasabah untuk menggunakan jenis pembiayaan ini.

Disamping itu, banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya produk *rahn* emas syariah di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, masyarakat juga tidak terlalu mengerti dalam menggunakan produk ini, dikarenakan kurangnya promosi terhadap produk *rahn* tersebut dan juga tidak terdapat pamflet *rahn* di depan bank itu sendiri. Sehingga pertumbuhan jumlah nasabah *rahn* di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh masih dalam jumlah yang sedikit, Dengan demikian bank menggunakan strategi agar nasabah yang menggadaikan emasnya di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh tetap setia menggadaikan emasnya di bank tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik membahas tentang **“Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah Rahn (Gadai Emas) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.”** Sebagai objek kajian Laporan Kerja Praktik Lapangan (LKPL),

yang merupakan syarat akhir untuk penyelesaian Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.

### **1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik**

Adapun tujuan kerja praktik adalah:

- a) Untuk mengetahui strategi pelayanan dalam peningkatan loyalitas nasabah *rahn* (gadai emas) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.
- b) Untuk mengetahui keunggulan dari produk *rahn* (gadai emas) pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.
- c) Untuk mengetahui mekanisme produk *rahn* (gadai emas) pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

### **1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik**

Adapun kegunaan kerja praktik adalah:

#### 1) Khasanah Ilmu Pengetahuan

Hasil laporan kerja praktik ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi Diploma III Perbankan Syariah dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan menjadi sumber bacaan agar memudahkan mahasiswa dalam membuat laporan nantinya.

#### 2) Masyarakat

Laporan ini dapat memberi informasi bagi masyarakat tentang kondisi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh mengenai *rahn* (gadai emas) yang ada pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh serta dapat pula memberi informasi lainnya yang menyangkut dunia Perbankan Syariah.

### 3) Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan kerja praktik bagi instansi yang terkait yaitu dapat memberi masukan yang membangun kepada pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh tentang teori-teori perbankan untuk diaplikasikan dalam dunia kerja.

### 4) Penulis

Laporan Kerja Praktik (LKP) ini merupakan salah satu persyaratan akademisi yang harus dilakukan oleh mahasiswa, untuk menyelesaikan studi pada Prodi Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry. Disamping itu, melalui penulisan LKP ini akan menambah wawasan, pengetahuan dan menjadi pengalaman dan membuka cakrawala baru tentang hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan jumlah nasabah *Rahn* (gadai emas) pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

## **1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik**

Dalam sistematika penulisan laporan kerja praktik ini akan terbagi atas 4 (empat) bab, dimana pada bab pertama ini dijelaskan tentang pendahuluan yang merupakan penjelasan-penjelasan yang sangat erat kaitannya dengan pokok pembahasan yang akan dibahas oleh penulis, dimana pada bab pendahuluan ini tercantum subbab nya tersendiri yang terdiri dari latar belakang, tujuan laporan kerja praktik, dan kegunaan kerja praktik, serta sistematika penulisan laporan kerja praktik.

Selanjutnya pada bab kedua, penulis memaparkan tentang gambaran menjelaskan secara ringkas penulisan Laporan kerja Praktik umum tempat penulis melakukan kerja praktik, dimana penulis

ditempatkan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dan gambaran umum tentang PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh yang akan penulis paparkan berupa sejarah singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, kegiatan usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh (menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberi pelayanan jasa) serta keadaan personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

Dan pada bab ketiga ini, penulis akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan di tempat magang yang terdiri dari kegiatan kerja praktik dimana selama penulis melakukan kerja praktik penulis ditempatkan pada tiga bagian, yaitu bagian operasional, bagian pembiayaan dan bagian *Customer Service*. Pada bab ini penulis juga akan menjelaskan bidang kerja praktik serta teori yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas.

Pada bab selanjutnya adalah bab penutup yang merupakan tugas akhir dari laporan kerja praktik yang berisi kesimpulan dan saran-saran. Pernyataan-pernyataan yang merupakan kesimpulan atas pembahasan yang dilakukan di dalam bab-bab utama yang dirasa perlu dalam penulisan laporan ini. Karena penulis dapat mengemas hasil dari kerja praktik ini menjadi kompleks dan sederhana, sehingga memudahkan dalam memahaminya. Saran juga berisi hal-hal yang dipandang perlu untuk ditindaklanjuti demi semakin optimalnya hasil yang akan di capai.

## **BAB DUA**

### **TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK**

#### **2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh**

PT. Bank Aceh Syariah berdiri sejak tahun 2016 di mana sebelumnya PT. Bank Aceh Syariah berganti nama dari PT. Bank Aceh. PT. Bank Aceh sendiri sebelumnya beroperasi dengan sistem konvensional. Perubahan kegiatan ini terjadi setelah diberlakukannya RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) pada tanggal 25 Mei 2015, setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional dari Dewan Komisioner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional dan syariah ke sistem syariah secara menyeluruh.

PT. Bank Aceh Syariah sendiri telah memiliki sekian kantor, satu diantaranya adalah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, di mana sebelumnya PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah salah satu unit syariah ketika PT. BPD Aceh masih beroperasi dengan menggunakan 2 sistem yaitu sistem konvensional dan sistem syariah, maka pada tanggal 28 Desember 2001 PT. BPD Aceh mendirikan Unit Usaha Syariah dengan SK Direksi No. 047/DIR/SDM/XII/2001. Dengan terbitnya izin pembukaan kantor cabang syariah dari Bank Indonesia No. 6/4/DPbs/Bna tanggal 19 Oktober 2004 maka dibukalah BPD Cabang Syariah di Banda Aceh yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar Banda Aceh yang peresmianya dilakukan pada tanggal 5 November 2004.

Pada tanggal 21 Februari 2005, Operasional Bank Aceh Syariah dipindahkan ke jalan Mata ie No. 17A Keutapang Dua, Darul Imarah, Aceh Besar dan sehubungan dengan surat Direksi Bank Aceh Nomor

298/DRC.02/1/06 tanggal 23 Januari 2006 tentang rencana pemindahan kantor Cabang Syariah, maka operasional PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dipindahkan ke Jalan T. Hasan Dek No. 42-44 Beurawe Banda Aceh, terhitung mulai tanggal 6 Februari 2006 sampai dengan saat ini.<sup>1</sup>

## **2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh**

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan dalam sebuah organisasi, karena berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Di dalam struktur organisasi ada beberapa pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab personel dalam perusahaan. Adapun pengertian organisasi yaitu setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu ikatan hirarki, dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau kelompok yang disebut pimpinan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan (Umar, 2003: 65).

Struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh menggunakan sistem organisasi garis dan staf, yang memberikan perintah hanyalah pimpinan saja sedangkan staf hanya sebagai pembantu pimpinan dalam hal tugas perencanaan. Sistem organisasi ini umumnya terdapat pada perusahaan besar dan mempunyai karyawan banyak serta adanya spesialis yang beraneka ragam. Pada sistem ini, pimpinan mengadakan pendelegasian wewenang kepada staf menurut bidangnya masing-masing pada staf tidak diharuskan menyampaikan perintah kepada bawahan, sehingga terjaminlah suatu disiplin kerja karena

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Saumi karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh tanggal 28 April 2017.

terhindarnya kesalah pahaman pemerintah yang diterima bawahan (Bank Aceh Syariah, 2012: 27).

Dalam struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh terdiri dari Dewan Pengawas Syariah, Pimpinan dan Wakil Pimpinan Cabang, Kepala seksi dan Staf pelaksana yang terdiri dari Seksi-seksi dibidangnya masing-masing, yaitu *seksi operasional, seksi pembiayaan/pemasaran, seksi umum, seksi MIS/pelaporan akuntansi*.

Dewan Pengawas Syariah yang ada pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah suatu dewan yang dibentuk untuk mengawasi jalannya kegiatan Bank agar sesuai dengan prinsip syariah. Anggota dewan ini terdiri dari para teoritis dan praktisi hukum Islam serta mengetahui dan memahami hukum dagang dan perjanjian bisnis. Dewan ini bertugas mendiskusikan masalah transaksi bisnis yang dihadapi bank, untuk kemudian ditinjau kesesuaiannya dalam perspektif Islam. Sedangkan Seksi-seksi yang ada pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh bertanggung jawab dibidangnya masing-masing yaitu (Bank Aceh Syariah, 2012: 28) :

#### 1. Seksi Operasional

##### a. Kepala Seksi Operasional

Kepala Seksi Operasional bertanggung jawab atas batas akses dalam transaksi keuangan sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh manajemen, serta menjaga kerahasiaan yang dilimpahkan kepadanya.

##### b. *Customer Service*

Fungsi dan tugas *Customer Service* meliputi :

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah tentang syarat-syarat pembukaan maupun penutupan tabungan.

- 2) Meneliti setiap persyaratan pembukaan rekening sesuai dengan produk dan jasa bank yang ditawarkan kepada nasabah.
- 3) Melayani pembukaan rekening bank
- 4) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.

c. *Teller Group*

Fungsi dan tugas pokok *teller group* meliputi :

- 1) Melayani setiap transaksi setoran dan penarikan nasabah atas rekening giro, deposito, dan tabungan secara tunai sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- 2) Memberikan penjelasan yang tegas dan bersikap ramah pada nasabah dalam setiap proses transaksi.
- 3) Menghitung jumlah dan keaslian uang yang diterima, serta mencocokkan pada slip yang diberikan oleh nasabah, baik setoran, penarikan maupun transfer.

d. *Transfer Group*

Fungsi dan tugas pokok *Transfer Group* meliputi :

- 1) Memberikan jasa kepada nasabah yang ingin melakukan transfer uang dalam jumlah besar maupun kecil.
- 2) Bertanggungjawab atas tugas yang telah diberikan kepada mereka, serta menjalankan sesuai dengan amanah.
- 3) Menghitung jumlah dan keaslian uang yang diterima, serta mencocokkan pada slip yang diberikan oleh nasabah, baik setoran, penarikan maupun transfer.

2. Seksi pembiayaan/pemasaran, meliputi:

a. Kepala Seksi Pembiayaan

Tugas dan wewenang kepala seksi pembiayaan antara lain:

- 1) Bertanggungjawab atas segala aktivitas pengelolaan produk Bank.
- 2) Bertanggungjawab atas segala kerugian bank akibat kelalaiannya sendiri.
- 3) Bertanggungjawab atas penciptaan pendapatan Bank sesuai dengan target yang ditetapkan oleh manajemen Bank.
- 4) Bertanggungjawab atas pengelolaan pinjaman mulai dari permohonan pembiayaan hingga pelunasan lainnya.

b. *Account Officer* pembiayaan

*Account officer* pembiayaan memiliki wewenang terhadap kelengkapan dokumen-dokumen secara lengkap yang berhubungan dengan pemberian pembiayaan.

c. *Legal* dan *Support* Pembiayaan

*Legal* dan *support* pembiayaan bertugas memeriksa legalitas dokumen nasabah, dan *checking on the spot*.

d. Penyelamat Pembiayaan Group

Bagian ini bertugas untuk menagih pembiayaan yang macet (*Non-Performing Financing*), Kemudian bagian pembiayaan ini juga bertanggungjawab menangani masalah dukungan bank dan jaminan bank dari permohonan nasabah sampai penerbitan jaminan bank dan dukungan bank yang diminta oleh nasabah (Bank Aceh Syariah, 2012: 29).

### 3. Seksi Umum

Bagian umum merupakan aparat manajemen yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan di bidang umum dan personalia. Fungsi dan tugas pokoknya adalah (Bank Aceh Syariah, 2012: 30) :

- a. Bertanggungjawab atas kegiatan personalia, sekretariat, logistik, komunikasi dan kegiatan umum lainnya.
- b. Bertanggungjawab untuk melindungi harta tetap bank, termasuk seluruh peralatan dan perlengkapan.
- c. Melakukan dan bertanggungjawab atas kelancaran serta keberhasilan seluruh kegiatan administrasi/*secretariat*, baik dalam hubungan intern maupun ekstern.
- d. Melakukan evaluasi atau penilaian prestasi kerja seluruh karyawan setiap tahun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Merencanakan dan mengelola kebutuhan sarana dan logistik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 4. Seksi MIS/Pelaporan Akuntansi, meliputi (Bank Aceh Syariah, 2012: 31) :

- a. Kepala Seksi Bagian MIS (*Management Information System*).
- b. Verifikasi/*checker*.
- c. Akuntansi dan Laporan.
- d. TSI (Teknologi Sistem Informasi).

Bagian MIS ini menangani masalah laporan transaksi yang telah dilakukan pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, yaitu:

- 1) Membuat laporan harian.
- 2) Membuat laporan mingguan untuk mengetahui giro wajib minimum.

- 3) Membuat laporan bulanan/LBUS (Laporan Bank Umum Syariah) dan SID (*Sistem Information Debitur*).

### **2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh**

#### **2.3.1 Penghimpunan Dana**

Ada beberapa produk penghimpunan dana yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh berupa Tabungan dan Giro Amanah. Adapun beberapa jenis produk tersebut adalah sebagai berikut (Bank Aceh Syariah, 2010) :

1. Tabungan

Tabungan adalah simpanan masyarakat di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Adapun jenis tabungan dan simpanan pada PT. Bank Aceh Syariah adalah:

- a) TabunganKu iB

TabunganKu iB merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- b) Tabungan Firdaus iB

Tabungan Firdaus adalah pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya.

c) Tabungan Sahara iB

Tabungan Sahara adalah Tabungan untuk mewujudkan pelaksanaan perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip Syariah.

d) Giro Amanah iB

Giro Amanah iB adalah sarana penyimpanan dana dalam bentuk rekening koran berdasarkan prinsip Syariah dengan penarikan dana melalui media *Cheque* dan *Bilyet Giro*.

### 2.3.2 Penyaluran Dana

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh ada beberapa produk yang tergolong penyaluran dana yang disebut pembiayaan, dan produk jasa perbankan.

1. Pembiayaan *Konsumer*

Pembiayaan *Konsumer* adalah pembiayaan yang menggunakan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan anda. Pembiayaan ini menggunakan pola jual-beli (*Murabahah*), di mana nasabah diposisikan sebagai pembeli dan bank sebagai penjual. Dengan demikian harga jual bank adalah harga jual beli *supplier* ditambah keuntungan yang disepakati bersama sebagaimana tercantum dalam akad.

2. *Ijarah*

*Ijarah* merupakan kontrak antara bank syariah sebagai pihak yang menyewakan barang dan nasabah sebagai penyewa, dengan menentukan biaya sewa yang disepakati oleh pihak bank dan pihak penyewa.

### 3. *Salam*

*Salam* adalah akad jual beli barang pesanan antara pembeli dan penjual dengan pembayaran dilakukan di muka pada saat akad dan pengiriman barang dilakukan pada saat akhir kontrak, barang pesanan harus jelas spesifiknya.

### 4. Pembiayaan Usaha Rakyat iB

Pembiayaan usaha rakyat adalah suatu pembiayaan yang bertujuan untuk meningkatkan permodalan usaha kecil atau mikro.

## 2.3.3 Pelayanan Jasa

### 1. SMS Banking

SMS Banking adalah sebuah fasilitas layanan perbankan yang ditujukan bagi nasabah Bank Aceh Syariah agar memperoleh kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan hanya mengirim SMS ke 3322 Anda dapat melakukan pengecekan saldo, isi ulang pulsa, transfer antar rekening hingga pembayaran tagihan handphone, SMS Banking Bank Aceh Syariah dapat diakses melalui kartu simPATI, AS, HALO, Mentari, IM3 dan Matrix.

### 2. ATM (*Automatic Teller Machine*)

ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah sebuah fasilitas terpercaya layanan Bank Aceh Syariah untuk mempermudah dan percepat transaksi keuangan anda bersama kartu ATM Bank Aceh Syariah.

### 3. *Wakalah*

*Wakalah* merupakan akad kedua pihak yang mana pihak satu menyerahkan, mendelegasikan, mewakilkan, atau memberikan mendata kepada pihak lain, dan pihak lain menjalankan amanat sesuai permintaan pihak yang mewakilkan (Kasmir, 2012: 226).

### 4. Bank Garansi

Bank Garansi merupakan jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak, baik perorangan, perusahaan atau badan/lembaga lainnya dalam bentuk surat jaminan (Kasmir, 2012: 194).

### 5. *Rahn*

*Rahn* merupakan kegiatan menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai (Kasmir, 2012: 227).

## **2.4 Keadaan Personalia Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh**

Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memiliki 40 karyawan yang mengisi berbagai posisi kerja. Dalam bagian ini, keadaan personalia berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan terakhir. Hal ini akan dijabarkan lebih lanjut dengan menggunakan tabel dan penjelasan yang singkat.

### 1. Menurut Jenis Kelamin

Karakteristik karyawan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Pia, karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, tanggal 25 April 2017 di Banda Aceh

Tabel 2.1  
Keadaan Karyawan Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)
Laki-laki	26
Wanita	14
Total Karyawan	40

Sumber: PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh (2016)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa 40 karyawan yang bekerja di Bank Aceh Syariah terdapat 26 karyawan laki-laki dan 14 karyawan wanita.

## 2. Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

Karakteristik karyawan menurut tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:<sup>3</sup>

Tabel 2.2  
Karakteristik Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (orang)
SMA	12
Diploma	8
Sarjana	20
Total Karyawan	40

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di Bank Aceh Syariah mempunyai *Background*/pendidikan mulai dari SMA, Diploma, dan Sarjana. Dari seluruh karyawan yang berjumlah 40

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Pia, karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, tanggal 25 April 2017 di Banda Aceh

orang, karyawan yang pendidikan terakhirnya SMA sebanyak 12 orang, karyawan yang pendidikan terakhirnya Diploma sebanyak 8 orang, dan karyawan yang berpendidikan terakhirnya sarjana sebanyak 20 orang (Bank\_Aceh\_Syariah, 2016).

## **BAB TIGA**

### **HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK**

#### **3.1 Kegiatan Kerja Praktik**

Selama melaksanakan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dalam jangka waktu kurang lebih satu setengah bulan atau tiga puluh hari kerja terhitung mulai tanggal 27 Maret sampai 12 Mei 2017, penulis telah mendapatkan banyak pengalaman yang sangat berharga dan dapat langsung mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan di bangku perkuliahan selama ini dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Hal tersebut tidak terlepas pula dari bantuan serta bimbingan yang diberikan pimpinan dan karyawan/karyawati PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

Prosedur yang ditetapkan oleh pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah setiap peserta magang harus ikut serta dalam seluruh kegiatan yang ada di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dari *briefing* dan do'a pagi sampai dengan waktu jam kantor selesai, kegiatan lain yang akan mendukung pengembangan penulis dalam mendapatkan pengetahuan dan ilmu baru mengenai praktik kerja secara nyata di lapangan. Dalam masa Kerja Praktik penulis telah ditempatkan pada 3 bagian yaitu bagian operasional, bagian pembiayaan dan bagian *customer service*. Hal tersebut dilakukan untuk memperlihatkan bentuk bentuk dunia kerja di institusi perbankan. Akan tetapi tidak semua kegiatan dibantu oleh peserta magang karena terbatasnya waktu dan terdapat beberapa pekerjaan yang bersangkutan dengan kerahasiaan lembaga.

Adapun bagian yang telah melibatkan penulis ketika proses magang pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut:

### 3.1.1 Bagian Operasional

1. melegalisir buku rekening.
2. Memperbanyak berkas pembukaan tabungan.
3. Mengantar berkas atau file-file kepada pimpinan.
4. Mengarsip dokumen operasional secara teratur dan rapi.
5. Mengarsip Nota kredit dan Nota debit.
6. Membantu karyawan untuk mengirim FAX surat.
7. Mencetak kiriman utang (KU) transfer
8. Mengantarkan surat-surat masuk ke bagian umum.

### 3.1.2 Bagian Pembiayaan

1. Mencatat kontrak gadai emas
2. Menyusun formulir transaksi gadai emas
3. Mengumpulkan berkas-berkas pembiayaan dan berkas-berkas pelunasan pembiayaan gadai emas nasabah.

### 3.1.3 Bagian *Customer Service*

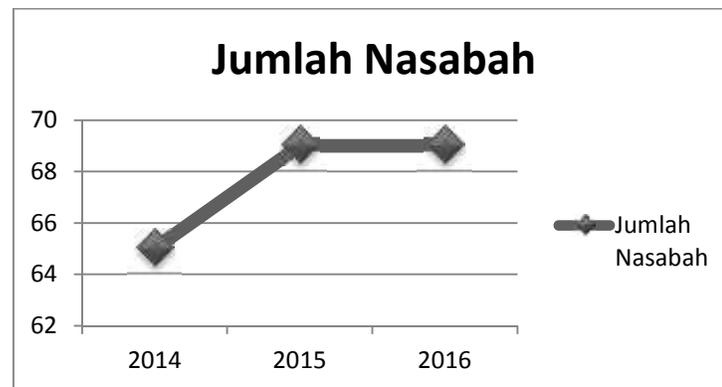
1. Melengkapi formulir data nasabah.
2. Membuat referensi bank.
3. Mencatat nomor agenda pada referensi bank dan nomor *Debet Nota* (DN).
4. Membantu *Customer Service* untuk merapikan formulir Tabungan Nasabah.
5. Mencatat nomor Pindah Pembukuan (PP).

### 3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama mengikuti kerja praktik pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, penulis mengikuti kegiatan pada bagian pembiayaan *Rahn* (Gadai Emas), penulis melakukan kerja praktik dengan mencatat kontrak gadai emas, menyusun formulir transaksi gadai emas, dan mengumpulkan berkas-berkas pembiayaan dan berkas-berkas pelunasan pembiayaan gadai emas nasabah.

Sejauh ini mekanisme yang diterapkan pihak bank pada saat penulis melakukan kerja praktik sudah baik, hal ini ditandakan dari tidak adanya keluhan dari satu nasabahpun dan ini membuktikan pelayanan atau strategi pelayanan yang diterapkan oleh pihak bank sudah baik. Adapun penulis akan merincikan jumlah pertumbuhan nasabah *rahn* dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 berdasarkan grafik dibawah ini :<sup>4</sup>

Gambar 3.1  
Jumlah Nasabah *Rahn* (Gadai Emas)



Sumber: PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh (2016)

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Pia, karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, tanggal 25 April 2017 di Banda Aceh

Selama 3 tahun terakhir ini jumlah nasabah berjumlah 65, 69, 69, dimana pada tahun 2015 mengalami kenaikan nasabah sebanyak 4 orang, dan pada tahun 2016 jumlah nasabah sama pada tahun sebelumnya. Adapun motivasi nasabah melakukan pembiayaan gadai dikarenakan :

- Untuk pembayaran SPP
- Pada saat lebaran
- Untuk modal usaha kerja
- Untuk konsumtif (mendesak)

Menurut hasil wawancara penulis dengan petugas *rahn* kebanyakan dari nasabah *rahn* adalah para kontraktor dan PNS dan rata-rata berat emas yang digadaikan mulai dari 10 gram.

Adapun alasan bank mengeluarkan produk *rahn* emas dikarenakan banyak orang berpikir untuk mendapat pembiayaan dari bank sangat sulit dan membutuhkan waktu lama karena banyaknya syarat administratif yang harus diselesaikan nasabah. Sehingga Bank Aceh Syariah menjawab persoalan tersebut dengan menawarkan salah satu produk unggulannya berupa Pembiayaan Qard Beragun Emas iB atau Gadai Emas.

Gadai emas di bank Aceh syariah memiliki kelebihan, seperti persyaratan mudah, prosesnya cepat dan mudah, jaminan keamanan standar bank, pencairan dana cepat, dan jangka waktu peminjaman yang dapat diperbarui. Segala kelebihan di atas menjadi pendorong bagi masyarakat untuk melakukan gadai emas syariah.

### 3.2.1 Strategi mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah

Terciptanya kepuasan dan loyalitas para pelanggan, tentunya menjadi salah satu hal yang penting dalam menjalankan sebuah usaha. Apabila konsumen mendapatkan kepuasan dari produk ditawarkan, maka

nasabah akan melakukan pembelian ulang di masa-masa yang akan datang, dan hal tersebut membuktikan bahwa strategi yang digunakan itu sudah baik.

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh melakukan 5 strategi dalam meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah *rahn* (gadai emas), diantaranya :<sup>5</sup>

1. Memberikan perhatian

Karyawan bank memberikan perhatian khusus kepada para nasabah baik sebelum terjadi transaksi gadai maupun sesudah terjadi transaksi gadai. Dengan cara pada saat memberikan pelayanan, pihak bank tidak terfokus pada hasil transaksi akhir saja, namun disaat memberikan proses pelayanan pihak bank melibatkan nasabah pada suatu obrolan yang ringan, seperti menanyakan tempat tinggal dan menanyakan tentang keluarga mereka. Hal ini dilakukan untuk menciptakan hubungan yang dekat antara pihak nasabah dan pihak bank.

2. Membangun kepercayaan nasabah

Kepercayaan nasabah dalam menggadaikan emasnya pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh merupakan hal terpenting yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Dengan cara memberikan kepercayaan dan keamanan standar bank terhadap emas yang digadaikan oleh pihak nasabah.

3. Memberikan tawaran harga yang sederhana

Pihak nasabah yang mengadaikan emasnya di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh membayar Jumlah biaya

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Pia, karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, tanggal 25 April 2017 di Banda Aceh

administrasi sebesar Rp. 20.000,- sedangkan biaya pemeliharaan, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh menetapkan harga Rp. 4.500,- pergram perbulan, dengan jangka waktu 3 bulan (90 hari) dan bisa di perpanjang. Dan ini menjadi salah satu pendorong nasabah tetap loyal pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

4. Persyaratan yang tidak rumitkan

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah juga tidak rumitkan, Nasabah hanya tinggal menunjukkan asli bukti identitas dan menyerahkan foto copy bukti identitas , dan selanjutnya menyerahkan barang gadai berupa emas perhiasan atau lantakkan.

5. Menciptakan hubungan yang saling menguntungkan

Pada saat melakukan transaksi gadai emas, pihak bank dan pihak nasabah telah melakukan kesepakatan diawal pertemuan, namun jika pihak nasabah tidak mampu melunasi pinjaman pada saat jatuh tempo maka pihak bank memberikan keringanan kepada pihak nasabah dengan mencari solusi agar pelunasan dilakukan dengan tidak merugikan satu pihak. Sebagai contoh : Nasabah yang tidak mampu melunasi pembiayaan Qardh beragun emas iB pada saat jatuh tempo, maka pihak bank menyarankan agar emas tersebut dijual, namun tetap pada persetujuan pihak nasabah, dan setelah emas tersebut dijual maka pihak bank hanya mengambil sejumlah pinjaman diawal dan selebihnya dikembalikan kepada pihak nasabah. Dan hal tersebut dilakukan untuk menciptakan hubungan yang saling

menguntungkan, serta memberikan kenyamanan kepada pihak nasabah.

Adapun strategi yang dilakukan oleh pihak bank diatas menjadi pendorong bagi bank dalam meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah *rahn* (gadai emas) pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

### **3.3 Teori Yang Berkaitan**

#### **3.3.1 Pengertian *Rahn* (gadai)**

Menurut bahasa, gadai berarti tetap, kekal atau penahanan. Sedangkan menurut istilah syara', gadai adalah penyerahan harta benda sebagai jaminan utang, yang hak kepemilikannya bisa diambil alih ketika sulit menebusnya. Dengan demikian, makna gadai dalam pernyataan fuqaha madzhab syafi'i ialah penggadaian barang kepemilikan (Zuhaili, 2010: 73).

Dari pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa barang yang digadaikan harus memiliki nilai ekonomis seperti rumah, tanah, kendaraan dan lain-lain. Bagi dunia perbankan khususnya di Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, produk *rahn* hanya mensyaratkan emas saja karena emas memiliki nilai ekonomis tinggi. Mudah disimpan dan tidak membutuhkan tempat atau ruangan yang lebar dalam penyimpanannya.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Pia, Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, bagian gadai Emas 25 April 2017.

### 3.3.2 Landasan Hukum *Rahn* (gadai)

Dalam Al-quran surat al-Baqarah ayat 283 Allah SWT berfirman :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ

“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)”.

Dalam ayat di atas menjelaskan bahwa jika kamu dalam perjalanan dan bermuamalah tidak secara tunai sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis yang dapat menulis hutang-piutang sebagaimana mestinya, maka hendaklah ada barang yang dipegang oleh yang berpiutang (Sahrani, 2011: 159).

Dan hadis-hadis Rasulullah SAW, antara lain :

عَنْ عَائِشَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا إِلَىٰ أَجَلٍ  
 وَرَهْنَهُ دِرْعَالَهُ مِنْ حَدِيدٍ

“Dari Aisyah, bahwa Rasulullah Saw. pernah membeli makanan dari seorang Yahudi , dan sebagai jaminannya beliau menggadaikan baju besinya” (HR. Muslim).

Dari hadist di atas dapat dipahami bahwa Islam tidak membedakan antara orang muslim dan non muslim dalam bidang mu’amalah maka seorang muslim tetap wajib membayar utangnya sekalipun kepada non muslim. Para ulama telah sepakat bahwa gadai itu boleh. Mereka

tidak pernah mempertentangkan kebolehan, demikian pada landasan hukumnya (Sahrani, 2011: 159).

Dalam pengambilan manfaat barang-barang yang digadaikan para ulama berbeda pendapat, diantaranya para jumhur fuqaha dan Ahmad jumhur fuqaha, manfaat gadaian tersebut sekalipun rahin menginginkannya, karena hal ini termasuk riba. Menurut Imam Ahmad, Ishak, al-Laits, dan al-Hasan jika barang gadaian berupa kendaraan yang dapat dipergunakan atau binatang ternak yang dapat diambil sisanya, maka penerima gadai dapat mengambil manfaat dari kedua benda gadai tersebut dan disesuaikan dengan biaya pemeliharaan yang dikeluarkannya selama kendaraan atau binatang ternak itu padanya (Sohari, 2011: 161).

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا كَانَ  
 أَظْهَرِيرٌ كَبُّ بِنَفَقَتِهِ مَرْهُونًا، وَلَبِنُ الدَّرِّ يَشْرَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذْ كَانَ مَرْهُونًا، وَعَلَى الَّذِي  
 يَرْكَبُ وَيَشْرَبُ النَّفَقَةَ (رواه البخاري)

*“Dari Abu Hurairah ra. Rasulullah saw. bersabda : Apabila ada ternak digadaikan, maka punggungnya boleh dinaiki oleh orang yang menerima gadai, karena ia telah mengeluarkan biaya. Apabila ternak itu digadaikan, maka air susunya yang deras boleh diminum oleh orang yang menerima gadai, karena ia telah mengeluarkan biaya. Kepada orang yang naik atau minum, maka ia harus mengeluarkan biaya perawatannya” (HR. Bukhari).*

Dalam hadis di atas menjelaskan bahwa setiap pengambilan manfaat pada barang gadaian ditekankan kepada biaya atau menjaga

untuk pemeliharaan, sehingga pihak yang memegang barang-barang gadai tersebut mempunyai kewajiban untuk merawatnya.

### 3.3.3 Rukun *Rahn* (gadai)

Rukun *Rahn* (gadai) yang harus dipenuhi dalam transaksi yaitu sebagai berikut (Ascarya, 2008: 108) :

1. *Shighat* (ijab dan qabul).
2. *Al 'aqidan* (dua pihak yang melakukan akad ar-*rahn*), yaitu pihak yang menggadaikan (ar-*râhin*) dan pihak yang menerima gadai (*Al murtahin*).
3. *Al ma'qud 'alaih* (yang menjadi objek akad), yaitu barang yang digadaikan (*Al marhun*) dan utang (*Al marhun bih*).

### 3.3.4 *Rahn* Dalam Perbankan Syariah

Kontrak *rahn* dipakai dalam perbankan dalam dua hal berikut (Mardani, 2012: 298) :

1. Sebagai produk pelengkap

*Rahn* dipakai sebagai produk pelengkap, artinya sebagai akad tambahan (jaminan/colleteral) terhadap produk lain seperti dalam pembiayaan *Bai' al-murabahah*. Bank dapat menahan barang nasabah sebagai konsekuensi akad tersebut.

2. Sebagai produk tersendiri

Dibeberapa negara Islam termasuk diantaranya adalah Malaysia, akad *rahn* telah dipakai sebagai alternatif dari pegadaian konvensional. Bedanya dengan pegadaian biasa, dalam *rahn*, nasabah tidak dikenakan bunga, yang dipungut dari nasabah adalah biaya penitipan, pemeliharaan, penjagaan, serta penaksiran.

### 3.3.5 Manfaat *Rahn*

Manfaat yang diambil oleh bank dari prinsip *rahn* adalah sebagai berikut (Mardani, 2012: 299) :

1. Menjaga kemungkinan nasabah lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank.
2. Memberikan keamanan bagi setiap penabung dan pemegang deposito, bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada suatu aset atau barang (*marhun*) yang dipegang oleh bank.
3. Jika *rahn* ditetapkan dalam mekanisme pegadaian, sudah tentu akan sangat membantu saudara kita yang kesulitan dana, terutama di daerah-daerah. Adapun manfaat yang langsung didapat bank adalah biaya-biaya kongret yang harus dibayar oleh nasabah untuk pemeliharaan dan keamanan asset tersebut.

### 3.3.6 Risiko *Rahn*

Adapun risiko yang mungkin terdapat pada *rahn* apabila diterapkan sebagai produk adalah (Ridwan, 2010: 94):

1. Risiko tidak terbayarkan utang nasabah (*wanprestasi*)  
Hal ini biasanya dilakukan jual beli jaminan karena jaminan yang diberikan biasanya mempunyai harga lebih mahal dari pinjaman yang diberikan.
2. Risiko penurunan nilai aset yang ditahan atau rusak  
Contohnya tanah atau kebun yang diberikan sebagai jaminan dan kemudian kebun atau tanah terjadi longsor yang mengakibatkan tanah tersebut hancur menjadi porak poranda itu merupakan resiko dari langit.

3.3.7 Keunggulan dan kekurangan *rahn* emas pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

1. Keunggulan adalah<sup>7</sup>:
  - a. Proses pembiayaan yang sangat sederhana dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah,
  - b. Jangka waktu 3 bulan dan bisa diperpanjang,
  - c. Keamanan agunan terjamin dengan asuransi,
  - d. Mekanisme angsuran fleksibel sesuai tujuan pembiayaan dan akad.
2. Kekurangan adalah (Rais, 2005: 47-49) :
  - a. Berprasangka baik kepada semua nasabahnya dan berasumsi bahwa semua orang yang terlibat dalam perjanjian bagi hasil adalah jujur, yang hal ini akan menjadi bumerang bagi lembaga gadai syariah.
  - b. Memerlukan metode penghitungan yang rumit, apabila digunakan bagi hasil terutama dalam menghitung biaya yang dibolehkan dan pembagian laba untuk nasabah-nasabah kecil.
  - c. Karena menggunakan konsep bagi hasil, pegadaian syariah lebih banyak memerlukan tenaga-tenaga professional yang handal.
  - d. Keterbatasan *murtahin* yang dapat dijadikan jaminan.
  - e. Memerlukan adanya seperangkat peraturan dalam pelaksanaannya untuk pembinaan dan pengawasannya.

---

<sup>7</sup> PT. Bank Aceh Syariah, *Paduan tentang sistem dan prosedur Rahn emas*, hlm. 3

### 3.3.8 Mekanisme Pembiayaan *Rahn* Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

*Rahn* gadai emas syariah atau disebut juga pembiayaan *rahn* pada PT. Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *Qardh*, *Rahn* dan *Ijarah*, yaitu penyerahan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.

Mekanisme pembiayaan *rahn* harus melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak bank, yaitu<sup>8</sup>:

1. Persyaratan umum
  - a. Memiliki rekening pada Bank Aceh Syariah
  - b. Mengisi formulir permohonan
  - c. Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia serta tidak tercatat sebagai nasabah pembiayaan macet/bermasalah
  - d. Nilai minimum emas yang digadaikan adalah sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah).
2. Persyaratan khusus
  - a. Menunjukkan asli bukti identitas dan menyerahkan foto copy bukti identitas
  - b. Menyerahkan barang gadai berupa emas perhiasan atau lantakkan

*Rahn* emas pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh diperuntukan bagi perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas. Proses penggadaian yang diterapkan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh sangat sederhana dengan persyaratan

---

<sup>8</sup> PT. Bank Aceh Syariah, *Paduan tentang sistem dan prosedur Rahn emas*, hlm. 4

yang sesuai dengan prinsip syariah dan jangka waktu yang telah ditetapkan adalah 3 bulan dan bisa diperpanjang sesuai keinginan nasabah.

Sebagai contoh, nasabah mengajukan permohonan pembiayaan gadai emas syariah dengan membawa emasnya 100 gr dengan nilai sebesar Rp. 50.000.000,-. Kemudian jumlah uang pinjaman yang diberikan oleh pihak bank adalah sebesar 85% dari nilai emas. Dengan jangka waktu 3 (tiga) bulan, jumlah dana yang dihitung adalah  $85\% \times 50.000.000,-$  (nilai emas) = Rp. 42.500.000,- dengan biaya penitipan emas Rp. 4.500,- x 100 gr x 3 (tiga) bulan = Rp. 1.350.000,-. Jadi nasabah akan menerima uang pinjaman Rp. 41.150.000,-. Tentu saja jumlah tersebut belum dikenakan biaya administrasi lainnya.<sup>9</sup>

Jumlah biaya administrasi yang harus dibayar oleh nasabah gadai adalah Rp. 20.000,- sedangkan biaya pemeliharaan, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh menetapkan harga Rp. 4.500,- pergram perbulan, dengan jangka waktu 3 bulan (90 hari) dan bisa di perpanjang. Sebagai contoh, seorang nasabah menggadaikan emasnya seberat 100 gr. Maka cara kalkulasinya adalah  $Rp. 4.500,- \times 100 \text{ gr} = 450.000,-$  3 bulan = 1.350.000,-. Jadi total biaya yang dibebankan kepada nasabah gadai emas adalah  $Rp. 20.000 + Rp. 1.350.000,- = Rp. 1.370.000,-$ .<sup>10</sup>

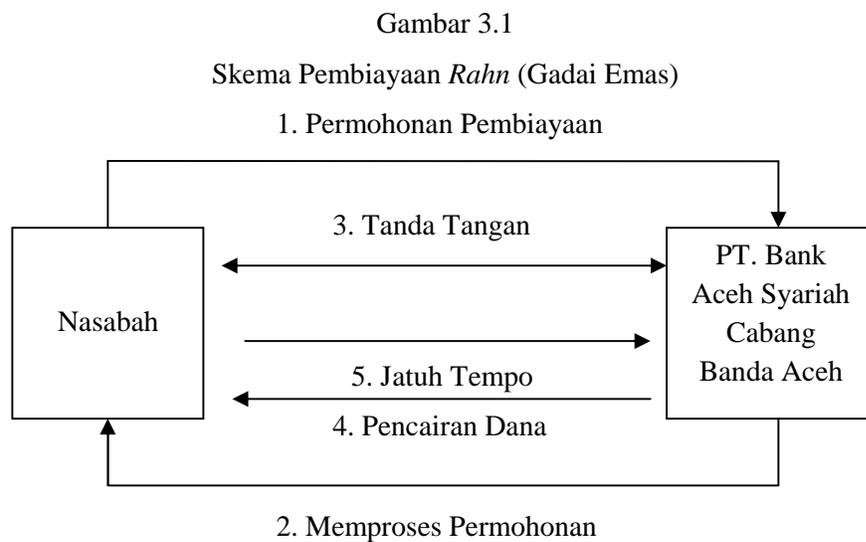
Biaya gadai meliputi biaya administrasi, biaya pemeliharaan dan biaya asuransi. Biaya administrasi dipungut di awal periode gadai. Biaya yang dipungut dimuka meliputi biaya materai 2 lembar dan biaya administrasi Rp. 20.000,- sedangkan biaya asuransi ditanggung oleh

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Saumi, karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, bagian gadai emas pada tanggal 25 April 2017.

<sup>10</sup> PT. Bank Aceh Syariah, *Paduan tentang sistem dan prosedur Rahn emas*, hlm. 5

pihak bank, biaya pemeliharaan ditetapkan dewan pengawas gadai dan direview secara berskala. Jika terjadi perubahan dalam penetapan biaya pemeliharaan akan di informasikan melalui *website* khusus Bank Aceh Syariah (hanya diakses oleh karyawan Bank Aceh). Apabila jangka waktu sudah hampir habis, maka tujuh hari sebelumnya pihak bank akan menginformasikan kepada nasabah yang bersangkutan. Nasabah juga dapat memperpanjang dan mempercepat pelunasannya, hal tersebut dapat menguntungkan kedua pihak. Adapun Mekanisme pembiayaan *rahn* emas PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut<sup>11</sup>:



Sumber: PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh (2016)

Keterangan :

1. Nasabah mengajukan permohonan pembiayaan *Qardh* beragun emas iB serta menyerahkan agunan berupa emas.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Mahyar, *Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh* tanggal 25 April 2017.

2. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memproses permohonan serta mentaksir agunan yang diberikan nasabah oleh petugas penaksiran. Setelah ditaksir, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memberikan persetujuan pembiayaan *Qardh* beragun emas iB sebesar ketentuan yang berlaku.
3. Setelah penaksiran dan persetujuan dari pihak bank, maka kedua belah pihak menandatangani akad pembiayaan *Qardh* beragun emas iB yang didalamnya tercantum akad *Qardh* (utang), *rahn* (gadai) dan *ijarah* (penaksiran, perawatan, dan pemeliharaan barang yang digadaikan), serta nasabah menyerahkan barang agunannya. Sedangkan fee (keuntungan) yang diperoleh bank yaitu pada akad *ijarah*.
4. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh melakukan pencairan dana pembiayaan *Qardh* beragun emas iB sesuai kesepakatan diawal.
5. Pada saat jatuh tempo, nasabah harus mengembalikan dana *Qardh* beragun emas iB sesuai kesepakatan diawal.

Cara Penaksiran Emas (Bank Aceh Syariah, 2017) :

Ada banyak cara dalam menguji kadar emas, tetapi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dalam penilaian terhadap barang gadai melakukan dua cara yaitu :

1. Cara pengujian kimia
  - Alat-alat yang diperlukan adalah :
    - a. Batu hitam
    - b. Larutan Asam Sulfat (H<sub>2</sub>SO<sub>4</sub>)

- c. Larutan campuran Asam Sulfat ( $H_2SO_4$ ) dan Natrium Hidroksida ( $NaOH$ ) dengan campuran 2:3.

Cara pengujiannya yaitu :

- a. Batangan emas digoreskan beberapa kali ke batu hitam
- b. Hasil dari goresan emas yang menempel pada batu tersebut ditetesi larutan Asam Sulfat, sehingga akan terjadi reaksi kimia setelah menunggu beberapa saat
- c. Jika reaksi kimianya telah bereaksi, maka :
  - 1) Jika warnanya hilang sama sekali maka barang tersebut bukanlah emas,
  - 2) Warna goresan akan sedikit pudar maka barang tersebut dapat dikatakan emas. Namun, kadarnya masih dibawah 16 karat,
  - 3) Warna tetap sama maka barang tersebut dapat dinyatakan emas dengan kadar diatas 16 karat. Setelah diketahui barang tersebut merupakan emas dengan kadar diatas 16 karat, lalu dilakukannya tahap selanjutnya untuk menentukan jumlah karat emas.
- d. Pada goresan emas sisi lainnya ditetesi larutan Natrium Hidroksida terjadi reaksi kimia, setelah menunggu beberapa saat ada tiga kemungkinan yang terjadi warna goresan yaitu<sup>12</sup>:
  - 1) Warna goresan sangat pudar maka kadar emas dibawah 23 karat, diatas 16 karat,
  - 2) Warna goresan sedikit pudar maka kadar emas berkisar 23 karat atau 22 karat,

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Pia, *Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh* tanggal 5 juni 2017

- 3) Warna goresan tetap sama maka emas tersebut berkadar 24 karat (emas murni).

## 2. Cara berat jenis

Alat-alat yang diperlukan dalam pengujian berat jenis sebagai berikut:

1. Timbangan elektronik atau analisis lengkap beserta dengan anak timbangannya dari 10 mg sampai dengan 500 gram.
2. Timbangan *hidrostatik* lengkap dengan anak timbangannya dari 10 mg sampai dengan 500 gram.
3. Keller atau tabung yang berisi air bersih.
4. Tali pengikat yang tidak mengikat air.

Cara mencari berat jenis adalah<sup>13</sup>:

- 1) Menimbang emas yang akan dicari berat jenisnya, hasilnya, dapat disebut Berat Kering (BK),
- 2) Mengikat timbangan tersebut dengan baik dan seimbang agar pada saat penimbangan dalam air benar-benar bebas dan tidak menempel pada dinding keler,
- 3) Menggantungkan tali pada timbangan yang telah disediakan,
- 4) Menimbang barang tersebut dalam air yang hasilnya disebut Berat Basah (BB)
- 5) Mencari selisih antara berat kering dan berat basah dengan cara  $\text{Berat Kering} - \text{Berat Basah} = \text{Volume}$  ( $\text{BK} - \text{BB} = \text{V}$ )
- 6) Mencari Berat Jenis (BJ) dengan cara  $\text{Berat Kering} : \text{Volume}$  ( $\text{BK} : \text{V}$ ) setelah diketahui BJ, maka untuk mengetahui kadar

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Pia, *Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh* tanggal 5 juni 2017

emasnya dapat dipergunakan tabel berat jenis yang disusun berdasarkan jenis logam campurannya (Emas Murni = 24 karat, BJ = 19.32).

### **3.4 Definisi Pelayanan Nasabah**

Pemasaran jasa telah meningkat dalam kepentingannya seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis di bidang jasa. Namun, daya saing pada hampir semua sektor jasa telah sampai pada tingkat perkembangan yang mengkhawatirkan. Salah satu faktor yang paling berpengaruh adalah perubahan gaya hidup masyarakat yang menjadi lebih dinamis dan bergerak serba cepat serta lebih menghargai waktu. Produk-produk perbankan memiliki ciri-ciri jasa pada umumnya, yang tidak berwujud.

Demikian halnya, sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah.

Dalam hal ini, keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.

Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Oleh karena itu, upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang makin ketat dalam era kedaulatan konsumen ini. Seiring dengan

semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan menimbulkan pertanyaan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi setiap nasabah.

Salah satu strategi yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan-balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung pelayanan bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah (Wahjono, 2010: 178-179).

Pelayanan yang baik memungkinkan sebuah perusahaan memperkuat kesetiaan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar (market share), karena itu pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasi perbankan syariah.

Menurut Stanton, pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen (Hasibuan, 2005: 72).

Kotler, Philip (2007) mengemukakan pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Hasibuan (1996) pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005: 152).

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (Moenir, 2002: 27).

Berdasarkan beberapa definisi di atas layanan atau service adalah serangkaian kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan bertujuan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani.

Agar layanan memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas bank, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok yaitu (Moenir, 2002: 197) :

- a) Tingkah laku yang sopan
- b) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c) Waktu menyampaikan yang tepat
- d) Keramahtamahan

#### 3.4.1 Ciri-ciri pelayanan yang baik

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut (Kasmir, 2012: 257-259) :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2. Tersedia personal yang baik.

Tidak hanya petugas *rahn*, kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS yang melayaninya. Petugas CS harus harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, serta pintar. Petugas CS juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cetakan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas bank harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas bank harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan

dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi.

Petugas bank harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, dan mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas bank harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi petugas *rahn* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu untuk menghadapi nasabah dan kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

Petugas bank harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas bank yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan karyawan bank khususnya petugas *rahn*.

### 3.4.2 Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang baik yang harus dimengerti dan dipahami oleh karyawan bank, antara lain sebagai berikut (Kasmir, 2012: 252-254) :

1. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih  
Karyawan bank harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum dalam melayani nasabah karyawan bank tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah pada saat nasabah datang, karyawan bank harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.
4. Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan pada saat melayani nasabah, karyawan bank harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.
5. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik karyawan bank harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan

menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

7. Bergairah dalam melayani dan menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, petugas *rahn* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.
8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.
9. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan bank juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.
10. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.

### 3.4.3 Service Excellent (Pelayanan Prima)

Pelayanan Prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Pelayanan prima adalah segala upaya terbaik dan sempurna dari seseorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas. Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. Service Excellent menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan, bank, organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksana, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan itu pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang : Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan. Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau. Adapun manfaat pelayanan prima sebagai berikut :

1. Meningkatkan rasa loyalitas nasabah/public
2. Meningkatkan pangsa pasar
3. Meningkatkan penjualan dan laba
4. Meningkatkan reputasi perusahaan/bank
5. Menghindari pertentangan
6. Meningkatkan jumlah nasabah utama dan nasabah baru

7. Menghemat biaya pemasaran dan budget promosi
8. Mengurangi jumlah keluhan

#### 3.4.4 Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang petugas bank harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah (Kasmir, 2012: 254-255) :

1. Nasabah adalah raja

Petugas bank harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dari kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat karyawan bank itu sendiri.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas petugas bank adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-

pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, memberikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

### 3.4.5 Sikap Melayani Nasabah

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh karyawan bank adalah sebagai berikut (Kasmir, 2012: 256-257) :

1. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara. Sebelum nasabah selesai bicara petugas bank dilarang memotong atau menyela pembicaraan.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara  
Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.
5. Jangan marah dan mudah tersinggung  
Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.
6. Jangan mendebat nasabah  
Jika hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang  
Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya  
Sebaiknya petugas bank tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu  
Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena diberikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

### 3.4.6 Sebab-sebab Nasabah Kabur

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank (Kasmir, 2012: 261-262).

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

### 3.4.7 Kepuasan Nasabah (Pelanggan)

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yangn didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yangn diterima bank, yaitu sebagai berikut (Kasmir, 2012: 262-267) :

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens bahwa kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya

nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Jika cara seperti diatas dapat terus dipertahankan, tujuan bank akan dapat tercapai dengan tidak terlalu sulit. Memang dalam pelaksanaan di lapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi, setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan :

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- 2) Mengulanng kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

Untuk mencapai tujuan seperti di atas, atau dengan kata lain kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Memerhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank di sini mulai dari staf paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut.
- 2) Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan seperti teman lama, sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.
- 3) Harga yang ditawarkan. Pengertian harga di sini untuk bank, yaitu baik bunga simpanan, maupun bunga pinjaman atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain,
- 4) Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik diluar bank maupun didalam bank. Nasabah juga tidak merasa was-was bila berhubungan dengan bank.
- 5) Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.
- 6) Penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.

- 7) Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan.
- 8) Perhatian terhadap nasabah di masa mendatang terutama terhadap pelayanan purna jualnya, dan hal lainnya.

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Menurut Kotler (2007) pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut :

- 1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.

- 2) Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

- 3) Konsumen samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

#### 4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

#### 3.4.8 Loyalitas Nasabah

Meskipun kepuasan pelanggan diperlukan bagi kesuksesan bisnis. Kepuasan tidak cukup untuk membangun atau membentuk basis pelanggan yang loyal. Ada anggapan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkatkan pendapatan, khususnya dari pembelian ulang, tetapi penelitian terakhir menunjukkan hal yang berbeda. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi belum tentu menghasilkan pembelian ulang (Griffin, 2005: 2).

Bila kepuasan pelanggan tidak dapat diandalkan maka dicari pengukuran yang terkait dengan pembelian ulang. Pengukuran tersebut adalah loyalitas nasabah (*customer loyalty*). Berbeda dengan kepuasan yang berupa sikap, konsep loyalitas nasabah lebih banyak dikaitkan dengan perilaku.

Loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

### 3.5 Evaluasi Kerja Praktik

Setelah melakukan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dan penulis mengangkat judul tentang strategi pelayanan dalam peningkatan loyalitas nasabah *rahn* (gadai emas),

penulis mendapatkan hasil tentang proses pelayanan dan penjualan *rahn* emas telah berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), yang ditetapkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dan disetujui oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), dimana setelah penulis amati SOP pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh telah sesuai dengan prinsip syariah.

Setiap calon nasabah yang datang dilayani dengan pelayanan yang baik, agar calon nasabah tetap setia menggadaikan emasnya pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, dan karyawan bank juga memberikan informasi mengenai persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap calon nasabah. Sistem pembiayaan *rahn* emas dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku pada bank tersebut. Dimana setiap nasabah yang ingin menggadaikan emasnya harus melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Pembiayaan tersebut dilunasi secara angsuran perbulan selama jangka waktu yang telah ditetapkan oleh pihak Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

Selama melakukan kerja praktik kurang lebih satu setengah bulan atau tiga puluh hari kerja penulis melihat ada dua orang nasabah *rahn* emas yang ingin menggadaikan emasnya pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, dan selama melakukan kerja praktik penulis juga mendapatkan beberapa keunggulan *rahn* emas seperti dalam mengoperasikan *rahn*. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh sudah melakukannya sesuai dengan prinsip syariah. penulis juga mendapatkan beberapa kelemahan seperti kurangnya pemasaran terhadap produk *rahn* emas. Disamping itu, setiap karyawan juga harus menjaga disiplin dan penampilannya agar mampu menarik nasabah.

## BAB EMPAT

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis amati pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah *rahn* (gadai emas), diantaranya adalah memberikan perhatian, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, membangun kepercayaan nasabah, memberikan tawaran harga yang murah, dan persyaratan yang tidak merumitkan.
2. Terdapat keunggulan dari produk *rahn* (gadai emas), diantaranya:
  - a. Proses pembiayaan yang sangat sederhana dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah,
  - b. Jangka waktu 3 bulan dan bisa diperpanjang,
  - c. Keamanan agunan terjamin dengan asuransi,
  - d. Mekanisme angsuran fleksibel sesuai tujuan pembiayaan dan akad.
3. Adapun mekanisme produk *rahn* (gadai emas) yaitu :Nasabah mengajukan permohonan pembiayaan, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memproses permohonan serta mentaksir agunan, setelah penaksiran dan persetujuan dari pihak bank, maka kedua belah pihak menandatangani akad pembiayaan *Qardh* beragun emas iB dan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh melakukan pencairan dana pembiayaan *Qardh* beragun emas iB sesuai kesepakatan diawal, Pada saat jatuh

tempo, nasabah harus mengembalikan dana *Qardh* beragun emas iB sesuai kesepakatan diawal.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan selama melakukan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, maka penulis memberikan beberapa saran, yaitu :

1. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah *rahn* emas penulis menyarankan kepada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh agar meringankan biaya administrasi dalam pembiayaan *rahn* emas.
2. Bagi karyawan harus lebih aktif dalam mengoptimalkan pelayanannya baik dalam sosialisasi produk *rahn*, maupun penjelasan tentang produk *rahn*. Melakukan pendekatan dengan masyarakat untuk memperkenalkan produk *rahn* dengan cara bersosialisasi, agar masyarakat lebih bisa memahami atau mengetahui tentang produk *rahn* (gadai emas).

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori. 2005. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ascarya. 2008. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, S.P, Malayu. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [http://www.bankaceh.co.id/?page\\_id-555](http://www.bankaceh.co.id/?page_id-555) Diakses Pada Tanggal 28 April 2017.
- Muslim, Imam. 2010. *Shahih Muslim*. (Terj. Akhyar Shiddiq Muslim). Jakarta: Pustaka As-Sunnah.
- Bukhari, Imam. 1992. *Shahih Bukhari*. (Terj. Achmad Sunarto dkk). Semarang: CV. Asy Syifa.
- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Erlangga
- Mardani. 2012. *Fiqih Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Moenir. 2002. *Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- PT. Bank Aceh Syariah. 2012. *Buku Kebijakan PT. Bank Aceh Syariah*. Banda Aceh: PT. Bank Aceh Syariah.
- PT. Bank Aceh Syariah. 2010. *Panduan Tentang Sistem Dan Prosedur Rahn Emas Syariah*. Banda Aceh: tidak diterbitkan.

- Sahrani Sohari, Ru'fah Abdullah. 2011. *Fiqih Muamalah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sentot Imam Wahjono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umar, Husen. 2003. *Bussiness An Intruduction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahbah Zuhaili. 2010. *Fiqih Imam Syafi'i*. Jakarta: Almira.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : [www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH**  
Nomor : 1407/Un.08/FEBI/PP.00.9/04/2017  
**T E N T A N G**

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik**  
**Mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjuk pembimbing LKP tersebut;
  - b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** :
1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  4. Peraturan Presiden No. 84 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
  6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :

**Pertama** :

- Menunjuk Saudara (i) :
- |                                 |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| a. Dr. Hafas Furqani, M. Ec     | Sebagai Pembimbing I  |
| b. Farid Fathony Ashaf, Lc., MA | Sebagai Pembimbing II |
- untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

**N a m a** : Rahmawati  
**N I M** : 140601011  
**Prodi** : D-III Perbankan Syariah  
**J u d u l** : Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah Rahn (Gadai Emas) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

**Kedua** :

Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 30 Mei 2017

**D e k a n,**

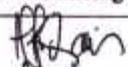
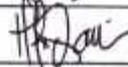
  
(Nazaruddin A) Wahid

**Tembusan :**

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Rahmawati/140601011  
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah Rahn  
 (gadai emas) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh  
 Tanggal SK : 30 Mei 2017  
 Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M. Ec  
 Pembimbing II : Farid Fathony Ashal, Lc., MA

NO	Tanggal penyerahan	Tanggal bimbingan	Bab yang dibimbing	Catatan	Tanda tangan Pembimbing
1	12-juli-2017		1-4	Perbaikan	
2	13-juli-2017		1-4	Acc sidag	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui  
 Ketua Jurusan

  
Dr. Nilam Sari, M. Ag

NIP.197103172008012007

**LEMBAR KONTROL BIMBINGAN**

Nama/NIM : Rahmawati/140601011  
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah Rahn  
 (gadai emas) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh  
 Tanggal SK : 30 Mei 2017  
 Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M. Ec  
 Pembimbing II : Farid Fathony Ashal, Lc., MA

NO	Tanggal penyerahan	Tanggal bimbingan	Bab yang dibimbing	Catatan	Tanda tangan Pembimbing
1	5 - Juni - 2017		I	Latar Belakang	
2	6 - Juni - 2017		II	Pemulisan ayat	
3	12 - Juni - 2017		III	Bidang kerja	
4	10 - Juli - 2017		III	Strategi	
5	10 - Juli - 2017		III	tambah ayat	
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui

Ketua Jurusan

Dr. Nilam Sari, M. Ag

NIP.197103172008012007



Nomor : / CSy.01/N/2017  
Lampiran : 1 Exp

Banda Aceh, 15 Mei 2017 M  
17 Sya'ban 1438 H

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Banda Aceh  
Di -  
Banda Aceh

Perihal : Job Training / Kerja Praktek

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menunjuk surat Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIN Ar – Raniry Banda Aceh perihal Permohonan Melaksanakan PKL, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : RAHMAWATI  
No.Mahasiswa : 140601011  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Alamat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar Raniry

Telah selesai melaksanakan Job Training/Kerja Praktek pada Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh sejak tanggal 27 Maret s/d 12 Mei 2017.

Demikian kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan seperfunya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT BANK ACEH SYARIAH  
CABANG BANDA ACEH  
Bank Aceh  
  
IMAMIL FADHLI  
Pemimpin

CC : Sdr. Rahmawati  
Mhs. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar - Raniry  
di -  
Banda Aceh

KANTOR CABANG UTAMA BANDA ACEH :  
Jln. T. Hasan Dek No. 42 - 44 Telp. (0651) 637733 Fax. (0651) 637734 Banda Aceh  
www.bankaceh.co.id



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopeima Darussalam Banda Aceh  
Situs : [www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : RAHMAWATI  
NIM : 140601011

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	A	90	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	95	
3	Pelayanan (Public Service)	A	90	
4	Penampilan (Performance)	A	90	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	86	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	90	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	90	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	95	
<b>Jumlah</b>			<b>726</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>A</b>	<b>90.75</b>	

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Banda Aceh.....2017  
Penilai,

Riska Maulidia  
Kasie Operasional

Mengetahui,  
Direktur Prodi D-III  
PerbankanSyari'ah

Dr. Nilam Sari, M. Ag  
NIP.197103172008012007

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmawati  
Tempat/Tgl. Lahir : Aceh Utara/ 5 Mei 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Nim : 140601011  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status : Belum Kawin  
Alamat : Blang Krueng  
No Hp : 085207106165  
Email : Rahmaawati55@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

MIN/SD (2007) : SDN 69 Negeri Banda Aceh  
MTsN/SMP (2010) : MTsN 4 Banda Aceh  
MA/SMA (2013) : Man 3 Banda Aceh  
Perguruan tinggi : D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Darussalam Banda  
Aceh Tahun 2014

### Data Orang Tua

Nama Ayah : Rusli M. Yasin  
Nama Ibu : Nurbaidah  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Orang Tua : Desa Uteun Bayi Kota Lhokseumawe

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2017

  
(Rahmawati)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmawati  
Tempat/Tgl. Lahir : Aceh Utara/ 5 Mei 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Nim : 140601011  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status : Belum Kawin  
Alamat : Blang Krueng  
No Hp : 085207106165  
Email : Rahmaawati55@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

MIN/SD (2007) : SDN 69 Negeri Banda Aceh  
MTsN/SMP (2010) : MTsN 4 Banda Aceh  
MA/SMA (2013) : Man 3 Banda Aceh  
Perguruan tinggi : D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Darussalam Banda  
Aceh Tahun 2014

### Data Orang Tua

Nama Ayah : Rusli M. Yasin  
Nama Ibu : Nurbaidah  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Orang Tua : Desa Uteun Bayi Kota Lhokseumawe

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2017

(Rahmawati)