

**STUDI PEMETAAN ALUR LAYANAN DAN ADMINISTRASI PRODUK
CICIL EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEDATON
BANDAR LAMPUNG**

Laporan Akhir

Oleh

**ANANTA DESI PITALOKA
NPM 2301061029**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

**STUDI PEMETAAN ALUR LAYANAN DAN ADMINISTRASI PRODUK
CICIL EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEDATON
BANDAR LAMPUNG**

OLEH

ANANTA DESI PITALOKA

Laporan Akhir

**Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA AKUNTANSI**

Pada

**Program Studi Diploma III Akuntansi
Fakultas Ekonomu Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

STUDI PEMETAAN ALUR LAYANAN DAN ADMINISTRASI PRODUK CICIL EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEDATON BANDAR LAMPUNG

Oleh

ANANTA DESI PITALOKA

Penulisan ini bertujuan memetakan alur layanan dan administrasi produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung, meliputi proses pembiayaan, administrasi, dokumen yang digunakan, serta koordinasi antara *front office* dan *back office*. Penulisan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi selama 40 hari PKL, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa layanan Cicil Emas dilaksanakan melalui tahapan terstruktur mulai dari pengajuan hingga pembayaran cicilan. Proses administrasi mencakup verifikasi berkas, input data, pencetakan dan penandatanganan akad, pengarsipan dokumen, serta penyimpanan emas di brankas. Dokumen yang digunakan meliputi formulir permohonan, KTP, NPWP, akad *Murabahah*, akad *Rahn*, dan dokumen kepemilikan. Koordinasi antarbagian didukung oleh sistem komputer terintegrasi dengan akses brankas yang terbatas. Dari perspektif akuntansi, perlakuan transaksi telah sesuai dengan PSAK 102, yaitu pengakuan piutang sebesar harga jual, margin yang ditanggungkan, pengakuan pendapatan secara proporsional, serta pembentukan CKPN apabila terjadi tunggakan.

Kata kunci: Alur Layanan, Administrasi, Cicil Emas, Akuntansi Murabahah.

ABSTRACT

MAPPING STUDY OF SERVICE FLOW AND ADMINISTRATION OF THE GOLD INSTALLMENT PRODUCT AT BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEDATON BANDAR LAMPUNG

By

ANANTA DESI PITALOKA

This study aims to map the service flow and administrative processes of the Gold Installment (Cicil Emas) product at Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung, including the financing procedures, administrative activities, documentation used, and coordination between the front office and back office. The study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations conducted during a 40-day internship program, documentation, and a literature review. The findings indicate that the Gold Installment service is carried out through structured stages, ranging from application submission to installment payments. The administrative process includes document verification, data entry, printing and signing of contracts (*akad*), document filing, and gold storage in a secure vault. The documents utilized include application forms, Identity Cards (KTP), Taxpayer Identification Numbers (NPWP), Murabahah contracts, Rahn contracts, and ownership documents. Coordination among departments is supported by an integrated computer system with restricted access to the vault. From an accounting perspective, the transaction treatment complies with Financial Accounting Standards (PSAK) 102, which includes recognizing receivables at the selling price, deferred margins, proportional revenue recognition, and the formation of an allowance for impairment losses (CKPN) in the event of delinquency.

Keyword: Service Flow, Administration, Gold Installment, Murabahah Accounting.

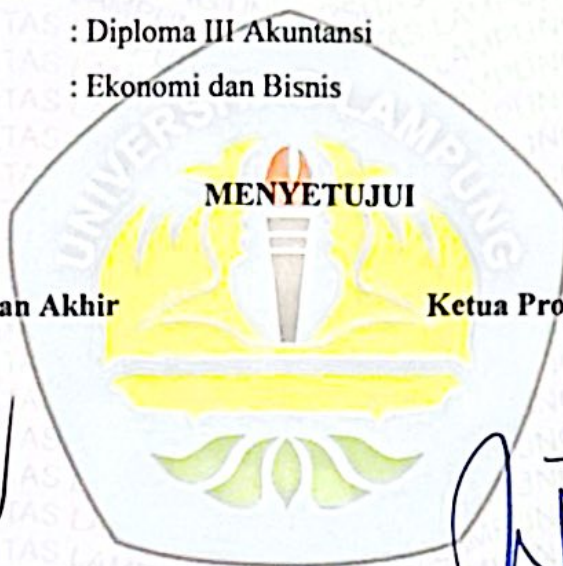
Judul Laporan Akhir : **STUDI PEMETAAN ALUR LAYANAN DAN ADMINISTRASI PRODUK CICIL EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEDATON BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Ananta Desi Pitaloka**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2301061029

Program Studi : Diploma III Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Pembimbing Laporan Akhir

Ketua Program Studi D3 Akuntansi

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Niken Kusumawardani".

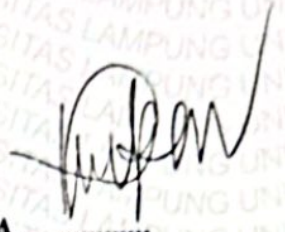
A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Ninuk Dewi K.". The signature is more stylized and includes a long horizontal stroke at the end.

Niken Kusumawardani, S.E., M.Sc., Ak., CA.
NIP. 19870110 201404 2 001

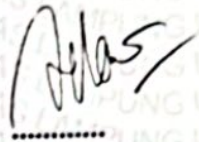
Ninuk Dewi K., S.E., M.Sc., Akt., Ph.D.
NIP. 19820220 200812 2 003

HALAMAN PENGESAHAN

Ketua Penguji : Niken Kusumawardani, S.E., M.Sc., Ak., CA.



Penguji Utama : Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA.



Sekretaris Penguji : Sari Indah Oktanti Sembiring, S.E., M.S.Ak.



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Lampung



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.

NIP 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian : 13 Mei 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ananta Desi Pitaloka

NPM : 2301061029

Program Studi : D III Akuntansi

menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul :

STUDI PEMETAAN ALUR LAYANAN DAN ADMINISTRASI PRODUK CICIL EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEDATON BANDAR LAMPUNG. Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung,.....Juli 2026
Yang Memberi pernyataan


Ananta Desi Pitaloka
2301061029

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ananta Desi Pitaloka, lahir di Gunung Mas pada tanggal 8 Desember 2004. Penulis beragama Islam dan bertempat tinggal di Purwosari, Kecamatan Marga Sekampung, Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung.

Penulis memulai pendidikan formal di TK PGRI Purwosari pada tahun 2010-2011. Kemudian melanjutkan ke UPTD SDN Purwosari dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya, menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik dan lulus pada tahun 2020. Setelah itu, penulis melanjutkan ke MAN 1 Lampung Timur dan lulus pada tahun 2023.

Pada tahun 2023, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 40 hari di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kedaton Bandar Lampung pada periode 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026.

MOTTO

"Tidak ada doa yang paling mustajab selain doa orang tua.
Karya sederhana ini kupersembahkan untuk ibu dan bapak
yang selalu menjadi alas kakiku saat berjalan di atas mimpi."

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucap puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini.

Laporan ini kupersembahkan untuk:

Bunda dan Ayah tercinta,

Dua nama yang selalu menjadi alasan terkuatku untuk terus bertahan. Terima kasih untuk setiap lembar doa yang tidak pernah putus di setiap sujud kalian, untuk setiap tetes keringat yang tidak pernah kalian ceritakan, dan untuk setiap lelah yang selalu kalian sembunyikan di balik senyuman. Maafkan anakmu ini jika selama ini belum bisa membanggakan kalian sepenuhnya. Laporan kecil ini adalah awal dari perjalanan panjang untuk membuat kalian tersenyum bangga.

Kakak tersayang dan seluruh keluarga besarku

terima kasih untuk tawa, canda, dukungan, serta doa yang tak pernah henti. Kalian adalah kekuatan tersembunyi yang selalu mengiringi setiap langkahku.

Sahabat-sahabat terbaikku,

terima kasih untuk kebersamaan, tawa, tangis, dan dukungan yang selalu kalian berikan. Kalian adalah keluarga kedua yang selalu ada dalam suka maupun duka.

Dosen pembimbing dan seluruh dosen Program Studi D3 Akuntansi,

terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan kesabaran yang telah diberikan.

Teman-teman seperjuangan D3 Akuntansi angkatan 2023,

terima kasih untuk perjuangan bersama, canda tawa, dan kenangan yang tak akan terlupakan.

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berjudul "**Studi Pemetaan Alur Layanan dan Administrasi Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung**". Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan fasilitas dan dukungan selama penulis menempuh Pendidikan.
2. Ibu Ninuk Dewi K., S.E., M.Sc., Akt., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan arahan, motivasi, serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan di program studi D3 Akuntansi.
3. Ibu Niken Kusumawardani, S.E., M.Sc., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu, serta motivasi kepada penulis selama penyusunan laporan ini
4. Ibu Sari Indah Oktanti Sembiring, S.E., M.S.Ak. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan laporan ini.
5. Ibu Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA. selaku Sekretaris Penguji yang telah membantu dan memberikan arahan dalam pelaksanaan ujian komprehensif.

6. Ibu Dian Andita Putri selaku Pembimbing Lapangan (Instruktur) di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat berharga selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan
7. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan laporan ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Diploma III Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama penulis menempuh perkuliahan.
9. Bapak/Ibu Pimpinan dan seluruh staf Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton, khususnya divisi penggadaian, yang telah memberikan izin, bimbingan, arahan, dan bantuan selama penulis melaksanakan PKL.
10. Kepada Ayah dan Bunda tercinta, dua nama yang selalu menjadi alasan terkuat penulis untuk terus bertahan dan berusaha. Terima kasih untuk setiap lembar doa yang tidak pernah putus di setiap sujud kalian, untuk setiap tetes keringat yang tidak pernah kalian ceritakan, dan untuk setiap lelah yang selalu kalian sembunyikan di balik senyuman. Laporan kecil ini tidak akan pernah cukup untuk membalas semua pengorbanan kalian, namun penulis berharap karya sederhana ini bisa menjadi satu dari sekian banyak alasan bagi kalian untuk tersenyum bangga. Semoga Allah selalu menjaga kalian dalam lindungan-Nya.
11. Kakak dan adik penulis serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, dukungan, doa, dan kebersamaan selama penulis menjalani perkuliahan dan menyusun laporan ini.
12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Diploma III Akuntansi yang telah memberikan semangat, dukungan, kerjasama, dan kebersamaan selama perkuliahan dan penyusunan laporan ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi perbankan syariah.

Bandar Lampung, 07 Juni 2026
Penulis

Ananta Desi Pitaloka

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
I . PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir	5
1.4.1 Bagi Penulis	5
1.4.2 Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton	6
1.4.3 Bagi Peneliti Lain	6
1.4.4 Bagi Masyarakat Umum	7
II . KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Perbankan Syariah	8
2.1.1 Pengertian Bank Syariah	8
2.1.2 Prinsip Operasional Bank Syariah	8

2.2	Produk Pembiayaan Syariah	9
2.2.1	Pengertian Pembiayaan Syariah	9
2.2.2	Jenis-Jenis Akad Pembiayaan	9
2.3	Akad Murabahah dan Rahn	10
2.3.1	Akad Murabahah	10
2.3.2	Akad Rahn	10
2.4	Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia.....	11
2.4.1	Pengertian Cicil Emas.....	11
2.4.2	Perkembangan Cicil Emas BSI.....	11
2.4.3	Skema Akad dalam Cicil Emas.....	12
2.5	Konsep Alur Layanan (Service Flow)	12
2.5.1	Pengertian Alur Layanan	12
2.5.2	Komponen Alur Layanan Perbankan.....	12
2.6	Administrasi Pembiayaan Perbankan	13
2.6.1	Pengertian Administrasi Pembiayaan	13
2.6.2	Dokumen Pembiayaan	13
2.7	Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran	13
2.7.1	Penelitian Terdahulu	13
2.7.2	Kerangka Pemikiran	14
2.8	Digitalisasi Layanan Perbankan (Aplikasi BYOND).....	14
2.8.1	Pengertian Digitalisasi Perbankan	14
2.8.2	Aplikasi BYOND by BSI	14
2.8.3	Peran BYOND dalam Layanan Cicil Emas.....	15
III . METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK.....		16
3.1	Desain penelitian	16
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	16
3.2.1	Jenis data.....	16
3.2.2	Sumber Data	17
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	17
3.3.1	Wawancara (<i>Interview</i>)	17
3.3.2	Observasi (Pengamatan Langsung)	18
3.3.3	Dokumentasi	18
3.3.4	Studi Pustaka	18
3.4	Objek Praktik Kerja Lapangan	18

3.4.1	Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	18
3.4.2	Gambaran Umum Perusahaan	19
IV .	HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	23
4.1	Administrasi dan Alur Layanan Produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton	23
4.1.1	Administrasi Penyimpanan Arsip Dokumen	23
4.1.2	Dokumen yang Digunakan	23
4.2	Tahapan Layanan Produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton	24
4.3	Perlakuan Akuntansi Produk Cicil Emas	40
4.3.1	Contoh Kasus	40
4.3.2	Jurnal pada Saat Akad	41
4.3.3	Jurnal saat Menerima Uang Muka (DP)	41
4.3.4	Jurnal saat Menerima Angsuran Bulanan	41
4.3.5	Jurnal Pengakuan Pendapatan Margin	41
4.3.6	Jurnal jika Nasabah Menunggak	42
4.3.7	Jurnal Penjualan Emas Jaminan	42
4.4	Koordinasi <i>Front Office</i> dan <i>Back Office</i> layanan Cicil Emas di BSI KCP Kedaton	43
4.5	Tantangan dalam pelaksanaan layanan Cicil Emas di BSI KCP Kedaton	45
2)	Tantangan Administrasi	45
3)	Tantangan Sumber Daya Manusia	45
4.6	Solusi atas Tantangan yang Dihadapi	46
1)	Solusi untuk Tantangan Teknologi	46
2)	Solusi untuk Tantangan Administrasi	46
3)	Solusi untuk Tantangan Sumber Daya Manusia	46
4)	Solusi untuk Tantangan Keamanan	46
V .	SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	48
	DAFTAR PUSTAKA	44
	LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Jenis Akad Pembiayaan	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.3 Fitur dan Fungsi BYOND	14
Tabel 4.1 Dokumen dan Formulir Cicil Emas	24
Tabel 4.2 Contoh Kasus Cicil Emas	40
Tabel 4.3 Jurnal pada saat Akad	41
Tabel 4.4 Jurnal saat Menerima Uang Muka	41
Tabel 4.5 Jurnal saat Menerima Angsuran	41
Tabel 4.6 Jurnal Pengakuan Pendapatan Margin	42
Tabel 4.7 Jurnal Pembentukan CKPN	42
Tabel 4.8 Jurnal Penjualan Emas Jaminan	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Batang Pertumbuhan Produk Cicil Emas	2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BSI KCP Kedaton Bandar Lampung	21
Gambar 4.1 Flowchart Akad Cicil Emas	26
Gambar 4.2 Flowchart Akad Emas Bagian 2	27
Gambar 4.3 Flowchart Akad Emas Bagian 3	28
Gambar 4.4 Flowchart Pemesanan Emas pada Supplier	31
Gambar 4.5 Flowchart Pemesanan Emas pada Supplier Bagian 2	32
Gambar 4.6 Flowchart Pemesanan Emas pada Supplier Bagian 3	33
Gambar 4.7 Pengambilan Emas	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	47
Lampiran 2 Foto Wawancara	48
Lampiran 3 Formulir Permohonan Cicil Emas Hal 1	49
Lampiran 4 Brosur Cicil Emas.....	50
Lampiran 5 Loogbook Minggu 1	51
Lampiran 6 Loogbook Minggu 2	56
Lampiran 7 Loogbook Minggu 3	61
Lampiran 8 Loogbook Minggu 4	65
Lampiran 9 Loogbok Minggu 5	69
Lampiran 10 Loogbook Minggu 6	74
Lampiran 11 Loogbook Minggu 7	77

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

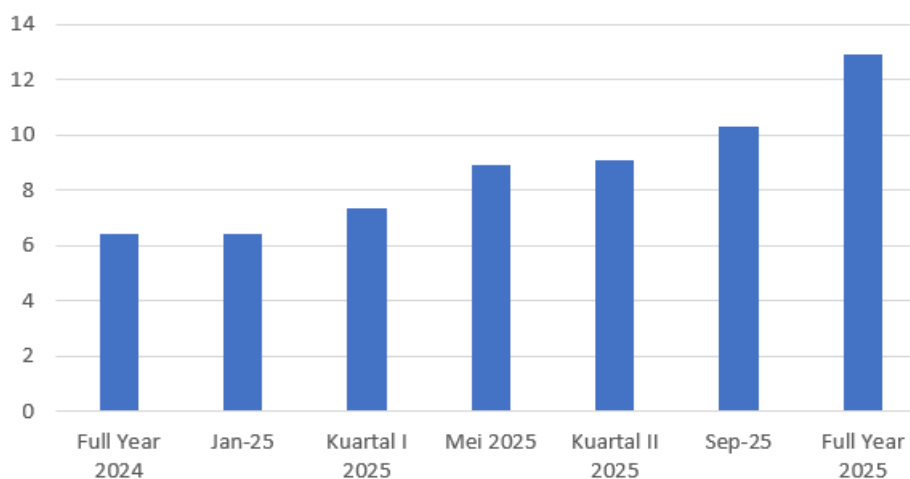
Perusahaan perbankan syariah di Indonesia kini telah mengalami perkembangan, sebagaimana telah memperlihatkan adanya pengaruh peningkatan dalam sepuluh tahun terakhir. Bersumber pada data Otoritas Jasa Keuangan atau OJK menyebutkan sektor pemasaran perbankan syariah terus mengalami pertumbuhan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya transaksi yang sesuai peraturan dengan basis syariah. Peristiwa ini menggambarkan dari tumbuhnya jumlah bank syariah, berbagai kantor cabang semakin bertambah, serta keragaman produk yang diberikan kepada masyarakat.

Bank Syariah Indonesia (BSI) kini telah hadir sebagai perolehan tiga gabungan bank syariah milik pemerintah yang meliputi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan yang resmi berlangsung pada tanggal 1 Februari 2021 ini menjadikan BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dengan aset yang signifikan dan jaringan layanan yang luas hingga ke berbagai daerah, termasuk Provinsi Lampung. Kemunculannya tidak hanya memperkuat lingkungan keuangan syariah nasional, melainkan juga memberikan layanan perbankan yang lebih lengkap dan menjaga keutuhan bagi masyarakat.

BSI pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kedaton merupakan salah satu unit pengerjaan yang berlokasi di Bandar Lampung. Cabang ini sangat aktif dalam menyalurkan berbagai produk pembiayaan syariah kepada masyarakat, termasuk produk Cicil Emas yang menjadi fokus utama melalui penelitian ini.

Bersumber pada data yang didapat dari hasil wawancara dengan para karyawan divisi penggadaian, produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton memperlihatkan keaktifan yang cukup tinggi oleh masyarakat. Hal ini searah dengan tujuan BSI secara nasional. Sepanjang tahun 2024, pembiayaan Cicil Emas BSI tercatat sebesar Rp6,4 triliun . Memasuki tahun 2025, pertumbuhannya semakin signifikan: pada

Sumber: Bank Syariah Indonesia



Gambar 1.1 Diagram Batang Pertumbuhan Produk Cicil Emas

Januari 2025 mencapai Rp6,44 triliun , kemudian melesat menjadi Rp7,37 triliun pada Kuartal I 2025 , dan terus meningkat menjadi Rp8,89 triliun pada Mei 2025 . Hal ini memperlihatkan sebuah data yang menyatakan produk Cicil Emas saat ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Hal ini dapat diamati dari jumlah nasabah yang terus bertambah setiap bulannya, termasuk dari kalangan pemuda yang memiliki ketertarikan untuk menabung emas secara bertahap.

Cicil Emas adalah produk pembiayaan kepemilikan emas dengan sistem angsuran dan konsep syariah yang dibutuhkan masyarakat. Dilempar ke dalam segmen dengan masyarakat yang ingin memiliki emas sebagai salah satu bentuk investasi dan tabungan masa depan, Cicil Emas berfungsi sebagai pendekatan masalah masyarakat yang memiliki cukup dana untuk membayar, tetapi tidak bisa membeli secara lunas atau cash. Tren positif ini berlanjut hingga pertengahan tahun 2025, di mana nilai pembiayaan Cicil Emas mencapai Rp9,1 triliun pada Kuartal II 2025

dan terus naik menjadi Rp10,32 triliun pada September 2025. Puncaknya, hingga akhir tahun 2025, bisnis Cicil Emas BSI mencatatkan total pembiayaan sebesar Rp12,89 triliun atau tumbuh 101,23% secara tahunan. Sebagai produk inovatif, manajemen SKU secara manual dan prosedur checkout dua lajur dalam satu waktu adalah wujud dari dua akad sekaligus, yaitu Murabahah dan Rahn. Dua akad itu memberikan standar tersendiri dari layanan dan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama praktik kerja lapangan (PKL) pada divisi penggadaian BSI KCP Kedaton, disimpulkan bahwa bank sudah memiliki standar operasional proses (SOP) dan sistem pendidikan bagi karyawan-karyawannya. Walau demikian, dalam upaya mengembangkan pengetahuan ilmiah, lebih spesifiknya dalam bidang akuntansi, peta proses dan administrasi layanan produk Cicil Emas dianggap penting untuk dilakukan. Tujuannya adalah agar dapat menambah pengetahuan ilmiah dan menjadi sumber rujukan untuk mengembangkan prosedur layanan.

Beberapa penelitian sebelumnya terkait produk Cicil Emas sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Damayanti, Suharmiati, dan Nuraini (2025), yang mengevaluasi proses pembiayaan menggunakan akad Murabahah dan Rahn untuk produk Cicil Emas di BSI Cabang Pomad. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembiayaan sudah sesuai dengan SOP dan teori yang diajarkan, dimana kendala yang dihadapi adalah gangguan server serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap produk. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Cahyati (2026), dimana menganalisis beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk Cicil Emas di BSI Kantor Cabang Metro Ahmad Yani menggunakan analisis SWOT. Dalam penelitian tersebut diinformasikan beberapa kekuatan produk yaitu layanan yang cepat, persyaratan mudah serta fleksibilitas pembayaran, selain itu ada beberapa kelemahan produk tersebut antara lain kurangnya pemahaman nasabah terhadap proses akad dan dampak fluktuasi harga emas.

Sedangkan dalam penelitian Haryani dan Hendri (2025), yaitu eksplorasi strategi pengembangan produk Cicil Emas di BSI KCP Bengkalis, yang menunjukkan bahwa peningkatan edukasi literasi keuangan, skema cicilan yang flexible serta promosi yang dilakukan menggunakan media sosial merupakan strategi pengembangan produk yang paling dominan.

Penelitian secara khusus hingga saat ini masih terbatas dalam menyebarkan alur layanan dan proses produk Cicil Emas di tingkat cabang. Padahal, pemahaman terhadap alur proses di tingkat operasional sangat diperlukan untuk memastikan pedoman yang tetap, mengenali penyebab perbaikan, serta menjadi langkah awal dalam pengembangan sistem yang lebih baik. Sehubungan itu, penelitian ini datang untuk mengisi ruang tersebut dengan fokus pada penyebaran alur layanan dan administrasi produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton.

Cabang tersebut dipilih sebagai lokasi utama dalam penelitian dengan beberapa keputusan taktis. Pertama, lokasi ini merupakan tempat pelaksanaan PKL penulis, sehingga memudahkan akses untuk pengamatan dan pengumpulan data. Kedua, penulis telah mendapatkan izin serta dukungan dari pihak bank untuk melaksanakan penelitian yang berhubungan dengan produk ini. Ketiga, KCP Kedaton melayani masyarakat dengan berbagai latar belakang ekonomi, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang representatif tentang implementasi produk Cicil Emas di tingkat cabang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Studi Pemetaan Alur Layanan dan Administrasi Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung". Diharapkan penelitian ini mampu memberikan rancangan secara menyeluruh tentang proses bisnis produk Cicil Emas di tingkat cabang serta menjadi bukti nyata yang berguna diberbagai pihak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana alur layanan produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton mulai dari pengajuan hingga pengambilan emas?
2. Bagaimana alur administrasi produk Cicil Emas yang dilakukan oleh divisi penggadaian di BSI KCP Kedaton?
3. Apa saja dokumen dan formulir yang digunakan dalam proses layanan dan administrasi produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton?
4. Bagaimana koordinasi antara *front office* dan *back office* dalam pelaksanaan layanan produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton?

1.3 Tujuan Penulisan

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan alur layanan produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton mulai dari pengajuan hingga pengambilan emas.
2. Mendeskripsikan alur administrasi produk Cicil Emas yang dilakukan oleh divisi penggadaian di BSI KCP Kedaton.
3. Mengidentifikasi dokumen dan formulir yang digunakan dalam proses layanan dan administrasi produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton.
4. Memahami koordinasi antara *front office* dan *back office* dalam pelaksanaan layanan produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi berbagai pihak, antara lain:

1.4.1 Bagi Penulis

- a. Mendapatkan pemahaman secara langsung terkait praktik layanan dan administrasi produk perbankan syariah di tingkat cabang, sebagaimana melalui pengalaman berharga dalam menggunakan ilmu yang dihasilkan selama perkuliahan.

- b. Menerapkan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi perbankan dan sistem informasi akuntansi dalam konteks dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- d. Mengembangkan kemampuan analisis dan dokumentasi prosedur bisnis secara sistematis yang akan bermanfaat dalam karir profesional di masa mendatang.

1.4.2 Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton

- a. Memperoleh dokumentasi tertulis mengenai alur layanan dan administrasi produk Cicil Emas yang dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam pelatihan karyawan baru maupun sebagai pedoman operasional.
- b. Mendapatkan masukan yang membangun dari sudut pandang akademis yang dapat dijadikan bahan pemikiran untuk mengembangkan dan memperbaiki pedoman di masa mendatang.
- c. Memperkuat kemitraan antara dunia pendidikan dan industri perbankan, khususnya dengan Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- d. Memperoleh bukti gambar selama proses bisnis yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan dalam pemeriksaan secara lebih dalam maupun pengembangan sistem layanan.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

- a. Menambah pengetahuan dan rujukan mengenai produk Cicil Emas di perbankan syariah Indonesia, termasuk yang membahas unsur operasional di tingkat cabang.
- b. Menjadi dasar atau pembanding bagi penelitian sejenis di lokasi yang berbeda atau dengan produk yang berbeda.
- c. Memberikan gambaran empiris tentang implementasi produk pembiayaan syariah di tingkat cabang yang selama ini jarang didokumentasikan dalam literatur akademis.

1.4.4 Bagi Masyarakat Umum

- a. Memberikan informasi mengenai mekanisme produk Cicil Emas di BSI bagi masyarakat yang berminat menggunakannya, sehingga dapat mempersiapkan diri sebelum mengajukan permohonan.
- b. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan perbankan syariah, khususnya produk pembiayaan kepemilikan emas yang menjadi alternatif investasi yang sesuai syariah.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Perbankan Syariah

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Bank syariah didefinisikan sebagai bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan jenisnya, bank syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Republik Indonesia (2008). Prinsip syariah yang dimaksud adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) (Dewan Syariah Nasional MUI, 2000). Merujuk pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan (2025), bank syariah dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang membedakannya dengan bank konvensional, antara lain: seluruh transaksi didasarkan pada akad yang disepakati, menerapkan prinsip keadilan dan transparansi, serta mengutamakan kemaslahatan bagi seluruh pihak yang bertransaksi.

2.1.2 Prinsip Operasional Bank Syariah

Ihsan (2022) dalam penelitiannya membuat kelompok aturan kinerja bank syariah ke dalam empat bentuk utama. Pola pertama adalah prinsip simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah* (titipan) dan *mudharabah* (bagi hasil). Pola kedua adalah prinsip bagi hasil yang menggunakan akad *mudharabah* dan *musyarakah*. Pola ketiga merupakan aturan jual beli yang menggunakan janji kelebihan atau keuntungan, *salam*, dan pemesanan. Pola keempat adalah prinsip jasa yang menggunakan akad *ijarah*, *wakalah*, *kafalah*, *hiwalah*, dan *rahn*.

Produk Cicil Emas yang menjadi objek penelitian ini termasuk dalam pola ketiga dan keempat. Penerapan pada pola ketiga melalui akad jual beli emas, sedangkan pola keempat diterapkan melalui akad gadai emas sebagai jaminan.

2.2 Produk Pembiayaan Syariah

2.2.1 Pengertian Pembiayaan Syariah

Undang-Undang Nomor 21 (2008) tentang Perbankan Syariah mendefinisikan pembiayaan syariah sebagai penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Republik Indonesia, 2008). Definisi ini menegaskan bahwa pembiayaan syariah berbeda dengan kredit konvensional karena menggunakan prinsip bagi hasil atau margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dan nasabah.

2.2.2 Jenis-Jenis Akad Pembiayaan

Millah (2019) mengklasifikasikan akad-akad dalam perbankan syariah ke dalam enam kelompok pola, sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.1 berikut:

Tabel 2.1 Jenis Akad Pembiayaan

Pola Akad	Jenis Akad	Keterangan
Titipan	<i>wadi'ah yad amanah</i>	Simpanan dana nasabah
Pinjaman	<i>qardh, qardhul hasan</i>	Pinjaman kebajikan tanpa imbalan
Bagi Hasil	<i>mudharabah, musyarakah</i>	Kerja sama usaha dengan bagi hasil
Sewa	<i>ijarah muntahiya bittamlik</i>	Sewa menyewa dengan opsi kepemilikan
Jual Beli	<i>murabahah, salam, istishna</i>	Jual beli barang secara tunai atau tangguh
Jasa Lain	<i>wakalah, kafalah, hiwalah, rahn</i>	Layanan perbankan non-pembiayaan

2.3 Akad Murabahah dan Rahn

2.3.1 Akad Murabahah

a. Pengertian Murabahah

Murabahah secara etimologi berasal dari kata *ribh* yang berarti keuntungan.

Dalam penelitian yang dilakukan Ihsan (2022) pengertian *murabahah* ialah akad jual beli barang dengan harga pokok ditambah selisih keuntungan yang disepakati antara penjual dan pembeli. Melalui praktiknya, bank berperan sebagai penjual dan nasabah berperan sebagai pembeli.

Termuat data Dewan Syariah Nasional MUI (2000) dalam pandangan DSN-MUI No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah* menetapkan ketentuan umum sebagai berikut: bank dan nasabah harus melakukan akad jual beli yang sesuai dengan prinsip syariah, harga jual adalah harga beli bank ditambah keuntungan yang disepakati, pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau cicilan, akad bersifat mengikat dan tidak dapat dibatalkan secara sepihak tanpa persetujuan pihak lain.

b. Rukun Murabahah

Keabsahan akad *murabahah* ditentukan oleh terpenuhinya rukun-rukun sebagai berikut:

1. Penjual (*ba'i*)
2. Pembeli (*musytari*)
3. Objek jual beli (*mabi'*)
4. Harga (*tsaman*)
5. Ijab qabul (serah terima)

2.3.2 Akad Rahn

a. Pengertian Rahn

Rahn menurut bahasa berarti tetap, kekal, atau jaminan. Secara istilah, sebagaimana disebutkan dalam penelitian Ismail (2011) *rahn* ialah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Dalam konteks perbankan syariah, akad *rahn* digunakan sebagai landasan produk gadai.

Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* mengatur ketentuan pokok sebagai berikut: (1) *murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai utang dilunasi, (2) *marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin* (pemberi barang), (3) pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, (4) biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* dapat dibebankan kepada *rahin* berdasarkan kesepakatan (Dewan Syariah Nasional MUI, 2002).

b. Rukun Rahn

Rukun rahn terdiri atas lima unsur, yaitu:

1. *Rahin* (orang yang menggadaikan)
2. *Murtahin* (orang yang menerima gadai)
3. *Marhun* (barang yang digadaikan)
4. *Marhun bih* (utang)
5. *Sighat* (ijab qabul)

2.4 Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia

2.4.1 Pengertian Cicil Emas

Salah satu produk pembiayaan kepemilikan emas dengan sistem angsuran yang sesuai dengan prinsip syariah. Melalui penelitian Komalasari, Iksan, dan Amin (2025) disebutkan bahwa produk cicil emas merupakan bentuk inovasi layanan keuangan syariah yang menggabungkan prinsip syariah dengan kebutuhan pasar modern melalui skema akad *murabahah* (jual beli) dan akad *rahn* (gadai). Produk ini memberikan solusi bagi masyarakat yang ingin memiliki emas secara bertahap dengan sistem angsuran yang sesuai syariah.

2.4.2 Perkembangan Cicil Emas BSI

Bank Syariah Indonesia (2025) telah mencatat bahwa produk Cicil Emas mencapai nilai Rp6,44 triliun hingga Januari 2025, tumbuh 174,32%. Jumlah nasabah mencapai lebih dari 471 ribu orang, dengan didominasi oleh generasi Z dan milenial. Melalui pernyataan Direktur Sales & Distribusi BSI dalam data Bank Syariah Indonesia tahun 2025 bahwa penguatan harga emas dan kemudahan dalam jual beli melalui aplikasi BYOND menjadi pendorong utama dalam pertumbuhan bisnis emas di BSI.

2.4.3 Skema Akad dalam Cicil Emas

Produk Cicil Emas BSI menggunakan gabungan dua akad secara berurutan. Pertama, akad *murabahah* (jual beli) digunakan untuk transaksi pembelian emas. Dalam akad ini, bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Setelah akad disepakati, bank memesan emas kepada *supplier* sesuai spesifikasi yang diinginkan nasabah. Emas yang dipesan kemudian diterima oleh bank dan dijual kepada nasabah dengan harga pokok ditambah margin keuntungan yang disepakati bersama. Pembayaran dilakukan secara angsuran sesuai jangka waktu yang dipilih. Kedua, setelah emas dibeli oleh nasabah, akad *rahn* (gadai) diterapkan dengan menjadikan emas tersebut sebagai jaminan atas pembiayaan yang diberikan. Emas kemudian disimpan oleh bank di ruang *khasanah* hingga nasabah melunasi seluruh cicilannya.

2.5 Konsep Alur Layanan (Service Flow)

2.5.1 Pengertian Alur Layanan

Alur layanan atau *service flow* merupakan serangkaian tahapan yang dilalui pelanggan dalam menerima layanan dari penyedia jasa, mulai dari awal interaksi hingga penyelesaian layanan. Dalam konteks perbankan, alur layanan mencakup seluruh proses yang dilalui nasabah dari pengajuan produk hingga realisasi fasilitas yang dimohonkan. Disebutkan dalam penelitian Lumbantoruan (2026) menyatakan bahwa pengetahuan terhadap jalannya proses aktual dan pemaparan sistem dapat menjadi langkah awal dalam memberikan anjuran perbaikan guna mengembangkan ketepatan dan keunggulan dalam pelayanan. Pengamatan alur proses menjadikan pengenalan diberbagai titik kritis hambatan selama pelayanan.

2.5.2 Komponen Alur Layanan Perbankan

Lumbantoruan (2026) dalam penelitiannya telah mengenali lima tahap utama dalam alur layanan perbankan seperti tahap inisiasi, meliputi usulan permohonan oleh nasabah, tahap pembuktian, dengan mengecek kelengkapan dan keaslian dokumen, tahap persetujuan melalui proses pengamatan dan pengambilan keputusan, tahap realisasi dengan mencairkan dana atau penerapan fasilitas dan tahap pengawasan dengan memantau setelah jalannya realisasi.

2.6 Administrasi Pembiayaan Perbankan

2.6.1 Pengertian Administrasi Pembiayaan

Rancangan kegiatan pencatatan, tata kelola dokumen, dan pencatatan yang berhubungan dengan proses penyaluran anggaran kepada nasabah. Administrasi yang taat dan teratur dapat menjamin kemudahan jalannya dokumen dan informasi, serta melancarkan dalam penanganan dan pemantauan.

2.6.2 Dokumen Pembiayaan

Dokumen tersebut meliputi formulir pembiayaan pada aplikasi, fotokopi tanda pengenal seperti KTP, Kartu Keluarga, NPWP, serta dokumen pendukung seperti bukti gaji, akad pembayaran, bukti pencairan dana, jadwal angsuran, dan dokumen jaminan yang mana seluruh dokumen tersebut perlu dikelola dengan baik dikarenakan berguna untuk bukti hukum dan dasar pencatatan.

2.7 Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran

2.7.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini disajikan dalam Tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Komalasari, Iksan, & Amin (2025)	Analisis Komparatif Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia	Produk cicil emas menggunakan akad <i>murabahah</i> dengan skema pembayaran angsuran serta akad <i>rahn</i> sebagai jaminan atas pembiayaan yang diberikan.
2	Lumbantoruan (2026)	Analisis Alur Sistem dan Optimasi Performa pada <i>Lending Automation</i> di PT Bank Digital BCA	Pemetaan alur proses aktual dapat mengidentifikasi potensi <i>bottleneck</i> dan meningkatkan efisiensi layanan

2.7.2 Kerangka Pemikiran

Bersumber pada tinjauan pustaka yang telah dijelaskan, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut, yaitu Produk Cicil Emas merupakan pembiayaan syariah yang menggunakan kombinasi akad *murabahah* dan akad *rahn*. Akad-akad tersebut diimplementasikan dalam bentuk alur layanan yang dilalui nasabah, meliputi tahap pengajuan, verifikasi, dan realisasi. Di sisi internal, terdapat alur administrasi yang mengelola dokumen, pencatatan, dan koordinasi antar bagian. Penelitian ini berfokus untuk menyebarkan kedua alur tersebut dengan teratur, guna memperoleh bukti yang lengkap tentang proses bisnis produk Cicil Emas di tingkat cabang. Hasil penyebarannya mampu memberikan manfaat bagi pengembangan pedoman dan peningkatan mutu layanan di masa depan.

2.8 Digitalisasi Layanan Perbankan (Aplikasi BYOND)

2.8.1 Pengertian Digitalisasi Perbankan

Sebuah perubahan layanan perbankan dari sistem manual menjadi sistem digital dengan teknologi informasi. Menurut Lumbantoruan (2026) menjelaskan digitalisasi perbankan berfokus meningkatkan ketepatan, kecepatan, dan kemudahan dalam menjalankan bagi nasabah. Melalui bahasan BSI, digitalisasi dapat diciptakan pada penggunaan sistem BYOND.

2.8.2 Aplikasi BYOND by BSI

BYOND merupakan aplikasi *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia yang diluncurkan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital. Berdasarkan informasi resmi BSI, aplikasi BYOND memiliki beberapa fitur unggulan:

Tabel 2.3 Fitur dan Fungsi BYOND

Fitur	Fungsi
Pembukaan rekening online	Nasabah dapat membuka rekening tanpa datang ke kantor cabang
Transaksi pembiayaan	Pengajuan dan monitoring cicil emas, KUR, dan pembiayaan lainnya

Informasi rekening	Cek saldo, mutasi, dan riwayat transaksi
Pembayaran tagihan	Listrik, air, telepon, BPJS, dan lainnya
<i>Top up e-wallet</i>	Isi ulang saldo GoPay, OVO, ShopeePay, dan lainnya

Sumber: Bank Syariah Indonesia (2026)

2.8.3 Peran BYOND dalam Layanan Cicil Emas

Dalam konteks produk Cicil Emas, aplikasi BYOND memiliki peran strategis, antara lain:

1. Nasabah dapat membuka rekening secara mandiri sebelum mengajukan cicil emas
2. Nasabah dapat memantau status cicilan, jadwal pembayaran, dan sisa utang secara *real-time*
3. Nasabah menerima notifikasi otomatis saat jatuh tempo pembayaran
4. Semua dokumen dan bukti transaksi tersimpan secara digital

III. METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK

3.1 Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam tentang alur layanan dan administrasi produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton berdasarkan pengalaman langsung selama pelaksanaan PKL. Pendekatan ini menjadikan peneliti untuk mengetahui peristiwa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, dengan keseluruhan data dikumpulkan dari berbagai sumber, baik melalui pengamatan langsung, wawancara dengan pihak terkait, maupun penemuan dokumentasi. Sugiyono (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa penelitian kualitatif befokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu permasalahan dalam bahasan alaminya tanpa adanya manipulasi variabel.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan Sugiyono (2018). Data primer dalam penelitian ini meliputi:

1. Hasil wawancara dengan staf divisi penggadaian BSI KCP Kedaton
2. Hasil observasi langsung selama 40 hari PKL
3. Catatan harian tentang proses layanan Cicil Emas

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung (Sugiyono, 2018). Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

1. Dokumen dan formulir Cicil Emas (yang telah dihapus data sensitifnya)
2. Brosur dan materi promosi BSI
3. Website resmi Bank Syariah Indonesia
4. Jurnal dan buku yang relevan
5. Fatwa DSN-MUI dan Undang-Undang Perbankan Syariah

3.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Data Primer:

1. 2 (dua) orang staf divisi penggadaian BSI KCP Kedaton
2. Pengalaman pribadi penulis selama PKL di divisi penggadaian

b. Sumber Data Sekunder:

1. Dokumen internal BSI yang diizinkan untuk diakses
2. Website resmi www.bankbsi.co.id
3. Buku dan jurnal yang tercantum dalam daftar Pustaka

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, penulis menggunakan beberapa metode:

3.3.1 Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan secara informal dan mendalam dengan staf divisi penggadaian BSI KCP Kedaton. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan komprehensif tentang alur layanan dan administrasi produk Cicil Emas. Pertanyaan yang diusulkan melalui wawancara termuat alur pengajuan Cicil Emas, arsip dan ketenunan yang diperlukan nasabah, proses dalam membuka rekening, proses pengisian data pada sistem, proses penandatanganan akad, sistem penyimpanan dokumen, proses penyimpanan emas dalam dokumen, serta penanganan nasabah yang terlambat pembayaran.

3.3.2 Observasi (Pengamatan Langsung)

Pengamatan berlangsung dilakukan selama 40 hari PKL mulai 12 Januari hingga 27 Februari 2026 di BSI KCP Kedaton. Penulis mengamati secara langsung kinerja layanan Cicil Emas, mulai dari nasabah datang, diskusi dengan petugas, sesi pengisian formulir, hingga penandatanganan akad. Hasil pengamatan telah dicatat dalam buku catatan harian.

3.3.3 Dokumentasi

Hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan berbagai catatan yang dihasilkan saat proses wawancara, foto kegiatan selama PKL dengan menyertakan bukti izin, dan contoh formulir yang digunakan dalam proses Cicil Emas.

3.3.4 Studi Pustaka

Dengan membaca berbagai sumber tertulis yang sesuai, seperti buku perbankan syariah, artikel penelitian terdahulu, laman resmi BSI dan OJK, serta pandangan DSN-MUI dan berbagai Perundangan tentang Perbankan Syariah.

3.4 Objek Praktik Kerja Lapangan

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kedaton yang beralamat di Jalan Teuku Umar No. 17 A-B, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, lokasi ini merupakan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis, sehingga memudahkan akses untuk observasi dan pengumpulan data. Kedua, penulis telah memperoleh izin serta dukungan dari pihak bank untuk melaksanakan penelitian terkait produk Cicil Emas. Ketiga, observasi langsung dapat dilakukan selama kegiatan PKL berlangsung. Keempat, produk Cicil Emas cukup aktif dan diminati oleh nasabah di cabang ini. Penelitian dilaksanakan selama 40 (empat puluh) hari kerja, yaitu mulai tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026, dengan jam kerja Senin sampai Jumat pukul 08.00 hingga 15.00 WIB.

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

3.4.2.1 Profil Singkat BSI KCP Kedaton

Bank Syariah Indonesia telah didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan ini memberikan bank tersebut sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dengan hubungan layanan yang luas diberbagai daerah. Salah satu kantor cabang pembantu yang berada di Bandar Lampung yaitu BSI KCP Kedaton. Cabang ini melayani berbagai produk perbankan syariah, termasuk produk Cicil Emas yang menjadi fokus penelitian ini.

3.4.2.2 Visi Misi Perusahaan

Visi

Menjadi *Top 10 Global Islamic Bank*

Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
2. Menjadi bank pilihan utama masyarakat Indonesia
3. Memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia yang profesional dan berbudaya Islami
4. Meningkatkan nilai perusahaan secara berkelanjutan.

3.4.2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Divisi Penggadaan Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton berada di bawah koordinasi pimpinan cabang. Berikut adalah rincian jabatan dan tugas dalam struktur organisasi tersebut:

a. Pimpinan Cabang

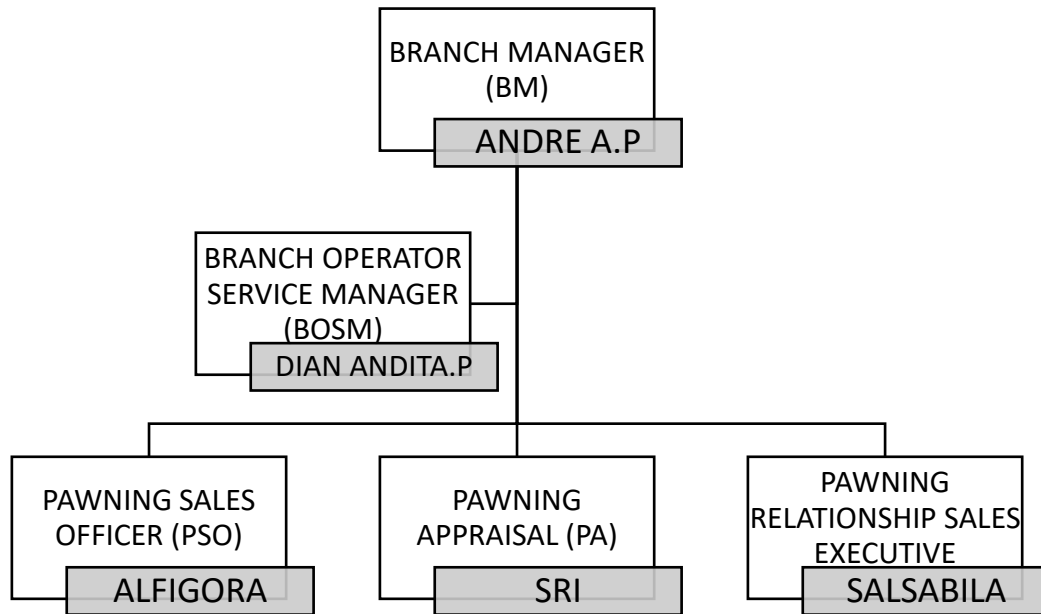
Branch Manager (BM) dijabat oleh Bapak Andre A.P. selaku pimpinan tertinggi di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton. Branch Manager bertanggung jawab atas seluruh operasional cabang, termasuk memberikan persetujuan akhir terhadap pembiayaan dan mengawasi kinerja seluruh divisi.

b. Manajemen Operasional

BOSM (Branch Operation Service Manager) dijabat oleh Ibu Dian Andita Putri. BOSM bertugas mengawasi operasional layanan cabang, melakukan review dan verifikasi dokumen, serta menandatangani surat kepemilikan emas (PKE/SBKE). BOSM merupakan atasan langsung dari divisi penggadaian.

c. Divisi Penggadaian

1. *Pawning Sales Officer* (PSO) dijabat oleh Bapak Alfigora. PSO bertugas sebagai koordinator divisi penggadaian, mengawasi seluruh proses layanan gadai dan cicil emas, serta memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan.
2. *Pawning Appraisal* (PA) dijabat oleh Ibu Sri. PA bertugas melakukan penaksiran emas, menganalisis kelayakan pembiayaan, serta memastikan keaslian dan kadar emas yang dijamin oleh nasabah.
3. *Relationship Sales Executive* (RSE) Gadai dijabat oleh Ibu Salsabila Humaira. RSE Gadai bertugas memasarkan produk cicil emas, membantu melayani nasabah yang mengajukan pembiayaan, serta melakukan pendekatan kepada calon nasabah potensial. Secara umum, tugas utama divisi penggadaian meliputi:
 - a. Menerima dan melayani nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan Cicil Emas
 - b. Menjelaskan produk dan prosedur kepada nasabah
 - c. Memverifikasi kelengkapan dokumen persyaratan nasabah
 - d. Menginput data nasabah ke dalam sistem bank
 - e. Menyiapkan dokumen akad
 - f. Mengelola arsip dan dokumen Cicil Emas
 - g. Menyimpan dan mengelola emas jaminan di brankas (ruang khasanah)



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BSI KCP Kedaton Bandar Lampung

3.4.2.4 Produk dan Layanan

Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton memberikan tawaran di berbagai produk dan layanan. Produk simpanan meliputi Tabungan BSI, Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Bisnis, Giro BSI, dan Deposito BSI. Produk pembiayaan meliputi Cicil Emas, KUR, Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR), dan Pembiayaan Kendaraan Bermotor. Produk jasa meliputi transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan *mobile banking* pada aplikasi BYOND.

3.4.2.5 Divisi Penggadaian (Fokus Cicil Emas)

Divisi penggadaian merupakan salah satu departemen operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton yang berfokus pada produk pembiayaan berbasis emas. Secara umum, divisi ini menangani dua jenis produk utama, yaitu:

Gadai Emas (Rahn) – produk gadai konvensional di mana nasabah menggadaikan emas untuk mendapatkan pinjaman dana tunai dalam jangka waktu tertentu.

Cicil Emas (Murabahah bi al-Wakalah) – produk pembiayaan kepemilikan emas dengan sistem angsuran yang sesuai prinsip syariah, di mana nasabah dapat memiliki emas dengan cara mencicil.

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di divisi ini dengan fokus penelitian pada produk Cicil Emas. Adapun tugas utama divisi penggadaan secara umum meliputi:

1. Menerima dan melayani nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan (baik gadai emas maupun cicil emas)
2. Menjelaskan produk, prosedur, dan ketentuan yang berlaku kepada nasabah
3. Memverifikasi kelengkapan dokumen persyaratan nasabah
4. Membantu nasabah dalam pengisian formulir permohonan
5. Menginput data nasabah ke dalam sistem bank
6. Menyiapkan dokumen akad pembiayaan
7. Mengelola arsip dan dokumen pembiayaan
8. Menyimpan dan mengelola emas jaminan di brankas (ruang *khasanah*)

Dalam penelitian ini, fokus utama penulis adalah pada produk Cicil Emas, mulai dari alur layanan, administrasi, hingga perlakuan akuntansinya.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai alur layanan, administrasi, dan akuntansi produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Alur Layanan produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton terdiri atas 10 (sepuluh) tahapan yang terstruktur, yaitu: (a) nasabah datang ke bagian penggadaian, (b) pengecekan kepemilikan rekening BSI, (c) pembukaan atau penambahan rekening melalui aplikasi BYOND, (d) pengisian data nasabah ke dalam sistem, (e) pengisian formulir permohonan Cicil Emas dengan kelengkapan KTP dan NPWP, (f) penandatanganan formulir di atas materai, (g) penandatanganan akad Murabahah dan Rahn, (h) pembentukan dokumen kepemilikan Cicil Emas rangkap dua, (i) penyimpanan emas di ruang khasanah dengan akses terbatas, dan (j) pembayaran cicilan yang dimulai pada bulan berikutnya.
2. Alur Administrasi yang dilakukan divisi penggadaian meliputi: (a) penerimaan dan verifikasi berkas dari nasabah, (b) input data nasabah ke dalam sistem komputer yang terintegrasi, (c) pencetakan dan penandatanganan akad, (d) input nomor akad ke dalam sistem, (e) pengelolaan dokumen rangkap dua (satu untuk nasabah, satu untuk arsip bank), (f) penyimpanan arsip yang dilakukan mulai dari akad hingga emas diserahkan, (g) input data emas ke sistem, dan (h) penyimpanan emas di ruang khasanah dengan akses terbatas.

3. Dokumen yang digunakan dalam proses layanan dan administrasi Cicil Emas meliputi formulir permohonan Cicil Emas, fotokopi KTP dan NPWP, akad *Murabahah*, akad *Rahn*, dokumen kepemilikan Cicil Emas, jadwal angsuran, dan bukti pembayaran. Seluruh dokumen tersebut dibuat rangkap dua, satu lembar untuk nasabah dan satu lembar untuk arsip bank.
4. Koordinasi antarbagian antara *front office* meliputi *customer service* dan *teller* dengan *back office* yang meliputi pegawai penggadaian dan administrasi yang berjalan melalui aturan komputer yang tergabung. *Front office* berperan dalam menerima nasabah, menyampaikan produk lebih jelas, dan menerima dokumen awal. *Back office* bertugas memverifikasi data, memasukkannya ke dalam sistem, menyimpan dokumen, dan mengelola emas jaminan di dokumen dengan jalur yang terbatas kepada petugas tertentu.
5. Perlakuan Akuntansi dari perspektif akuntansi, produk Cicil Emas di BSI KCP Kedaton diperlakukan sebagai berikut berdasarkan PSAK 102: (a) Piutang Murabahah diakui sebesar harga jual (harga beli emas + margin) pada saat akad, (b) Margin Murabahah Ditanggunghkan dicatat sebagai akun lawan dari Piutang Murabahah, (c) pendapatan margin diakui secara proporsional selama masa akad; (d) emas jaminan dicatat dalam rekening administratif (*off balance sheet*), (e) CKPN dibentuk untuk pembiayaan yang mengalami penurunan nilai, dan (f) penjualan emas jaminan dicatat sesuai dengan selisih antara hasil penjualan dengan sisa piutang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pihak bank, yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya bank membuat bukti nyata secara tertulis mengenai alur layanan Cicil Emas dalam bentuk SOP yang mudah dijalankan oleh seluruh pegawainya. Hal ini akan memberikan kemudahan kepada pegawai baru dalam mengetahui pedoman dan memastikan ketetapan pelaksanaan layanan.

2. Masih terdapat proses manual seperti mengisi formulir fisik dan menandatangani di atas meterai. Melihat hal tersebut, harapan ke depannya dapat diputuskan untuk melakukan digitalisasi akad agar para nasabah tidak perlu lagi menandatangani secara fisik.
3. Bagi nasabah yang kurang memahami teknologi, sebaiknya bank menyediakan pendampingan khusus dalam proses pembukaan rekening melalui aplikasi BYOND agar tidak terjadi kendala teknis yang menghambat proses pengajuan.
4. Sosialisasi Kebijakan. Tidak adanya denda keterlambatan perlu disosialisasikan dengan baik kepada nasabah melalui brosur atau aplikasi BYOND, agar nasabah memahami konsekuensi jika telat membayar.

DAFTAR PUSTAKA

- ANTARA News. (2025, September 23). BSI jelaskan keuntungan cicil emas sebagai solusi investasi saat ini. *ANTARA News*.
- ANTARA News. (2025, November 17). BSI targetkan kelola 53 ton emas dari kegiatan usaha bulion pada 2030. *ANTARA News*.
- Bank Syariah Indonesia. (2025, Februari 25). Harga Emas Semakin Berkilau, Cicil Emas BSI Melejit 174,32%. *News Update*. Jakarta: BSI.
- Bisnis.com. (2025, Februari 25). BSI (BRIS) Ramal Bisnis Emas Tumbuh hingga 12% pada Kuartal I/2025. *Bisnis.com*.
- Bisnis.com. (2025, Agustus 2). Logam Mulia BSI (BRIS) Laris Manis. *Bisnis.com*.
- Bisnis.com. (2025, Oktober 29). Bisnis Emas Dongkrak Kinerja BSI (BRIS) hingga Kuartal III/2025. *Bisnis.com*.
- Cahyati, N. (2026). *Analisis SWOT Terhadap Meningkatnya Minat Nasabah pada Produk Gadai Emas dan Cicil Emas (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Metro Ahmad Yani)* [Skripsi]. Metro: UIN Jurai Siwo Lampung .
- Damayanti, K., Suharmiati, & Nuraini, A. (2025). Tinjauan Atas Prosedur Pembiayaan Dengan Akad Murabahah Dan Rahn Dalam Cicil Emas: Studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pomad. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kesatuan*, 5(1). <https://doi.org/10.37641/jabkes.v5i1.1945>
- Dewan Syariah Nasional MUI. (2000). Fatwa DSN-MUI No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah. Jakarta: DSN-MUI.
- Dewan Syariah Nasional MUI. (2002). Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Jakarta: DSN-MUI.

- Fadhilah, F., & Solekah, N. A. (2025). Determinants of investment intention in gold installments: Evidence from Islamic banks. *International Journal of Economic Literature (INJOLE)*, 3(4), 7-20.
- Haryani, T., & Hendri, J. (2025). Strategi Pengembangan Produk Cicil Emas di Tengah Volatilitas Harga (Studi Eksplorasi pada BSI KCP Bengkalis). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1).
- Ihsan, A. (2022). Pengembangan produk bank syariah. *OSF Preprints*.
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2020). *Standar Akuntansi Keuangan Syariah per 1 Januari 2020*. Jakarta: IAI.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Karim, A. A. (2010). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Komalasari, N., Iksan, & Amin, M. (2025). Analisis Komparatif Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia dalam Prespektif Hukum Islam dan Hukum Positif. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(2).
- Kontan.co.id. (2025, Maret 5). Hingga Maret 2025, produk cicil emas Bank Syariah Indonesia (BSI) melesat 168%. *Kontan.co.id*.
- Kontan.co.id. (2025, September 7). Permintaan Tinggi, Bisnis Cicil Emas BSI Melonjak 117,35% per Juli 2025. *Kontan.co.id*.
- Lumbantoruan, N. I. (2026). Analisis Alur Sistem dan Optimasi Performa pada Lending Automation di PT Bank Digital BCA. *Pro-Step Report*. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.
- Millah, H. (2019). Contracts (Akad) in Syari'ah Banking: Contract Pattern for Proft Sharing and Rent Sharing. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(1).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025a). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kewajiban Pemenuhan Rasio Kecukupan Likuiditas (Liquidity Coverage Ratio/LCR) dan Rasio Pendanaan Stabil Bersih (Net Stable Funding Ratio/NSFR) bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS). Jakarta: OJK.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2025b). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2025 tentang Kewajiban Pemenuhan Rasio Pengungkit (Leverage Ratio) bagi Bank Umum Syariah (BUS). Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025c). Statistik Perbankan Syariah. *Data dan Statistik*. Jakarta: OJK.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republika. (2026, Februari 7). Bisnis Emas BSI Tumbuh Melejit di 2025. *Republika*.
- Sastra, A. M. A., & Rizal, F. (2025). Marketing Mix Strategy of Gold Installment Products in Increasing Customer Growth at Bank Syariah Indonesia. *Proceeding of Annual International Conference on Islamic Economics (AICIE)*, 4(1), 167-186.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zulfa, S. I. (2025). *Implementasi islamic marketing mix dalam meningkatkan profitabilitas pada produk cicil emas: studi Bank Syariah Indonesia Kcp Diponegoro* [Skripsi]. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.