

## ABSTRAK

Pembiayaan gadai emas syariah merupakan sebuah produk pembiayaan yang mampu mengakomodasi kebutuhan dana masyarakat dengan proses yang cepat dan mudah menggunakan prinsip syariah. Peningkatan tren harga emas yang terjadi pada tahun 2020, seharusnya dapat menjadi celah keuntungan bagi Bank Syariah untuk dapat mengoptimalkan produk pembiayaan gadai emas syariah. Bank BPD DIY Syariah sebagai salah satu bank syariah yang memiliki produk pembiayaan gadai emas dihadapkan pada kondisi persaingan bisnis gadai yang ketat dengan pesaingnya. Untuk mengoptimalkan pelayanan pembiayaan gadai emas, Bank BPD DIY Syariah harus memiliki alur proses layanan yang lebih cepat dan efisien.

Penelitian ini menggambarkan kondisi proses pelayanan pembiayaan gadai emas syariah di Bank BPD DIY Syariah saat ini, yang kemudian dilakukan identifikasi atas titik kegagalan (*failed points*) dan aktivitas berulang (*redundancy*) atas alur proses pembiayaan tersebut. Penulis menggunakan metodologi *service blueprint* untuk memperbaiki alur proses pembiayaan gadai emas dengan penjabaran alur proses pelayanan mulai dari *front office* hingga penyelesaian di *back office* ke dalam bentuk sebuah diagram. Dari diagram tersebut dapat diidentifikasi titik kegagalan dan aktivitas berulang yang tidak memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Atas analisis yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa saat ini petugas gadai emas hanya berjumlah satu orang yang menyebabkan waktu tunggu proses pembiayaan menjadi cukup lama. Ketidadaan fungsi Petugas Analis Gadai menyebabkan proses pembiayaan menjadi lama khususnya pada saat uji karatase emas. Selain itu, terjadi aktivitas berulang pada saat nasabah harus mengantri untuk melakukan pembukaan rekening tabungan via *Customer Service*. Penelitian ini menekankan pada manajemen untuk tetap menyediakan petugas unit pelaksana Analis Gadai yang cakap serta memberikan kewenangan pembukaan rekening tabungan kepada Officer Administrasi Gadai. Diharapkan dengan hasil penelitian ini, pelayanan gadai emas Bank BPD DIY Syariah mampu dioptimalkan dan kepuasan nasabah dapat tercapai.

Kata kunci: *service blueprint, gadai emas, bank syariah, service*

## ABSTRACT

*Sharia gold pawn is a financing product which able to accommodate the needs of public funds with a fast and easy process using sharia principles. The increasing trend of gold prices that occurred in 2020 should be a profit gap for Islamic banks to be able to optimize Islamic gold pawn financing products. Bank BPD DIY Syariah as one of the Islamic banks that provides gold pawn financing products is faced with conditions of tight pawn business competition. To optimize gold pawn financing services, Bank BPD DIY Syariah must have a faster and more efficient service process flow.*

*This study describes the current condition of the Islamic gold pawn financing service process at Bank BPD DIY Syariah, which identified the point of failure (failed points) and repetitive activities (redundancy) on the financing process flow. The author uses the service blueprint methodology to improve the flow of the gold pawn financing process by elaborating the service process flow from the front office to completion at the back office in the form of a diagram. From the diagram, it can be identified that points of failure and repetitive activities do not add value to the company.*

*Based on the analysis that has been done, we know that currently there is only one gold pawn officer which causes the waiting time for the financing process to be quite long. The absence of the function of the Pawn Analyst Officer causes the financing process to take a long time, especially during the gold karatase test. In addition, there are repeated activities when customers are waiting for their turn to open a savings account via Customer Service. This study emphasizes the management to continue to provide competent Pawn Analyst implementing unit officers and give the authority to open a savings account to the Pawn Administration Officer. We hoped that with the results of this study, the gold pawn service of Bank BPD DIY Syariah can be optimized and customer satisfaction can be achieved.*

*Keywords: service blueprint, gold pawn, sharia bank, service*