



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMANFAATAN PRODUK GADAI SYARIAH (RAHN)

(Survey pada Bank Danamon Syariah Pekiringan)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah**



Oleh:

SLAMET SUPRIYANTO

NIM : 58320208

**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON**

2012



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAK

SLAMET SUPRIYANTO : *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemanfaatan Gadai Syariah (Rahn) (Survey pada Bank Danamon Syariah Pekiringan)”*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemanfaatan produk gadai syariah di Bank Danamon Syariah dan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemanfaatan produk gadai syariah di Bank Danamon Syariah.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, teknik pengumpulan datanya melalui observasi langsung ke Bank Danamon Syariah Pekiringan, penyebaran angket yang ditujukan kepada responden Bank Danamon Syariah Pekiringan dan melakukan wawancara. Sampel dari nasabah Bank Danamon Syariah Pekiringan sebanyak 70 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemanfaatan produk gadai syariah pada Bank Danamon Syariah, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pemanfaatan produk gadai syariah, hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi linear sederhana $\hat{Y} = 6.393 + 0.727X$, dari persamaan tersebut dapat diketahui nilai konstanta sebesar 6.393, nilai koefesien kualitas pelayanan sebesar 0.727 dan jika dilihat dari perhitungan hasil SPSS 17.0 antara t_{hitung} dan t_{tabel} , nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan adalah 6.379, sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1.668 menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 6.379 > t_{tabel} 1.667$, artinya H_0 ditolak artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemanfaatan produk gadai syariah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, keputusan pemanfaatan produk gadai syariah.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

KATA PENGANTAR

Segala puji kami panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, kita masih diberikan kenikmatan berupa nikmat iman dan sehat. Dan kita tak lupa panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, Keluarga, Sahabat, Tabi'in, Tabi'at Tabi'in, dan Umatnya sampai akhir zaman.

Dalam kesempatan ini penulis telah menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMANFAATAN PRODUK GADAI SYARIAH (RAHN) (Survey Pada Bank Danamon Syariah Pekiringan)”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata 1 di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penulisan skripsi ini, penulis tak luput dari berbagai kesalahan, untuk itu penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyajian skripsi masih jauh dari sempurna. Keadaan ini semata-mata keterbatasan kemampuan yang ada pada diri penulis sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Adapun pihak-pihak yang telah membantu di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Prof. Dr.H.Maksum Mochtar, M.A, Rektor IAIN Syekh Nurjati
2. Dr. Achmad Kholiq, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah
3. Sri Rokhlinasari, SE, M.Si, Ketua Jurusan MEPI
4. Toto Suharto, SE, M.Si, Pembimbing I
5. Sri Rokhlinasari, SE, M.Si, Pembimbing II
6. Linda Wulandari, Branch Manager Bank Danamon Syariah Pekiringan
7. Seluruh Dosen, staf, dan karyawan yang telah memberikan bimbingan selama penulis menuntut Ilmu di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

8. Orang tua dan keluarga besar Slamet Supriyanto, yang telah memberikan do'a, dukungan, perhatian, semangat dan kepercayaan selama Slamet kuliah di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
9. Seluruh staf dan karyawan Bank Bank Danamon Syariah Pekiringan.
10. Rekan-rekan Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam khususnya (MEPI)
11. Terima kasih untuk penyemangatku Uzumaki Naruto.
12. Untuk sahabatku tercinta, terima kasih atas motivasinya.
13. Untuk kakakku tercinta (Heni Pujiastuti) terima kasih atas sayang, nasehat dan motivasi sebagai seorang kakak.
14. Tidak lupa kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian yang dapat penulis sampaikan kurang lebihnya mohon maaf dan penulis ucapkan terima kasih. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Cirebon, Mei 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	ʾ	ز	z	ق	Q
ب	b	س	s	ك	K
ت	t	ش	sy	ل	L
ث	ts	ص	sh	م	M
ج	j	ض	d	ن	N
ح	h	ط	t	و	W
خ	kh	ظ	z	ه	H
د	d	ع	‘	ء	‘
ذ	z	غ	g	ي	Y
ر	r	ف	f		-

Keterangan :

a. Tanda *madd* (vokal panjang)

â = a dengan nada panjang.

î = i dengan nada panjang.

û = u dengan nada panjang.

b. Kata sandang *alif + lam* (ال)

Apabila diikuti oleh huruf *qamariyah* ditulis *al*, misalnya الكافرون ditulis *al-kâfirûn*.

Apabila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya الرجال ditulis *ar-rijâl*.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
NOTA DINAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GRAFIK	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Masalah	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sasaran, Lokasi dan Waktu Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB II LANDASAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Gadai Syariah.....	7
2.1.2 Dasar Hukum Gadai Syariah.....	10
2.1.3 Rukun dan Syarat Sah Gadai.....	23
2.1.4 Tujuan dan Manfaat Gadai Pada Bank Danamon Syariah.....	25
2.1.5 Jenis akad dalam Pelaksanaan Gadai Syari’ah.....	26
2.1.6 Status dan Jenis Barang Gadai	30
2.1.7 Berakhirnya Akad Gadai	32
2.1.8 Kualitas Pelayanan	33
2.1.8.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	33
2.1.8.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	34
2.1.8.3 Faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan	37
2.1.8.4 Karakteristik Kualitas Karyawan.....	39
2.1.9 Keputusan Pemanfaatan Produk <i>Rahn</i>	40
2.1.9.1 Pengertian Keputusan	40
2.1.9.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Jasa...43	
2.1.9.2.1 Faktor Kebudayaan	44
2.1.9.2.2 Faktor-faktor Sosial.....	44
2.1.9.2.3 Faktor-faktor Pribadi	44
2.1.9.2.4 Faktor-faktor Psikologis.....	44
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	45
2.3 Kerangka Berfikir.....	46
2.4 Hipotesis Penelitian.....	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	49
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	50
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	51



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

3.4 Instrumen Pengumpulan Data.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	54
3.6.1.1 Pemberian Bobot Nilai Instrumen.....	54
3.6.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabelitas	55
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	57
3.6.2.1 Uji Normalitas	57
3.7 Uji Regresi Linear Sederhana	57
3.8 Uji t (uji statistic bagi koefisien korelasi)	58
3.9 Uji Hipotesis	59
3.10 Uji Koefisien Determinasi	60

BAB IV KAJIAN OBJEKTIF DAN HASIL PEMBAHASAN

4.1 Kajian Objektif.....	61
4.1.1 Sejarah Bank Danamon Syariah.....	61
4.1.2 Visi, Misi dan Prinsip Bank Danamon Syariah.....	64
4.1.2.1 Visi Bank Danamon Syariah.....	64
4.1.2.2 Misi Bank Danamon Syariah	64
4.1.2.3 Prinsip-Prinsip Bank Danamon Syariah	65
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Danamon Syariah Pekiringan	66
4.1.4 Pelaksanaan Gadai Syariah (Rahn) pada Bank Danamon Syariah Pekiringan.....	72
4.2 Hasil dan Pembahasan	78
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan	78
4.2.2 Variabel Keputusan Pemanfaatan Produk <i>Rahn</i>	83
4.3 Hasil Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pemanfaatan Produk Gadai Syariah.....	88
4.3.1 Mentransformasi Data	89



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.3.2 Uji Normalitas Data	89
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	90

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR GAMBAR

2.1	Tahap Proses Pembelian Konsumen	41
2.2	Kerangka Konseptual	48
4.1	Stuktur Organisasi Bank Danamon Syariah Pekiringan	72



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL

3.1	Operasionalisasi Variabel.....	50
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	55
3.3	Penafsiran Koefisien Korelasi.....	59
4.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan di Bank Danamon Syariah.....	80
4.3	Rekapitulasi Tanggapan Tentang Keputusan Pemanfaatan Produk Gadai Syariah.....	84
4.4	Hasil Uji Regresi.....	91
4.5	Koefisien Determinasi.....	91
4.6	Hasil Uji t Secara Parsial.....	92



DAFTAR GRAFIK

4.1	Histogram	89
-----	-----------------	----

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan adanya pembangunan ekonomi yang begitu pesat, para pelaku ekonomi baik masyarakat maupun pemerintah, baik perseorangan maupun suatu badan hukum pasti memerlukan dana yang cukup besar. Sejalan dengan kegiatan ekonomi tersebut, kebutuhan akan pendanaan pun akan semakin meningkat. Kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam.

Kegiatan pinjam meminjam ini dapat dilakukan melalui lembaga informal maupun formal. Indonesia yang sebagian masyarakatnya masih berada di garis kemiskinan cenderung akan memilih kegiatan pinjam meminjam kepada lembaga informal seperti misalnya *rentenir*. Kebiasaan ini dilakukan karena mudahnya persyaratan yang harus dipenuhi, mudah diakses dan dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat. Namun di balik kemudahan tersebut, *rentenir* menekan masyarakat dengan tingginya bunga, yang pada akhirnya akan merugikan diri sang peminjam.

Jika masyarakat mau melihat keadaan lembaga formal yang dapat dipergunakan untuk melakukan pinjam meminjam, mungkin masyarakat akan cenderung memilih lembaga formal tersebut untuk memenuhi kebutuhan dananya. Lembaga formal tersebut dibagi menjadi dua yaitu lembaga bank dan lembaga nonbank.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Bank Danamon Syariah sebagai salah satu lembaga formal dewasa ini meluncurkan produk terbaru yaitu “Solusi Emas” atau *rahn* yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang jauh lebih singkat dan persyaratan yang relatif sederhana dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana.¹

Karena sebagian besar masyarakat Indonesia adalah penganut agama Islam, maka Bank Danamon Syariah meluncurkan sebuah produk gadai yang berbasiskan prinsip-prinsip syariah agar masyarakat mendapat beberapa keuntungan yaitu cepat, praktis dan menentramkan. Produk yang dimaksud adalah produk Gadai Syariah.

Dewasa ini perbankan syariah sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya. Persaingan yang sangat ketat dimana semakin banyak organisasi atau penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta menempatkannya sebagai tujuan utama. Dengan demikian, diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para pelanggan atau nasabah melalui pemberian kualitas pelayanan yang baik dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumen atau nasabah.

Dengan maraknya persaingan tersebut, perusahaan perbankan harus menerapkan strategi dengan baik apabila nasabah ingin tertarik untuk memutuskan untuk memanfaatkan produk *rahn* yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, maka perusahaan perbankan tersebut harus meningkatkan kualitas pelayanan.

¹ Hasil wawancara dengan Karyawan Bank Danamon Syariah Pekiringan. 2012.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Dewasa ini perbankan syariah sangat memperhatikan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan mempunyai peran penting dalam suatu perusahaan untuk memberikan atau menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan.²

Untuk kemajuan perusahaan maka pihak perbankan perlu mencermati permintaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menarik para nasabah untuk memutuskan memanfaatkan produk yang dimiliki perbankan syariah, dalam hal ini adalah pemanfaatan produk gadai syariah.

Kebutuhan suatu dana dapat dipenuhi melalui keputusan pembelian atau pemanfaatan produk *rahn* pada Bank Danamon Syariah. Pada dasarnya sebelum nasabah memutuskan untuk memanfaatkan produk *rahn* demi memenuhi kebutuhannya, nasabah akan melihat bagaimana kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu perbankan syariah, hal ini penting karena akan menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *rahn* tersebut.

Berawal dari pemahaman tersebut, maka penulis merasa perlu diadakannya suatu penelitian tentang seberapa besar pengaruh dari kualitas nasabah terhadap keputusan pemanfaatan *rahn* yang ada pada Bank Danamon Syariah, sehingga penulis tertarik

² Ali Hasan. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010. Hal: 91.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

menjadikannya dalam sebuah penelitian yang berjudul “***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemanfaatan Produk Gadai Syariah (Rahn) pada Bank Danamon Syariah Pekiringan***”.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemanfaatan produk *rahn* di Bank Danamon Syariah?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pemanfaatan produk *rahn* di Bank Danamon Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah *point* yang dicapai dalam sebuah penelitian. Adapun penelitian ini mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemanfaatan produk *rahn* di Bank Danamon Syariah.
2. Untuk mengetahui besarnya signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemanfaatan produk *rahn* di Bank Danamon Syariah.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan antara lain:

1. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan wawasan serta menambah khasanah kepustakaan khususnya di Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang berguna bagi pihak Bank Danamon Syariah Cirebon dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar semakin banyak nasabah yang memutuskan untuk memanfaatkan *rahn* pada Bank Danamon Syariah.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan di bangku kuliah ke dalam kondisi praktis yang ada di masyarakat.

1.5 Sasaran, Lokasi dan Waktu Penelitian

Yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah Bank Danamon Syariah yang berlokasi di jalan Pekiringan No. 56 Pekiringan Cirebon. Adapun kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 bulan, yang akan di mulai dari bulan Maret sampai dengan Mei 2012.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran mengenai penelitian yang penulis lakukan terhadap suatu permasalahan, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab satu yang berisi pendahuluan, ini memuat tentang latar belakang masalah, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sasaran, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

Bab dua yang berisikan tentang landasan pustaka, hal ini memuat tentang kerangka teori mengenai kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan keputusan pemanfaatan *rahn*, kerangka berfikir, hipotesis penelitian.

Bab tiga berisi tentang metodologi penelitian, ini memuat tentang metode penelitian, operasionalisasi variabel penelitian dan teknik pengumpulan data, populasi dan teknik pengumpulan sampel, instrumen penelitian, uji instrumen penelitian, teknis analisis data.

Bab empat berisi tentang kajian objektif dan hasil penelitian, yang memuat tentang kajian objektif, hasil dan pembahasan dan hasil analisis data pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemanfaatan *rahn* pada bank danamon syariah.

Bab lima berisikan tentang penutup, yang memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan penulis dan saran-saran yang perlu disampaikan, selanjutnya daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zaenuddin. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Gadai Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*. Jakarta : Gema Insani Press, 2001.
- Ariani, D. Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. "*Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*". Jakarta : Rineka Cipta, 2006, Edisi Revisi VI, cetakan ke 13
- Aritonang R, Lerbin R.. *Riset Pemasaran: Teori & Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2007.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Asnawi, Nur & Masyhuri. *Manajemen Pemasaran: Metodologi Riset*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Boediono. *Teori dan Aplikasi Stasistika dan Probabilitas*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Dajan, Anto. *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta: LP3ES, 1986.
- Dewan Syaria'ah Nasional MUI-Bank Indonesia. *Himpinan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional MUI*.
- Firdaus, Muhammad, dkk. *Mengatasi Masalah dengan Pegadaian Syariah*. Jakarta: Reinena, 2007.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Hasan, M. Iqbal. *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, CV, 2008.

Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah, 2010.

Nasehuddien, Toto Syatori. *Metodologi Penelitian: Sebuah Pengantar*. Cirebon: IAIN Syekh Nurjati, 2011.

Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Nugroho, Bhuono Agung. *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI, 2005.

Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2010.

Pujiastuti, Heni. *Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Kualitas Pelayanan di PT. BTN (Persro) Cabang Cirebon*. Skripsi. Cirebon: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ISTI Ekatana Upaweda, 2009.

Rusyd, Ibnu. *Bidayatul Mujtahid*. Jakarta: Pustaka Amani, 2007.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Soemitro, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group, 2009.

Sudartik. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana*. SKRIPSI. Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2009.

Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. Hal: 115.

Syafe'i, Rachmat. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2004.

Tampubolon, Manahan. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.

<http://economics-care.blogspot.com/2012/01/01akad-rahn-gadai-menurut-empat-madhab.html>

<http://sejarahbankdanamon.com/2012/26/04.html>