



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 Diindungi Undang-Undang

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**RIA DARIAH**

**NIM : 58320205**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI  
CIREBON  
2013**



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

**Ria Dariah : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)**

Kegiatan pinjam-meminjam berupa uang telah lama beredar dan dikenal oleh masyarakat Indonesia, pada zaman dahulu jika memerlukan pinjaman uang kebanyakan masyarakat mendatangi lintah darat (rentenir) dengan memberikan harta benda yang mereka miliki sebagai jaminan, serta membayar bunga yang relative tinggi, maka untuk itu pemerintah memberikan solusi dengan membentuk lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat bunga yang sepiantasnyaseperti lembaga keuangan perbankan yang sudah banyak meorientasikan bidang atau kegiatan usahanya di bidang perkreditan. Pelayanan merupakan kegiatan yang harus diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah karena pelayanan merupakan hal yang terpenting bagi kemajuan perusahaan. Dengan kualitas dan mutu pelayanan yang baik maka hal ini akan memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Penulis merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana gambaran kualitas pelayanan gadai emas di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, Bagaimana gambaran kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, Apakah kualitas pelayanan gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang gambaran kualitas pelayanan gadai emas, gambaran kepuasan nasabah dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Cabang Cirebon.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan jenis penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 70 nasabah BRI Syariah Cabang Cirebon, penarikan sampel dengan menggunakan sampel secara acak (*random sampling*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Adapun instrument penelitian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, sedangkan analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi dan uji t dengan menggunakan program SPSS 17.0.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang kuat. Dari uji determinasi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan gadai emas memberikan kontribusi sebesar 47,8% terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,883 > t_{tabel}$  1,668 yang artinya signifikan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Gadai Emas, Kepuasan Nasabah**



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 Diindungi Undang-Undang

**PENGESAHAN**

Sripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)** Oleh **Ria Dariah**. NIM : **58320205** telah diujikan dalam Sidang Munaqosah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, pada tanggal 30 Januari 2013.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) pada jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 9 Febuari 2013

**Sidang Munaqosah**

**Ketua  
Merangkap Anggota**

**Sri Rokhlinasari, SE. M.Si**  
**NIP. 19730806 199903 2 003**

**Sekretaris  
Merangkap Anggota**

**Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag**  
**NIP. 19750601 200501 1 008**

**Penguji I**

**Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si**  
**NIP. 19710801 200003 1 002**

**Penguji II**

**Drs. Abdul Azis, M.Ag**  
**NIP. 19730526 200501 1 004**



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.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, baik dalam penyajian materi maupun dalam pengolahan serta menganalisis data-datanya. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan dan dorongan dari semua pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Maksun Mochtar, M.A, sebagai Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak DR. Achmad Kholiq, M.Ag, sebagai Dekan Fakultas Syariah dan selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
3. Ibu Sri Rokhlinasari, SE, M.Si, sebagai Ketua Jurusan MEPI.



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.

4. Bapak Eef Saefullah, M.Ag selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Muchtadi Refriyanto, SH. Manager Operasional dan staf BRI Syariah Cabang Cirebon yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam, Dz, MM, Bapak Abdul Fatah,SH., M.Hum, Bapak Toto Suharto, M.Si, terimakasih atas bimbingan, motivasi dan bantuannya selama ini.
7. Staf TU Fakultas Syariah Mas Edi, Mas Ade, Bapak Usman, Ibu Yayah terimakasih atas bantuannya selama ini.
8. Mama, Mimi (Almh), Bunda NR, Bapak NR tercinta, Kakakku (aa, aang, a'ih), adikku NR (Almh) dan keponakanku (Arya, Bayu, Restu) tersayang yang selalu mengiringi setiap langkahku dengan do'a, kasih sayang dan dukungannya.
9. Ka Adies Hendarsah yang selalu memberikan semangat, do'a, mengajarkan banyak hal, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman baik-ku Teh Intan, Kang Goni, Ka Syarif, Ian, mas Krisna, Ida, Septri, Dedi, Gina. Terimakasih atas do'a dan motivasinya.

Demikian yang dapat penulis sampaikan kurang lebihnya mohon maaf dan penulis ucapkan terimakasih. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Cirebon, 24 Agustus 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 seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
	A. Latar Belakang Masalah..... 1
	B. Perumusan Masalah.....7
	C. Tujuan Penelitian.....8
	D. Kegunaan Penelitian.....8
	E. Sistematika Penulisan.....9
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
	A. Landasan Teori.....10
	1. Kualitas Pelayanan Gadai Emas.....10
	a. Pengertian Kualitas Pelayanan Gadai Emas.....10
	b. Dasar-dasar Pelayanan Dalam Melakukan Gadai Emas.....12



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 Diindungi Undang-Undang

c. Etika Pelayanan.....	13
d. Pelayanan Prima.....	16
e. Gadai Emas Syariah.....	18
f. Dasar Hukum Gadai Emas.....	20
g. Syarat dan Rukun Gadai Emas.....	23
h. Akad Transaksi Gadai Emas.....	27
2. Kepuasan Nasabah.....	28
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	28
b. Harapan dan Kinerja.....	33
c. Kepuasan Nasabah Berdasarkan Persepektif Islam.....	38
d. PengukuranKepuasan Nasabah.....	41
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Berfikir.....	44
D. Hipotesis Penelitian.....	47

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan PendekatanPenelitian .....	49
B. Sasaran dan Lokasi Penelitian.....	49
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	50
D. Operasional Variabel.....	50
E. Populasi dan Sampel.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Instrumen Penelitian.....	56
H. Uji Instrumen Penelitian.....	57
I. Teknik Analisis Data.....	62

### **BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Sejarah BRI Syariah Cabang Cirebon.....	67
B. Proses Pelayanan Gadai Emas BRI Syariah Cabang Cirebon.....	71



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 Diindungi Undang-Undang

C. Hasil Penelitian.....	73
D. Analisis Data.....	95
E. Analisis Ekonomi.....	100

## **BAB V      PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **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 seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A . Latar Belakang Masalah

Kegiatan pinjam-meminjam berupa uang telah lama beredar dan dikenal oleh masyarakat Indonesia, pada zaman dahulu jika memerlukan pinjaman uang kebanyakan masyarakat mendatangi lintah darat atau yang biasa dikenal dengan rentenir dengan memberikan harta benda yang mereka miliki sebagai jaminan, serta membayar bunga yang relative tinggi (melampaui batas kewajiban), sehingga tujuan mereka yang semula untuk mengatasi masalah keuangan yang sedang dihadapi akhirnya justru menimbulkan masalah yang baru, sebab disamping harus membayar uang pokok pinjaman mereka juga harus membayar bunga pinjaman tersebut.

Pemerintah memberikan solusi dengan membentuk lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan bunga yang sepantasnya seperti lembaga keuangan perbankan yang sudah banyak meorientasikan bidang atau kegiatan usahanya di bidang perkreditan. Tetapi ruang lingkup perkreditan pada bank ini kebanyakan hanya di nikmati oleh masyarakat menengah keatas. Hal ini tidak terlepas dari tujuan lembaga keuangan perbankan yang dalam memberikan kredit tersebut tentunya menginginkan adanya suku bunga yang

relative tinggi, yang tentunya hanya mampu dipenuhi oleh masyarakat ekonomi menengah keatas. Disamping itu, untuk melakukan pinjaman melalui lembaga keuangan perbankan ada kalanya melalui sistem birokrasi yang panjang dan rumit serta harus melakukan koordinasi dengan berbagai instansi lainnya seperti Notaris, kantor badan pertahanan dan berbagai instansi lainnya.<sup>1</sup>

Menurut Zainuddin Ali. Lembaga keuangan syariah sebagai bagian dari sistem ekonomi syariah dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari saringan syariah oleh karena itu, lembaga keuangan syariah tidak mungkin membiayai usaha-usaha yang di dalamnya terkandung hal-hal yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, proyek yang menimbulkan kemudharatan bagi masyarakat luas, berkaitan dengan perbuatan mesum atau asusila, perjudian, peredaran narkoba, sengketa ilegal serta proyek yang dapat merugikan syiar Islam. Untuk itu di dalam struktur organisasi lembaga keuangan syariah harus terdapat Dewan Pengawasan Syariah (DPS) yang bertugas mengawasi produk dan operasional lembaga tersebut.<sup>2</sup>

Melihat semakin berkembangnya permintaan masyarakat dan kian diterimanya pola bisnis berbasis syariah dalam praktek perekonomian di Indonesia, maka banyak bank dan lembaga keuangan lainnya tertarik menerapkan pola serupa, apalagi pola pegadaian syariah memungkinkan

<sup>1</sup> Salim Hs. *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004. hlm. 44

<sup>2</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika. 2008. hlm.58



perusahaan dapat proaktif dan lebih produktif dalam menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang dan jasa beli. Pada lembaga gadai model yang di maksud adalah nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah dalam hal gadai dapat diimplementasikan. Selain itu fungsinya juga dapat dipertimbangkan sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan.

Berdasarkan upaya diatas, Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon menerapkan hal serupa dengan meluncurkan produk pinjaman berupa gadai emas. Ini merupakan alternatif guna memenuhi kebutuhan yang mendesak dalam jangka pendek sesuai dengan syariat Islam. Pada umumnya Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon mempunyai fungsi yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan jasa-jasa perbankan. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon diharapkan untuk dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas diseluruh sektor yang ada. Sehingga tercapainya minat nasabah tanpa pelayanan serta produk atau jasa yang berkualitas maka Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon tersebut akan ditinggal oleh nasabahnya.

Menurut H. Moh. Anwar *rahn* (gadai) adalah menjadikan sesuatu benda sebagai jaminan, utang dan dapat dijual bilamana yang menggadaikannya tidak membayarnya.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Sudarsono. *Pokok-pokok Hukum Islam (MKDU)*. Jakarta: PT.Rineka Cipta. 2001. hlm.470



Sedangkan menurut Kasmir secara umum usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.<sup>4</sup> Adapun barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria, yaitu: (1) Milik nasabah sendiri. (2) Jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai rill pasar. (3) dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak Bank.<sup>5</sup>

Dalam lembaga keuangan perbankan, masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting pelayananlah (*service*) yang dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap gadai emas di perbankan syariah. Sistem Pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tatakrama. Sedangkan tujuan utama memberikan pelayanan yaitu untuk menarik minat nasabah dan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan merupakan strategi yang dapat membedakan antara Bank Syariah satu dengan yang lainnya, dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya nasabah akan berminat dan merasa puas atau senang sehingga akan tetap menjadi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon tersebut.

<sup>4</sup>Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo. 2005. hlm.246

<sup>5</sup>Adiwarman Karim. *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan Edisi 2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004. hlm.96



Pelaksanaan gadai emas pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon merupakan suatu sistem gadai yang berdasarkan syariat Islam. Penggunaan sistem gadai emas syariah merupakan upaya untuk mengembangkan berbagai konsep perekonomian berbasis Islam. Pemberian gadai emas syariah yaitu sumber yang terbebas dari unsur riba, proses gadai berlandaskan prinsip syariah, serta didukung oleh petugas-petugas dan outlet dengan nuansa Islami.

Untuk dapat memperoleh pelayanan gadai emas dari Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, melalui beberapa proses yaitu: (1) bagi nasabah yang belum mempunyai rekening tabungan BRI Syariah maka harus membuka rekening tabungan terlebih dahulu karena itu merupakan bagian persyaratan untuk melakukan transaksi gadai emas. (2) Setelah selesai membuat rekening tabungan nasabah menyerahkan perhiasan emasnya yang akan di gadaikan disertai dengan foto copy KTP dan mengisi formulir persyaratan gadai. Kemudian staf penaksir muda akan menaksir emas dan menentukan nilai taksiran emas tersebut yang akan di jadikan sebagai patokan perhitungan pengenaan biaya sewa (*ijaroh*) dan uang pinjaman yang dapat diberikan, taksiran barang ditentukan berdasarkan nilai intrinsi dan harga pasar yang telah ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah, maksimum uang pinjaman yang dapat diberikan adalah 93% dari nilai taksiran. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan dan bisa diperpanjang sedangkan biaya sewa tempat per 10 hari dibayar pada saat pelunasan atau perpanjangan pinjaman. (3) Setelah selesai proses pelaksanaan



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 mengumumkkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

gadai maka uang hasil gadai tersebut dimasukan ke rekening tabungan sehingga keamanan uang nasabah terjaga.

Nasabah akan merasa merasa puas apabila kualitas pelayanan, kualitas produk pelayanan gadai emas dan nilai yang dirasakan nasabah sama atau lebih tinggi dari harapan. Kepuasan nasabah dapat dicapai apabila nasabah lama dapat dipertahankan dan mencari nasabah baru. Kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang akan menyebabkan pihak nasabah tetap mempercayakan gadai emas kepada pihak BRI Syariah, dan mungkin dapat mengajak kerabat untuk melakukan transaksi gadai emas di BRI Syariah sehingga semakin banyaknya nasabah bertransaksi gadai emas di BRI Syariah dapat menghindarkan nasabah dari unsure riba yang ada di masyarakat. Sejauh ini Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Namun pada kenyataannya walaupun sudah dilakukan upaya tersebut, tingkat kualitas pelayanan gadai emas masih belum sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul ”**Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang 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 seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## B. Rumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

#### a. Wilayah Kajian

Wilayah penelitian dalam proposal ini termasuk dalam wilayah kajian MSDI.

#### b. Jenis Masalah

Adapun jenis masalah penelitian ini adalah belum adanya kejelasan, yaitu pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

### 2. Pembatasan Masalah

Mengingat masalah yang ada serta untuk menghindari luasnya permasalahan maka dalam pembahasan lebih lanjut akan dibatasi yaitu pangaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mencoba untuk merumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan yaitu :

- a. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan gadai emas di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon?
- b. Bagaimana gambaran kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon?
- c. Apakah kualitas pelayanan gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang 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.

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan gadai emas di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

### D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi penulis dalam rangka menambah ilmu pengetahuan tentang gadai syariah khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

#### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon sebagai bahan masukan agar dapat menerapkan kualitas pelayanan gadai emas dengan baik sehingga bisa merealisasikan tujuan yang ingin diperolehnya.

#### 3. Kegunaan Akademik



Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai bahan infomasi untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang gadai emas syariah.

## E. Sistematika Penulisan

**Bab 1 Pendahuluan** Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**Bab II Tinjauan Pustaka** Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian yang terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

**Bab III Metodologi Penelitian** Bab ini berisi tentang lokasi bpengumpulan data, populasi dan sampel, operasional variabel, instrument penelitian, uji validitas, uji reliabilitas,teknik analisis data.

**Bab VI Hasil Penelitian dan Pembahasan** Bab ini berisi tentang hasil-hasil yang diperoleh dari lapangan setelah melalui prosedur metodologi. Hasil penelitian lapangan meliputi sejarah singkat Bank Rakyat Indonesia Syariah dan berisi data yang dianalisis sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Bab ini merupakan inti dari penelitian dengan menguraikan data-data yang telah diolah sehingga terlihat hasil akhir dari penelitian ini.

**BaB V Penutup** Bab ini berisi tentang bagian terakhir dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dari seluruh masalah yang telah dibahas, dan saran bagi pihak-pihak terkait sesuai dengan hasil penelitian yang ada diharapkan akan menjadi masukan sebagai tindak lanjut dari penelitian ini.





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 PUSTAKA

- Abu, Achmadi dan Cholid Narbuko. 2007. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Akdo dan Riduwan. 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Ali, Zainuddin, 2008. *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.  
\_\_\_\_\_ 2008. *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika
- Alma Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA  
\_\_\_\_\_ 2007. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Djaslim, Saladin dan Herry Achmad Buchory. 2006. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya.



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.

- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Management untuk Praktisi, Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hs, Salim. 2004. *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Karim, Adiwarmarman. 2004. *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan Edisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo.
- \_\_\_\_\_ 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada,
- \_\_\_\_\_ 2006. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- \_\_\_\_\_ 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyana, Dedy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Paradigma Baru. Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Munir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bina Aksara,
- Nazir, M. 1998. *Metode Penelitian*, Darusalam: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. *Belajar Muda Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Penelitian Pemula*. Bandung: ALFABETA



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.

Sri Mulyani, 2003, “*Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen*”. Jurnal Gemawisata Vol. II No. 1, 2003

Sudarsono. 2001. *Pokok-pokok Hukum Islam (MKDU)*, Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suprant, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_ 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_ 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset

Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books.

Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

\_\_\_\_\_ 2012. *Cara Cepat Menguasai SPSS 20*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Edisi Revisi Tahun 2006