



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu

Penulis
MUHAMMAD SYAFRUDIN HUSEIN
Dr. Asnaini, M.A

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PRODUK
GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG BENGKULU**

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA



Editor
Uswatun Hasanah, M.E

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PRODUK GADAI
EMAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG BENGKULU**



Skripsi
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Disusun Oleh:

MUHAMMAD SAFRUDIN HUSAIN
NIM: 1811140112

**PROGRAM PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
(UINFAS) BENGKULU
TAHUN 2023 M/1445 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon. (0736) 51276

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu”**. Ditulis oleh Muhammad Safrudin Husain NIM. 1811140112, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Bengkulu, Mei 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197304121998032003

Uswatun Hasanah, M.E
NIP. 199303082020122003

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Yenti Sumarni, S.E.MM
NIP. 197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagur Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon. (0736) 51276

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu", ditulis oleh Muhammad Safrudin Husaini NIM. 1811140112, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 23 Juni 2023

Dinyatakan LULUS, Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 2023 M

Zulhijah 1445 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014


Uswatun Hasanah, M.E
NIP. 199303082020122003

Penguji I


Penguji II


Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014


Herlina Yustati, MA, EK
NIP. 198505022019032004

Mengetahui,

Dekan


Dr. H. Supandi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing
3. Di dalam karya tulis/skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Mei 2023

Saya menyatakan



Muhammad Safrudin Husain

NIM. 1811140112

MOTTO

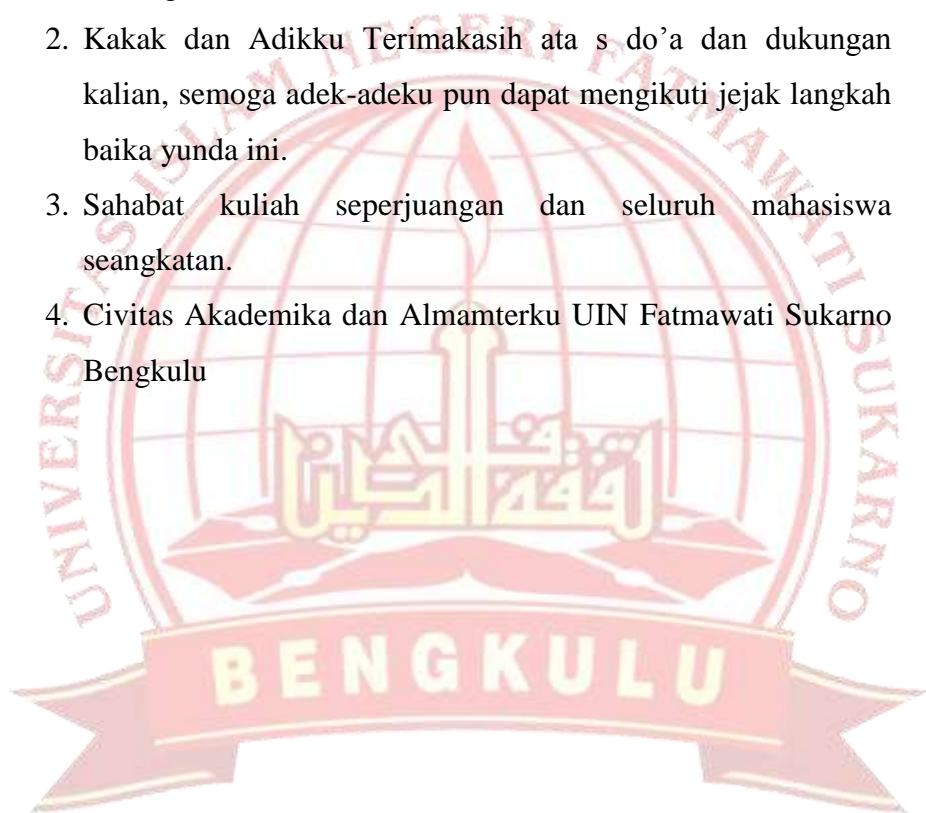
Patah tumbuh Hilang Berganti



PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda yang tidak henti-hentinya memberikan do'a, motivasi nasehat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan untukku.
2. Kakak dan Adikku Terimakasih atas do'a dan dukungan kalian, semoga adek-adeku pun dapat mengikuti jejak langkah baik yunda ini.
3. Sahabat kuliah seperjuangan dan seluruh mahasiswa seangkatan.
4. Civitas Akademika dan Almamterku UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu



ABSTRAK
Analisis Kualitas Pelayanan Pada Produk Gadai Emas
Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu

Muhammad Safrudin Husain

NIM. 1811140112

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu adalah baik karena telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pelayanan diketahui bahwa dimensi pelayanan yang dinilai paling baik menurut persepsi responden adalah dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu mencapai 79%. Sedangkan yang penilaiannya rendah menurut persepsi responden yaitu pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu sebesar 76.5% dan secara keseluruhan kualitas pelayanan pada produk gadai di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu yaitu 77,52 berada pada rentang 60-79 dengan penilaian baik.

Kunci : *Kualitas Pelayanan, Produk Gadai*



ABSTRACT

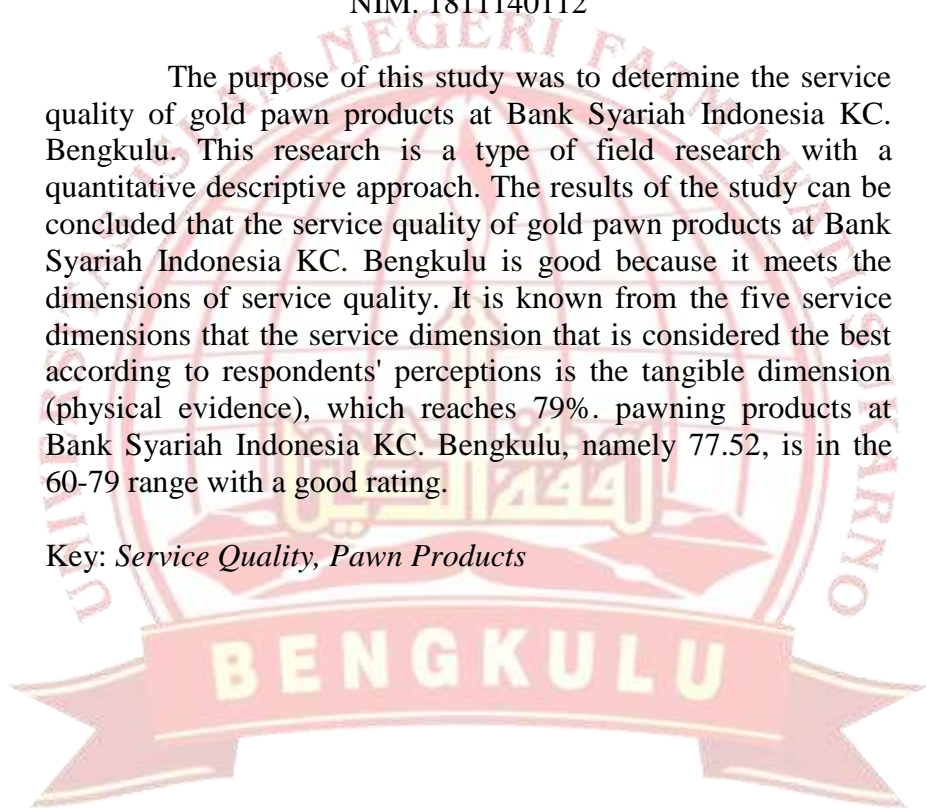
ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF GOLD PAWN PRODUCTS AT BANK SYARIAH INDONESIA KC. BENGKULU

Muhammad Safrudin Husain

NIM. 1811140112

The purpose of this study was to determine the service quality of gold pawn products at Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu. This research is a type of field research with a quantitative descriptive approach. The results of the study can be concluded that the service quality of gold pawn products at Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu is good because it meets the dimensions of service quality. It is known from the five service dimensions that the service dimension that is considered the best according to respondents' perceptions is the tangible dimension (physical evidence), which reaches 79%. pawning products at Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu, namely 77.52, is in the 60-79 range with a good rating.

Key: Service Quality, Pawn Products



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu”**. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya, terselesaikannya penyusunan skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

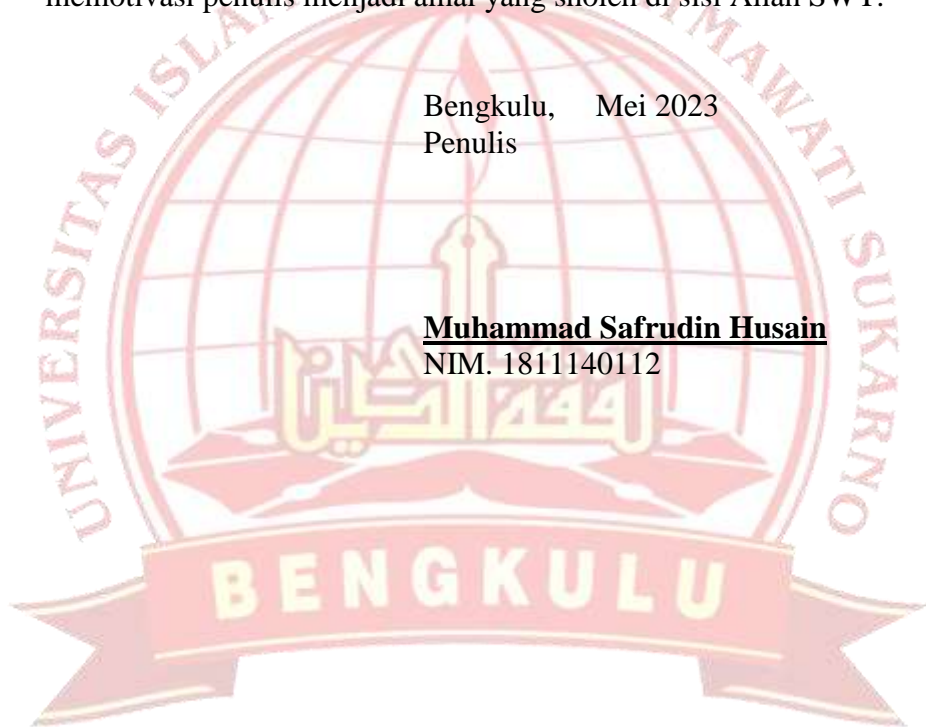
1. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M. Pd selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan berbagai fasilitas dalam menimba ilmu pengetahuan di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang selalu mendorong keberhasilan penulis.
3. Dr. Asnaini, MA selaku Pembimbing I, yang senantiasa sabar dan tabah dalam mengarahkan dan memberikan petunjuk serta motivasinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Uswatun Hasanah, M.E selaku Pembimbing II yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Pihak Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membantu penulis dalam mencari referensi.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala kebaikan dan bantuan serta partisipasi dari semua pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis menjadi amal yang sholeh di sisi Allah SWT.

Bengkulu, Mei 2023
Penulis

Muhammad Safrudin Husain
NIM. 1811140112



DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kajian Penelitian Terdahulu	8
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan.....	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	15
B. Gadai Emas	17
1. Pengertian Gadai Emas	17
2. Dasar Hukum Gadai Emas	19
3. Rukun dan Syarat Gadai Emas.....	22
4. Keuntungan dan Kerugian Gadai Emas Syariah	24
C. Kerangka Berfikir	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan penelitian.....	30
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Sumber dan teknik Pengumpulan Data	31
E. Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

