

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Monica Sari
NIM : 192640015
Jenjang : Magister
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Dan Tabungan Cicil Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Berinvestasi Emas Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Di BSI KCP Gajah Mada Jakarta)."** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, 16 Juni 2022
Saya yang menyatakan

The image shows an official stamp and a handwritten signature. The stamp is rectangular and contains the text 'METER KEASLIAN' at the top, 'METER KEASLIAN' in the middle, and '99AAA1X694735407' at the bottom. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Monica Sari
NIM: 192640015

PENGESAHAN

Tesis berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Dan Tabungan Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Berinvestasi Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Di BSI KCP Gajah Mada Jakarta).”**

Nama : Monica Sari

NIM : 192640015

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tanggal Ujian : 07 Juni 2022

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah.



Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A
NIP. 196108291990031002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Dan Tabungan Cicil Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Berinvestasi Emas Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Di BSI KCP Gajah Mada Jakarta)."**

Nama : Monica Sari
NIM : 192640015
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Yuyun Rahmatul Uyuni, M.Ag : (.....)

Sekretaris : Dr. Aspandi, Lc M.H.I

Penguji I : Dr. H. Efi Syarifudin, M.M : (.....)

Penguji II : Dr. Hj. Oom Mukarromah, M.Hum : (.....)

Pembimbing I : Dr. Nihayatul Maskuroh, M.SI : (.....)

Pembimbing II : Dr. M. Sulaeman Jajuli, M. E. I : (.....)

Diuji di Serang pada tanggal, 07 Juni 2022

Waktu : 10.00-11.30

Hasil/nilai :

Predikat : Memuaskan/SangatMemuaskan/Cumlaude

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
di Serang

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul : **"PENGARUH GADAI EMAS DAN POWNING TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERINVESTASI DI BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS DI BSI KCP GAJAH MADA JAKARTA)."**

Yang ditulis oleh :

Nama : Monica Sari

NIM : 192640015

Program : Magister (S2)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Kami telah sepakat bahwa tesis magister tersebut dapat diajukan pada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER guna memperoleh gelar M.E (MAGISTER EKONOMI).

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Serang,2022

Pembimbing, I

Pembimbing, II



Dr. Nihayatul Maskuroh, M.SI
NIP. 196402121991032003



Dr. M. Sulacman Jaiuli, M. E. I
NIP. 198007172015031003

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Monica Sari, NIM : 192640015. Judul Penelitian: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Dan Tabungan Cicil Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Berinvestasi Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Di BSI KCP Gajah Mada Jakarta).”**

Emas saat ini sebagai salah satu standar keuangan dikalangan masyarakat Indonesia, tidak dapat dipungkiri investasi emas berupa perhiasan bahkan logam mulia merupakan investasi yang paling mudah dikarenakan dapat dipergunakan sebagai pelindung nilai disaat krisis, dapat digadaikan bahkan dijual kembali. Namun untuk melakukan investasi emas investor memerlukan biaya awal yang tidak sedikit guna mengatasi masalah tersebut di salah satu bank syariah terbesar di Indonesia meluncurkan produk cicil emas dimana para nasabah dapat membeli emas dengan cara mencicil melalui bank syariah Indonesia (BSI).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gadai emas dan powning terhadap minat nasabah dalam berinvestasi emas di bank syariah Indonesia. Rumusan Masalah Penelitian: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah dalam berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Kcp Gajah Mada Jakarta. 2) Bagaimana pengaruh tabungan cicil emas terhadap kepuasan nasabah dalam berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Kcp Gajah Mada Jakarta? 3) Bagaimana kepuasan nasabah dalam berinvestasi emas terhadap gadai emas dan tabungan cicil emas di bank syariah indonesia KCP Gajah Mada Jakarta?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan analisis informasi kuantitatif, ialah tata cara buat menguraikan hasil- hasil yang sudah dicoba dalam wujud statistik yang simpel sehingga orang bisa lebih gampang paham serta memperoleh cerminan yang jelas menimpa hasil pernelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Hasil pengujian hipotesis variable gadai emas bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah dalam berinvestasi. 2) Variabel tabungan cicil emas diketahui bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara tabungan cicil emas terhadap kepuasan nasabah dalam berinvestasi . 3) bahwa diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai f hitung $138,313 > f$ tabel 3,13 , sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

Kata kunci : gadai, cicil emas, dan investasi emas.

ABSTRACT

Name of Student : Monica Sari, NIM : 192640015. Research title: "**The Effect of Pawning Gold and Pawning on Customer Interest in Investing in Indonesian Sharia Banks (Case Study At Bsi Kcp Gajah Mada Jakarta).**"

Gold is currently one of the financial standards among the people of Indonesia, it cannot be denied that gold investment in the form of jewelry and even precious metals is the easiest investment because it can be used as a hedge during a crisis, can be pawned and even resold. However, to invest in gold, investors require a large initial fee to overcome this problem. One of the largest Islamic banks in Indonesia has launched a gold installment product where customers can buy gold in installments through an Indonesian Islamic bank (BSI).

This study aims to determine how much influence the gold pawn and pawning have on customer interest in investing in gold in Indonesian Islamic banks. Research problem formulation: 1) How is the effect of pawning gold on customer interest in investing in Bank Syariah Indonesia Kcp Gajah Mada Jakarta. 2) How is the effect of pawning (gold installments) on customer interest in investing in Bank Syariah Indonesia Kcp Gajah Mada Jakarta? 3) How is the development of customer interest in investing in gold pawning and pawning at the Indonesian sharia bank KCP Gajah Mada Jakarta?

The method used in this research is a quantitative research method, with quantitative information analysis, which is a method for describing the results that have been tried in a simple statistical form so that people can more easily understand and get a clear reflection of the results of this research. The results of this study are: 1) The results of the hypothesis testing of the gold pawning variable that H1 is rejected, which means that there is no influence between the gold pawn on the customer's interest in investing. 2) The gold installment variable is known that H2 is accepted, which means that there is an influence between income and customer interest in investing. 3) that it is known that the significance value for the effect of X1 and X2 simultaneously on Y is $0.00 < 0.05$ and the calculated f value is $138.313 > f$ table 3.13, so it can be concluded that H3 is accepted which means that there is an effect of X1 and X2 simultaneously. simultaneous to Y.

Keywords: pawn, gold installments, and gold investment.

نبذة مختصرة

اسم الطالب: مونيكا ساري ،

NIM: 192640015.

عنوان البحث: "تأثير رهن الذهب والملكية على اهتمام العملاء بالاستثمار في البنوك الإسلامية الإندونيسية (دراسة
في BSI KCP Gajah Mada Jakarta) حالة في"

يعد الذهب حاليًا أحد المعايير المالية بين شعب إندونيسيا ، ولا يمكن إنكار أن استثمار الذهب في شكل
مجوهرات وحتى المعادن الثمينة هو أسهل استثمار لأنه يمكن استخدامه كحطوط أثناء الأزمات ، ويمكن
رهنه و حتى إعادة بيعها. ومع ذلك ، للاستثمار في الذهب ، يحتاج المستثمرون إلى رسوم أولية كبيرة
للتغلب على هذه المشكلة ، فقد أطلق أحد أكبر البنوك الإسلامية في إندونيسيا منتجًا للأقساط
الذهبية حيث يمكن للعملاء شراء الذهب على أقساط من خلال بنك إندونيسي إسلامي

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير بيدق الذهب ورهنه على اهتمام العملاء بالاستثمار في الذهب
كيف يتم تأثير رهن الذهب على اهتمام ; في البنوك الإسلامية الإندونيسية. صياغة مشكلة البحث
ما هو تأثير الرهن (أقساط الذهب) على مصلحة العملاء بالاستثمار في بنك الشريعة الإندونيسي
كيف يتم تطوير مصلحة العملاء في الاستثمار في رهن العميل في الاستثمار في بنك الشريعة الإندونيسي
الذهب ورهنه في البنك الإندونيسي المتوافق مع الشريعة

الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي طريقة البحث الكمي ، مع تحليل المعلومات الكمية ، وهي طريقة
لوصف النتائج التي تمت تجربتها في نموذج إحصائي بسيط حتى يتمكن الناس من فهم نتائج البحث
والحصول على انعكاس واضح لها بسهولة أكبر. هذا البحث. ونتائج هذه الدراسة هي: (1) نتائج اختبار
مما يعني عدم وجود تأثير بين بيدق الذهب على اهتمام العميل H1 فرضية متغير رهن الذهب برفض
، مما يعني أن هناك تأثيرًا بين الدخل H2 بالاستثمار. (2) من المعروف أن متغير القسط الذهبي مقبول
واهتمام العميل بالاستثمار. (3) أنه من المعروف أن القيمة المعنوية لتأثير رهن الذهب وأقساط الذهب في
H3. أن واحد على اهتمام العميل بالاستثمار بحيث يمكن استنتاج قبول

الكلمات المفتاحية: البيدق ، أقساط الذهب ، استثمار الذهب

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis magister di lingkungan Program Pascasarjana UIN SMH Banten mengacu kepada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama R.I. dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, dengan sedikit penyesuaian. Transliterasi huruf-huruf Arab tertentu bisa dibuat dengan menggunakan *Time New Arab 12*, dengan cara sebagai berikut :

ā	= Tekan a dan tekan shift+titik
Ā	= Tekan A dan tekan shift+koma
ĩ	= Tekan I dan tekan shift+titik
Ī	= Tekan I dan tekan shift+koma
ū	= Tekan u dan tekan shift+titik
Ū	= Tekan U dan tekan shift+koma
ḥ	= Tekan h dan tekan shift+kurung kurawal kanan
Ḥ	= Tekan H dan tekan shift+kurung kurawal kiri
ṣ	= Tekan s dan tekan shift+kurung kurawal kanan
Ṣ	= Tekan S dan tekan shift+kurung kurawal kiri
š	= Tekan s dan tekan garis miring
Š	= Tekan S dan tekan shift+garis miring
ḍ	= Tekan d dan tekan shift+kurung kurawal kanan
Ḍ	= Tekan D dan tekan shift+kurung kurawal kiri
ṭ	= Tekan t dan tekan shift+kurawal kanan
Ṭ	= Tekan T dan tekan shift+kurawal kiri
ž	= Tekan z dan tekan garis miring
Ž	= Tekan z dan tekan shift+garis miring
ẓ	= Tekan z dan tekan shift+kurung kurawal kanan
Ẓ	= Tekan z dan tekan shift+kurung kurawal kiri

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B / b	Be
ت	ta'	T / t	Te
ث	tsa'	Ṣ / ṣ	Tse (s titik di atas)
ج	Jim	J / j	Je
ح	ha'	Ḥ / ḥ	ha (h dengan titik dibawah)
خ	kha'	Kh / kh	kha (gabungan k dan h)
د	Dal	D / d	De
ذ	zal'	Ẓ / ẓ	zal (z dengan titik di atas)
ر	ra'	R / r	Er
ز	Zai	Z / z	Zet
س	Sin	S / s	Es
ش	Syin	Sy / sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ / ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ / ḍ	de (dengan titik atau garis di bawah)
ط	ta'	Ṭ / ṭ	ṭ (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	Ẓ / ẓ	ẓ (dengan titik di

			bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas,
غ	Gain	Gh	ge (gabungan ata g dan h)
ف	fa'	F	Ef
ق	qāf	Q	Qi
ك	kāf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

MOTTO

قَالَ مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقُوَّةٍ
أَجْعَلَ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا ۗ

*Dia (Zulkarnain) berkata, “Apa yang telah dianugerahkan”
Tuhan kepadaku lebih baik (daripada imbalanmu), maka
bantulah aku dengan kekuatan, agar aku dapat membuatkan
dinding penghalang antara kamu dan mereka.
(Q.S Al- kahf ayat 95)*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrobilalamiin, kupanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT.

Yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam penyusunan tesis ini dan tesis ini kupersembahkan kepada : Ayah dan Ibuku tercinta bapak Tukiman dan Ibu Poni Kasmiyati, suami beserta keluarga besar tersayang yang dengan ikhlas membantu baik secara materil maupun moril serta terus memberi semangat dan motivasi yang selalu menjadi penyemangat dalam hidupku sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji hanya bagi Allah SWT., yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW., keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Tesis ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Prof. Dr. H. Ilzamudin Makmur. Direktur Pasca Sarjana UIN SultanMaulana Hasanuddin Banten.
3. Dr. H. Efi Syarifudin, MM Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten serta peguji satu ujian tesis.
4. Dr. Hj. Oom Mukarromah, M.Hum Sebagai Penguji II saat ujian tesis.
5. Dr. Nihayatul Maskuroh, M.SI sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan tesis ini hingga selesai.
6. Dr. M. Sulaeman Jajuli, M. E. I sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan tesis ini hingga selesai.

7. Semua Dosen dan Staff Program Pascasarjana yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang tidak bisa dihitung berapa banyaknya berkah dan do'anya serta telah mengajar, mendidik, dan membantu kelancaran penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
8. Brancha Manager Bank Syariah Indonesia Kcp Jakarta Gajah Mada dan para pegawai yang telah membantu kelancaran dalam memperoleh data-data yang penulis perlukan.
9. Keluarga dan teman-temanku, terimakasih atas bantuan, dukungan, kekompakan dan sebagai tempat bertukar pikiran dalam menyelesaikan tesis ini, serta semua pihak yang telah membantu terselesaikan tesis ini baik langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT. membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Amin.

Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap, semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Penulis

Monica Sari
NIM : 192640015

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN DIREKTUR	ii
PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	13
C. Perumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	14
E. Manfaat Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	17
1. Kualitas Layanan	17
2. Kebutuhan.....	21
3. Konsumsi.....	25
4. Definisi Rahn.....	30
5. Rukun dan syarat Rahn	48
6. Manfaat dan Keuntungan Rahn	51
7. Cicil Emas	53
8. Kepuasan Nasabah	70
9. Investasi.....	83

10. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	90
B. Kajian penelitian yang relevan	91
C. Kerangka Pemikiran	102
D. Hipotesa	103

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	107
1. Tempat Penelitian	107
2. Waktu Penelitian	107
B. Jenis Sumber Data	109
C. Pengumpulan data dan Teknik Sampling	109
1. Populasi Penelitian	109
2. Teknik Pengambilan Sampel	110
D. Definisi Oprasional dan Pengukuran data	112
E. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Data	114
1. Teknik Pengumpulan data	114
3. Skala Pengumpulan Data	116
E. Teknik Analisis Data	118
1. Uji Instrument Penelitian	119
2. Uji Asumsi Klasik	122
3. Analisis Regresi Linier Berganda	127
4. Uji Hipotesis	128
5. Uji Koefisien Determinasi	131

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden	133
1. Responden menurut jenis kelamin	135
2. Responden menurut usia responden	136
3. Responden menurut Pekerjaan	137
B. Hasil Analisis Data	138
1. Uji Intrument Data	138
1. Validitas Kualitas Pelayanan Gadai Emas	139
2. Validitas <i>Cicil Ema</i>	140
3. Validitas Kepuasan <i>Nasabah</i>	142
4. Uji Reliabilitas	143

5. Reabilitas Kualitas Pelayanan Gadai Emas	144
6. Reabilitas cicil emas	145
7. Reliabilitas Kepuasan Nasabah	146
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	147
1. Uji Normalitas	148
2. Uji Multikolinieritas	149
3. Uji Heteroskedasitas	150
4. Uji Autokorelasi.....	151
3. Hasil Uji Hipotesis	152
1. Uji T	152
2. Uji F	155
3. Uji Koefisien Determinasi.....	157
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	159
B. Implikasi Penelitian	160
C. Saran	162
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Harga Emas	86
Gambar 4.1 Uji t	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Gadai dan Cicil Emas	10
Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan	99
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	108
Tabel 3.2	Definisi Oprasional	112
Tabel 3.3	Skala Skor Penilaian	117
Tabel 3.4	Rentang Skala	118
Tabel 4.2	Daftar Peyebaran dan Penerimaan Kuesioner	134
Tabel 4.2	Responden Menurut Jenis Kelamin	135
Tabel 4.3	Respondent Menurut Usia	136
Tabel 4.4	Respondent Menurut Pekerjaan	137
Tabel 4.5	Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan Gadai Emas	139
Tabel 4.6	Hasil Uji Validasi Cicil emas	140
Tabel 4.7	Hasil Uji Validasi Kepuasan Nasabah	142
Tabel 4.8	Reabilitas Variabel Gadai Emas	144
Tabel 4.9	Reabilitas Variabel Powning	145
Tabel 4.10	Reabilitas Variabel Minat Nasabah	146

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	148
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	149
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	150
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	151
Tabel 4.15 Hasil Uji F	155
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	157