

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PRODUK CICIL EMAS BANK
SYARIAH INDONESIA DAN KEPATUHAN TERHADAP FATWA NO
77/DSN-MUI/V/2010 TENTANG JUAL BELI EMAS SECARA TIDAK
TUNAI**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cinunuk)

Disusun Oleh:

Kikin Hidayatulloh

C3210010

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ekonomi Syariah
Konsentrasi Perbankan Syariah

Dosen Pembimbing:

Dr. Trida Gunadi, S.E., MSi

Hj. Siti Nurhayati Lc., MA



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Pelayanan Produk Cicil Emas
Bank Syariah Indonesia Dan Kepatuhan Terhadap
Fatwa No 77/DSN-MUI/V/2010 Tentang Jual Beli
Emas Secara Tidak Tunai

Nama : Kikin Hidayatulloh
NRP : C3210010
Prodi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Trida Gunadi, S.E., MSI



Hj. Siti Nurhayati Lc., MA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Ekonomi

Syariah



Dr. Heri Nugraha, S.E. M.Si.



Nanang Sobarna, SHI., M.E.Sy.

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia Dan Kepatuhan Terhadap Fatwa No 77/Dsn-Mui/V/2010 Tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cinunuk) adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, September 2025



Kikin Hidayatulloh

C3210010

PEDOMAN LITERASI
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا...	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَا...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ Kataba
- فَعَلَ Fa`ala
- ذَكَرَ Zukira
- يَذْهَبُ Yazhabu
- سَأَلَ Suila

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...إِ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِ...يِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ...وِ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

1. *Ta' marbutah* hidup *Ta' marbutah* hidup atau yang mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.
2. *Ta' marbutah* mati *Ta' marbutah* mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.
3. Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - Raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ - al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ - talhah

E. *Syaddah* (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun *qamariyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	-	Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/ Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ	-	Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu di satukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ	-	Allaāhu gafūrun rahīm
لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا	-	Lillāhi al-amru jamī'an/Lillāhil amru jamī'an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP



Kikin Hidayatulloh, lahir pada Kamis, 17 Oktober 2002 di sumedang tepatnya di dusun Cijotang RT 02 RW 07 Desa Margaluyu Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang Jawa Barat Indonesia. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari keluarga **Bapak Asep Sopandi** dan **Ibu**

Oneng. Adapun riwayat pendidikan yang sudah ditempuh antara lain:

1. Pada 2015, peneliti dinyatakan telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di Madrasah Ibtidaiyah Pasirangin
2. Pada 2018, peneliti dinyatakan lulus pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di Madrasah Tsanawiyah Al-Baridji
3. Pada 2021, peneliti dinyatakan telah menyelesaikan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Tanjungsari
4. Pada 2021, peneliti tercatat sebagai mahasiswa aktif di Institut Koperasi Indonesia yang saat ini sudah berganti nama menjadi Universitas Koperasi Indonesia di Jatinangor, dengan Program Studi Ekonomi Syariah, konsentrasi Perbankan Syariah

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia, peneliti aktif di berbagai organisasi dan kegiatan kemahasiswaan yang disebut Lembaga Kegiatan Mahasiswa (LKM) Himpunan Mahasiswa Ekonomi Syariah (HIMA EKSYAR) dan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Lembaga Pers Mahasiswa I-MAGE (LPM I-MAGE). Dengan pengalaman sebagai berikut:

1. Anggota Departemen Kaderisasi Sumber Daya Insani (KSDI) HIMA
EKSYAR periode 2021-2022
2. Kepala Departemen Pendidikan HIMA EKSYAR periode 2022-2023
3. Anggota Departemen Komunikasi dan Informasi (KOMINFO) HIMA
EKSYAR periode 2023-2024
4. Anggota Divisi Pemberitaan LPM I-MAGE periode 2021-2022
5. Pimpinan Redaksi LPM I-MAGE periode 2022-2023
6. Pimpinan Umum LPM I-MAGE periode 2023-2024



ABSTRACT

Kikin Hidayatulloh. 2025, *Analysis of Customer Satisfaction with Indonesian Islamic Bank Gold Installment Products and Compliance with Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 on Non-Cash Gold Sales. Under the guidance of supervising lecturers Mr. Trida Gunadi and Mrs. Siti Nurhayati.*

This research is motivated by the increasing public interest in gold installment products offered by Islamic banks, particularly Bank Syariah Indonesia (BSI). However, this growth needs to be examined from two main aspects: service satisfaction with the product and the extent to which the product is implemented in accordance with sharia principles as stipulated in DSN-MUI Fatwa No. 77. This research aims to analyze customer satisfaction levels with gold installment product services and assess the product's implementation compliance with applicable fatwas.

This research uses a quantitative approach with a survey method applied to 74 respondents who are customers of the gold installment product at BSI KCP Cinunuk. Data was collected through a closed questionnaire that measured the dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) as well as indicators of compliance with Sharia principles. The data analysis technique used is quantitative descriptive analysis.

The research results indicate that customer service satisfaction levels are in the very good category, with the reliability and empathy dimensions receiving the highest scores. In addition, customer perception of product compliance with DSN-MUI Fatwa No. 77 also shows positive values. The analysis results show that service satisfaction and sharia compliance simultaneously have a significant effect on customer interest and loyalty in using gold installment products at BSI KCP Cinunuk.

Keywords: service satisfaction, gold installment product, fatwa compliance, Islamic banking

ABSTRAK

Kikin Hidayatulloh. 2025, Analisis Kepuasan pelayanan produk cicil emas bank syariah Indonesia dan kepatuhan terhadap fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai. Di bawah bimbingan dosen pembimbing Bapak Trida Gunadi dan Ibu Siti Nurhayati.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya minat masyarakat terhadap produk cicil emas pada perbankan syariah, khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI). Namun, pertumbuhan tersebut perlu dikaji dari dua aspek utama yaitu kepuasan pelayanan terhadap produk serta sejauh mana pelaksanaan produk tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur dalam fatwa DSN-MUI No. 77. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk cicil emas serta menilai kepatuhan implementasi produk tersebut terhadap fatwa yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 74 responden nasabah produk cicil emas di BSI KCP Cinunuk. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang mengukur dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) serta indikator kepatuhan terhadap prinsip syariah. teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan nasabah berada dalam kategori sangat baik, dengan dimensi keandalan dan empati memberikan skor tertinggi. Selain itu, persepsi nasabah terhadap kepatuhan produk terhadap fatwa DSN-MUI No. 77 juga menunjukkan nilai yang positif. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan dan kepatuhan syariah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat dan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk cicil emas di BSI KCP Cinunuk.

Kata kunci: kepuasan pelayanan, produk cicil emas, kepatuhan terhadap fatwa, perbankan syariah.

KATA PENGANTAR

Bismillāhir-Raḥmānir-Raḥīm...

Al-ḥamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn, Segala puji beserta syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk, sehingga skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelayanan Produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia Dan Kepatuhan Terhadap Fatwa No 77/DSN-MUI/V/2010 Tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai”** yang ialah studi kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cinunuk, dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S1), Universitas Koperasi Indonesia dan peneliti mendedikasikan penulisan skripsi ini untuk kedua orang tua dan keluarga yang telah membesarkan serta memberikan kasih sayang dan semangatnya.

Ungkapan terima kasih ini mungkin tidak sepadan dengan segala perjuangan dan doa dari kedua orang tua tercinta yaitu bapak Asep Sopandi dan Ibu Oneng, berkat doa, dorongan, dan motivasi yang diberikan baik secara moral ataupun materi akhirnya saya dapat mempersembahkan gelar ini untuk menghargai pengorbanan yang telah diberikan dengan tulus kepada saya. Serta adik dan keluarga saya yang lain yang sama besarnya membantu saya dan mendoakan saya terima kasih yang sebanyak-banyaknya.

Dukungan dan doa tidak hanya saya dapatkan dari keluarga saya saja, perjuangan saya untuk menyelesaikan skripsi ini melibatkan berbagai pihak yang tentunya memberikan dukungan dan doa dengan cara masing-masing. Untuk

menghormati dukungan dan doa tersebut peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang saya hormati Bapak Dr. Trida Gunadi, S.E., MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Yang saya hormati Ibu Hj. Siti Nurhayati, Lc., MA selaku Dosen Pembimbing II yang selalu menyempatkan waktu, memberikan arahan, motivasi, bimbingan, saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Yang saya hormati Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si. selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penulisan kajian koperasi kepada peneliti.
4. Yang saya hormati Bapak Dr. H. Abdul Hakim, M.Ag., M.Pd. selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberi arahan serta masukan dalam penulisan skripsi kepada peneliti.
5. Yang saya hormati Bapak Dadan Hamdani, S.E., M.M selaku wali dosen yang telah memberikan arahan, semangat dan motivasi selama studi saya.
6. Yang terhormat Bapak Prof. Agus Pakpahan, Ph. D. selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
7. Yang terhormat Bapak Dr. Heri Nugraha. S.E. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.

8. Yang terhormat Bapak Nanang Sobarna. SHI., M.E.Sy. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Koperasi Indonesia.
9. Yang saya hormati seluruh Bapak dan Ibu dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama masa studi.
10. Yang saya hormati seluruh staf karyawan/wati Universitas Koperasi Indonesia khususnya staf Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan semangat serta membantu peneliti dengan sabar selama menjadi mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia.
11. Yang saya hormati Ibu Marita *Brench Manager* (BM) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (BSI KCP) Cinunuk
12. Yang saya hormati Bapak Agung Priyantama selaku Ketua dan Ibu Fadilah Mufaidah selaku Manajer Umum Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Baitul Maal Wat Tamwil Amanah Bersama (KSPPS BMT AMBER).
13. Yang saya hormati Bapak M. Haris Fadhillah, S.E., M.M selaku pembina LPM I-MAGE yang telah memberikan saran, masukan dan semangat kepada penulis.
14. Kepada penyelenggara program beasiswa KIP-Kuliah Ikopin University saya sangat berterima kasih dan bersyukur atas bantuan dan kesempatan yang telah diberikan.
15. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah Tahun 2021 Ega Apriliansyah, Nurul Azizah, Merlly Nashiha, Sena Sri Wahyuni,

Shovia Tul Jannah , Mira, Fadya Prayusniar, Amadia Tuburpon, Irfan Akmal, Alip Putra Nur Falah, dan Karsidi yang selalu memberikan ruang untuk saya bertukar pikiran, memberikan dukungan dan doa, serta menjadi teman selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung.

16. Kepada salah satu rekan saya Alm Oka Mahbubu Rijal, terima kasih telah memberikan semangat, motivasi dan juga dukungan kepada saya dan teman saya.
17. Seluruh teman-teman satu bimbingan yang senantiasa saling mengingatkan dan memberikan dukungan selama proses menyelesaikan skripsi ini.
18. Seluruh teman-teman Pengurus Himpunan Mahasiswa Ekonomi Syariah seluruhnya, yang telah memberikan pengalaman yang berharga bagi penulis.
19. Teman-teman Lembaga Pers Mahasiswa I-MAGE Andari Mendung, Ghaliyah Nisrina, Rasty Astuti, Lailia Maharani, Ahmad, Shela, Shely, Nurhamdalah, Amel, Nisa, .
20. Seluruh civitas akademika MTs Al-BARIDJI, teman-teman Alumni MTS AL-BARIDJI dan MA Muhammadiyah yang selalu memberikan semangat, motivasi beserta saran dan masukan.
21. Seluruh kakak-kakak dan adik-adik Program Studi Ekonomi Syariah yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

22. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat khususnya bagi penelitian selanjutnya dan secara umum bagi siapa pun yang membacanya. Penulis juga memohon maaf apabila terdapat kekurangan atau kesalahan dalam penyusunan karya ini, karena pada hakikatnya penulis hanyalah manusia biasa yang tak luput dari khilaf, karena kesempurnaan hanyalah milik *Allāh Subḥānahu wa Ta‘ālā*.

Was-salāmu ‘alaikum wa raḥmatullāhi wa barakātuh

Jatinangor, September 2025

Peneliti

IKOPIN
University

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	14
1.3.1 Maksud Penelitian.....	14
1.3.2 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis	14
1.4.2 Kegunaan Praktis	15
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	17
2.1 Pendekatan Masalah.....	17
2.1.1 Pengertian Bank	17
2.1.2 Pengertian Bank Syariah	19
2.1.3 Fatwa No. 77/V/DSN-MUI/2010 Tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai	20
2.1.4 Kepuasan Pelayanan.....	26
2.1.5 Maqāṣid al-syarī'ah.....	30
2.1.6 Pelaksanaan Cicilan Emas di Bank Syariah Indonesia	33
2.2 Metode Penelitian.....	41
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	41

2.2.2 Data yang Diperlukan.....	42
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	46
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
2.2.5 Analisis Data	50
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	53
3.1 Profil Perusahaan.....	53
3.2 Produk dan Layanan BSI KCP Cinunuk	54
3.3 Struktur Organisasi	62
3.4 Visi dan Misi.....	65
3.5.1 Visi	65
3.5.2 Misi	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Profil Responden	67
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	67
4.1.2 Usia Responden.....	68
4.1.3 Lama Menjadi Nasabah.....	69
4.2 Deskripsi Persepsi Kepuasan Pelayanan Nasabah	70
4.2.1 Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Pelayanan Dari Sisi <i>Tangibles</i>	73
4.2.2 Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Pelayanan Dari Sisi <i>Reliability</i>	74
4.2.3 Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Pelayanan Dari Sisi <i>Resvonsiveness</i>	75
4.2.4 Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Pelayanan Dari Sisi <i>Assurance</i>	76
4.2.5 Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Pelayanan Dari Sisi <i>Empathy</i>	78
4.3 Deskripsi Persepsi Kepatuhan Terhadap Fatwa BSI CINUNUK dari Nasabah.....	79
4.3.1 Persepsi Nasabah Terhadap Pelaksanaan Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai Dilihat dari Syarat.....	81
4.3.2 Persepsi Nasabah Terhadap Pelaksanaan Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai Dilihat dari Rukun	85
4.3.3 Persepsi Nasabah Terhadap Pelaksanaan Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai Dilihat dari Harga Jual.....	89

4.3.4 Persepsi Nasabah Terhadap Pelaksanaan Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai Dilihat dari Jaminan.....	92
4.3.5 Persepsi Nasabah Terhadap Pelaksanaan Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai Dilihat dari Objek Akad.....	95
4.4 Dampak Kepuasan Pelayanan dan Kepatuhan Terhadap Fatwa dalam Peningkatan Jumlah Nasabah BSI CINUNUK.....	98
4.5 Persepsi Nasabah Terhadap Dampak Kepuasan Pelayanan dan Kepatuhan Terhadap Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai	99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Simpulan	102
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110

IKOPIN
University