



**ANALISIS PERKEMBANGAN PEMBELIAN EMAS SECARA
CICIL DAN SECARA TUNAI PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA, TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

NURWULAN SHOFIA HASNA

2210101066

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**



**ANALISIS PERKEMBANGAN PEMBELIAN EMAS SECARA
CICIL DAN SECARA TUNAI PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA, TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**NURWULAN SHOFIA HASNA
2210101066**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nurwulan Shofia Hasna

NIM : 2210101066

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



Nurwulan Shofia Hasna

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurwulan Shofia Hasna
NIM : 2210101066
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Diploma 3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

ANALISIS PERKEMBANGAN PEMBELIAN EMAS SECARA CICIL DAN SECARA TUNAI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, TBK.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PERKEMBANGAN PEMBELIAN EMAS SECARA
CICIL DAN SECARA TUNAI PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA, TBK.

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nurwulan Shofia Hasna
22010101066

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 3 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.


Subur, SE., MM.

Ketua Penguji


Agus Kusmana, SE., MM.

Penguji I



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM., CMA.

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.

Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 03 Juli 2025

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Kamis, tanggal 3 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Nurwulan Shofia Hasna

NIM : 2210101066

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

**Analisis Perkembangan Pembelian Emas Secara Cicil dan Secara Tunai Pada PT. Bank
Syaria Indonesia, Tbk.**

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang***, dengan Nilai Rata-Rata 92.....
dan Nilai Huruf A

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Subur, SE., MM.	Ketua	
2	Agus Kusmana, SE., MM.	Anggota I	
3	Kery Utami, SE., M.Si.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A-
80 - 84.99 = A
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 3 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si

ANALISIS PERKEMBANGAN PEMBELIAN EMAS SECARA CICIL DAN SECARA TUNAI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, TBK.

Oleh :

Nurwulan Shofia Hasna

ABSTRAK (Bahasa Indonesia)

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan pembelian emas secara cicil dan tunai pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 96 responden nasabah aktif BSI yang pernah membeli emas baik secara cicil maupun tunai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap produk cicil emas, dimotivasi oleh kemudahan dalam pengelolaan keuangan pribadi dan fleksibilitas pembayaran. Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan pembelian emas juga tergolong tinggi, terutama dalam hal kecepatan transaksi, kejelasan informasi produk, serta margin harga yang ditawarkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa produk cicil emas BSI telah berhasil menjadi solusi investasi syariah yang inklusif, praktis, dan sesuai dengan prinsip keuangan Islam. Implikasi penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan edukasi keuangan syariah dan pengembangan layanan digital guna meningkatkan aksesibilitas dan loyalitas nasabah terhadap produk cicil emas.

Kata Kunci: Cicil Emas, Pembelian Tunai, Persepsi Nasabah, Motivasi, Kepuasan Pelanggan.

***ANALYSIS OF THE DEVELOPMENT OF INSTALLMENT AND
CASH GOLD PURCHASES AT PT. BANK SYARIAH
INDONESIA, TBK.***

By :

Nurwulan Shofia Hasna

ABSTRACT (Bahasa Inggris)

This study aims to analyze the development of gold purchases through installment and cash schemes at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. A descriptive quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 96 active BSI customers who had purchased gold either in installments or in cash. The results show that most respondents have a positive perception of the gold installment product, motivated by ease in managing personal finances and payment flexibility. Customer satisfaction toward gold purchasing services was also high, especially in terms of transaction speed, clarity of product information, and reasonable margin offered. The study concludes that BSI's gold installment product has successfully positioned itself as an inclusive, practical, and Sharia-compliant investment solution. The findings suggest the importance of enhancing Islamic financial literacy and developing digital services to improve customer accessibility and loyalty toward the installment-based gold investment product.

Keywords: *Gold Installment, Cash Purchase, Customer Perception, Motivation, Customer Satisfaction.*

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, kasih, dan kekuatan-Nya yang tak pernah habis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Pembelian Emas Secara Cicil dan Secara Tunai Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk”.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III (tiga) pada program studi Perbankan dan Keuangan di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Perjalanan dalam menyusun tugas akhir ini sangat tidak mudah. Banyak dari waktu, tenaga, hingga kehilangan yang menyertainya. Namun pada akhirnya penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini hingga rampung. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam berbagai bentuk, sehingga penulis dapat sampai pada titik ini:

1. Ibu Kery Utami, SE., MM. selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan. Terima kasih atas segala bimbingan, motivasi, arahan, dan kesabaran yang tidak pernah putus dan tidak pernah bosan dalam membimbing penulis hingga tersusunya tugas akhir ini.
2. Keluarga tercinta, Ibu, adik, Ayah, Mama, dan Papa, selaku alasan utama penulis bertahan sejauh ini. keluarga adalah sumber kekuatan sejati dalam hidup penulis dan tempat penulis berlabuh ketika dunia terasa tidak adil. Terima kasih atas dukungan yang tiada hentinya kepada penulis.
3. Sanak dan saudara penulis yang tanpa pamrih selalu hadir saat dibutuhkan dan selalu siap memberikan dukungan mental dan finansial. Terima kasih karena tidak pernah lelah membantu penulis melewati setiap prosesnya.
4. Sahabat di masa sekolah menengah pertama, ESS – Tsaqila As Syifa, Anisa Wulandari, dan Haryanih. Sejak 8 tahun lalu hingga kini, selalu hadir mendampingi langkah penulis. Terima kasih selalu menerima penulis, terima kasih memilih tidak untuk pergi ketika semuanya beranjak.

5. Sahabat seperjuangan di masa kuliah, WEJAN – Erna Nurcahyani, Luthfia Aulia Zahra, Fenona Khoirun Nisa, dan Nela Soraya. Sedari hari pertama orientasi hingga lembar terakhir penulisan ini, tak putus membantu penulis dan mengajarkan banyak hal-hal baru. Terima sudah menopang semangat yang tak terhingga kepada penulis.
6. Dan terakhir, Nurwulan Shofia Hasna, diri penulis sendiri. Bahkan dirimu sendiri tidak pernah menyangka berhasil melewati masa sulit hingga mampu berada di titik ini. Banyak hal yang telah dikorbankan, halau rintangan yang diterjang, dan beban berat yang dipikul, namun kamu tetap memilih tidak menyerah hingga mampu menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	6
1.3 Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Persepsi Nasabah.....	7
2.1.2 Motivasi Nasabah.....	7
2.1.3 Kepuasan Pelayanan.....	7
2.1.4 Pengertian Perbankan.....	8
2.1.5 Pengertian Perbankan Syariah.....	8
2.2 Investasi Emas dalam Perspektif Keuangan Syariah.....	8
2.3 Skema Pembelian Emas.....	13
2.3.1 Pembelian Emas Secara Cicil.....	14
2.3.2 Pembelian Emas Secara Tunai.....	16
2.4 Pembelian Emas Secara Cicil di Bank Syariah Indonesia.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Pengumpulan Data dan Informasi	20
3.2 Deskripsi Data dan Informasi	21
3.2.1 Persepsi Nasabah.....	21
3.2.2 Motivasi Nasabah.....	22
3.2.3 Kepuasan Nasabah	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Teknik Analisis Data	24
BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1 Deskripsi Responden	27

4.1.1	Jenis Kelamin Responden	27
4.1.2	Usia Responden.....	28
4.1.3	Pekerjaan Responden	29
4.2	Analisis Data Deskriptif	29
4.2.1	Analisis Jawaban Terkait Persepsi Nasabah Terhadap Pembelian Emas Secara Cicil dan Secara Tunai	30
4.2.2	Analisis Jawaban Terkait Motivasi Nasabah Terhadap Pembelian Emas.....	34
4.2.3	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		44
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		46
RIWAYAT HIDUP		50
LAMPIRAN.....		51
LAMPIRAN HASIL TURNITIN		54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Produk Cicil Emas BSI (2022–2024).....	2
Tabel 3.1 Aspek Persepsi Nasabah terhadap Pembelian Emas.....	21
Tabel 3.2 Aspek Motivasi Nasabah dalam Memilih Skema Pembelian Emas	22
Tabel 3.3 Aspek Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Pembelian Emas.....	22
Tabel 3.4 Keterangan Skala Likert.....	23
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai Indeks Analisis Deskriptif	26
Tabel 4.1 Hasil Analisis Indeks Persepsi.....	30
Tabel 4.2 Hasil Analisis Indeks Motivasi Nasabah	35
Tabel 4.3 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan Tugas Akhir