

**UPAYA LITERASI DAN STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK  
GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG GRESIK  
KARTINI**

**oleh:**

**Raniah Tasya Nugraha**

**NIM : G04218053**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SURABAYA  
2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya (Raniah Tasya Nugraha) dengan NIM G04218053, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Persyaratan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Gresik, 15 Maret 2022



Raniah Tasya Nugraha

NIM. G04218053

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh Raniah Tasya Nugraha NIM: G04218053 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosakan.

Gresik, 15 Maret 2022

Dosen Pembimbing



**Dr. Lilik Rahmawati, MEI**

**NIP: 198106062009012008**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Raniah Tasya Nugraha NIM: G04218053 ini telah dipertahankan didepan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada tanggal 17 Mei 2022, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I.



Dr. Lili Rahmawati, S.Si., M.EI

NIP: 198106062009012008

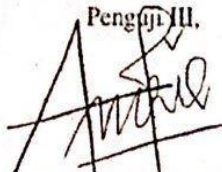
Penguji II.



Ana Toni Roby Candra Yudha, SEI, M.SEI

NIP: 201603311

Penguji III.



Dr. Andriani Samsuri S.Sos, MM.

NIP: 197608022009122002

Penguji IV.



Saqota Nabilah Auri, S.E., M.Sc.

NIP: 199301092020122028

Surabaya, 17 Mei 2022

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Dekan,



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP: 196212141993031002



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Raniah Tasya Nugraha  
NIM : G04218053  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah  
E-mail address : raniahtasya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

**UPAYA LITERASI DAN STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK GADAI EMAS  
DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG GRESIK KARTINI**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Maret 2022

Penulis

( Raniah Tasya Nugraha )

## ABSTRAK

Saat ini perkembangan perbankan syariah memiliki produk yaitu gadai syariah, dan praktiknya menggunakan prinsip syariah. Emas bernilai tinggi yang relatif stabil, nilainya cenderung meningkat, memungkinkan pelanggan untuk memiliki kembali emas yang digadaikan dengan mengembalikan jumlah pinjaman dari bank. Gadai emas syariah memiliki ciri khas dibandingkan dengan pegadaian lainnya. Emas merupakan logam mulia yang memiliki nilai tinggi dan merata selalu menunjukkan tren positif setiap tahunnya. Emas juga merupakan harta benda yang mudah dimiliki.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian berbasis lapangan atau *field research* yakni penelitian yang langsung datang ke lapangan. Sumber data ini berasal dari data primer dan sekunder. Data primer didapat melalui wawancara observasi terhadap pihak yang terkait Pawning Sales Officer, masyarakat serta nasabah dari Bank Syariah Indonesia, juga dokumentasi terkait gadai emas sedangkan data sekunder berasal dari studi literatur, internet, dan lain sebagainya.

Hasil dari penelitian ini adalah Minimnya pemahaman nasabah tentang jenis serta manfaat gadai emas di Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini yang penyebabnya yakni minimnya animo masyarakat tentang produk gadai, lemahnya perspektif masyarakat tentang bank syariah, ketidakmauan nasabah lembaga keuangan konvensional agar beralih ke bank syariah, jenis emas yang bisa diambil gadai emas memiliki keterbatasan, jumlah kantor yang ada di Bank Syariah Indonesia juga memiliki keterbatasan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas diharapkan PT Bank Syariah Indonesia Tbk lebih mengembangkan pemberian literasi, promosi, dan pembinaan terhadap semua karyawan untuk saling bekerjasama untuk pengembangan produk gadai emas agar animo masyarakat mengalami peningkatan.

**Kata Kunci:** Gadai emas, Upaya pemberian Literasi, Strategi Pengembangan

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LITERASI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>A. Konsonan.....</b>	<b>xvii</b>
<b>B. Vokal.....</b>	<b>xviii</b>
<b>1. Vokal Tunggal (Monoftong).....</b>	<b>xviii</b>
<b>2. Vokal Rangkap (diftong).....</b>	<b>xviii</b>
<b>3. Vokal Panjang (Mad).....</b>	<b>xviii</b>
<b>C. Ta'Marbut}ah.....</b>	<b>xix</b>
<b>D. Penulisan Huruf Kapital .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Kajian Pustaka .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.6 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.7 Definisi Operasional .....</b>	<b>9</b>
<b>1.8 Sistematika Pembahasan.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>13</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>13</b>
<b>1) Pengertian Upaya .....</b>	<b>13</b>
<b>2) Pengertian Literasi .....</b>	<b>13</b>

3) Pengembangan Produk.....	14
4) Pengembangan produk Gadai Emas Syariah .....	15
5) Implementasi <i>Rahn</i> di Perbankan Syariah .....	27
6) Skema Akad <i>Rahn</i> Emas .....	28
<b>SKEMA RAHN .....</b>	<b>28</b>
2.1 Kerangka Analisis .....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis & Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Sumber Data .....	33
3.2.1 Sumber Data Sekunder .....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
a) Wawancara .....	34
b) Dokumentasi .....	35
c) Observasi .....	35
3.4 Teknik Keabsahan Data .....	36
a) Triangulasi Sumber .....	36
b) Triangulasi Teknik .....	37
c) Triangulasi Waktu.....	37
3.5 Teknik Analisis Data .....	37
1. Reduksi Data.....	38
2. Penyajian Data.....	39
3. Menarik Kesimpulan.....	39
<b>BAB IV.....</b>	<b>41</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Umum Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini .....	41
4.1.1 Bank Syariah Indonesia .....	41
4.1.1 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini.....	43
4.1.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini .....	44
4.1.3 Keberadaan Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini	45
4.1.4 Pembiayaan Gadai Emas melalui <i>BSI Mobile</i> .....	47
4.1.5 Ujroh atau Biaya Penitipan .....	47
Tabel Ujroh atau Biaya Penitipan.....	48
4.1.6 Akad yang digunakan dalam transaksi gadai emas di Bank Syariah Indonesia yakni (Indonesia, 2012): .....	48
4.2 Prosedur Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KC Gresik kartini	49



4.3	Kurangnya Pemahaman Masyarakat Jenis dan Manfaat Gadai Emas .....	52
4.5	Strategi Pengembangan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini untuk Menarik Minat Masyarakat.....	59
BAB V .....		63
HASIL PEMBAHASAN .....		63
5.1	Analisis Upaya Pemberian Literasi Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini .....	63
5.2	Analisis Strategi Pengembangan Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini untuk Menarik Minat Masyarakat.....	64
TABEL NASABAH GADAI EMAS.....		65
BAB VI.....		67
PENUTUP .....		67
A.	Kesimpulan.....	67
B.	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....		69
LAMPIRAN .....		73
A.	Daftar Pertanyaan.....	73
	Wawancara dengan Masyarakat .....	73
	Wawancara dengan Pihak Bank Syariah Indonesia .....	73
B.	Transkrip Wawancara .....	73
	Pak Bondan Warisman/Penjual Soto (55 tahun).....	73
	Ibu Nia/Penjual Sate (28 tahun).....	74
	Ibu Lisa/BAPEDA (26 tahun) .....	75
	Ibu Vitya/Guru (24 tahun) .....	75
	Ibu Lailul Alfiyah/Pedagang (22 tahun) .....	76
	Ibu Ratna/Penjual jajan (38 tahun) .....	76
	Ibu Fitri/pedagang (22 tahun).....	77
	Ibu Irma Widianti/Pekerja kantor (45 tahun) .....	77
	Pak Herman/penjual seblak (53 tahun).....	78
	Ibu Susiana/IRT (38 tahun) .....	79
	Pak Saiful Adi/Pedagang (36 tahun) .....	79
	Ibu Arafah/pedagang (42 tahun) .....	80
	Pak Ridwan/Pedagang (36 tahun).....	80
	Ibu Tia/Mahasiswa (25 tahun) .....	81
	Ibu Riska/PNS (25 tahun) .....	81
	Ibu Nur Faizah selaku Pawning Sales Officer Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini .....	82
C.	Dokumentasi Penelitian.....	85

Wawancara dengan Ibu Nur Faizah selaku <i>Pawning Sales Officer</i> .....	85
Wawancara dengan Ibu Afrita Primiari selaku <i>Pawning Appraisal</i> .....	85
Wawancara dengan Pak Saiful Adi/Pedagang (36 tahun) .....	86
Wawancara dengan Pak Bondan Warisman/Penjual Soto (55 tahun) .....	86
Wawancara dengan Ibu Fitri/Pedagang (22 tahun).....	87
Wawancara dengan Pak Ridwan/Pedagang (36 tahun).....	87
Wawancara dengan Ibu Arafah/Pedagang (42 tahun).....	88
Wawancara dengan Ibu Riska/PNS (25 tahun).....	88
Wawancara dengan Pak Herman/Penjual Seblak (53 tahun).....	89
Wawancara dengan Ibu Lisa/BAPEDA (26 tahun).....	89
Wawancara dengan Ibu Vitya/Guru (24 tahun) .....	90
Wawancara dengan Ibu Susiana/IRT (38 tahun).....	90
Wawancara dengan Ibu Nia/Penjual Sate (28 tahun) .....	91
Ibu Tia/Mahasiswa (25 tahun) .....	91
Ibu Irma Widianti/Pekerja Kantor (45 tahun).....	92
Wawancara dengan Ibu Lailul Alfiyah/Pedagang (22 tahun).....	92
Wawancara dengan Ibu Ratna/Penjual jajan (38 tahun) .....	93
Banner yang dipasang di depan kantor Bank Syariah Indonesia Gresik Kartini...	93
Brosur Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini .....	94
Brosur Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini .....	94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	95

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL Ujroh atau Biaya Penitipan .....</b>	<b>48</b>
<b>TABEL NASABAH GADAI EMAS .....</b>	<b>65</b>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GRAFIK

<b>SKEMA RAHN</b> .....	<b>28</b>
-------------------------	-----------



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR LAMPIRAN

A. Daftar Pertanyaan.....	73
Wawancara dengan Masyarakat .....	73
Wawancara dengan Pihak Bank Syariah Indonesia .....	73
B. Transkrip Wawancara .....	73
Pak Bondan Warisman/Penjual Soto (55 tahun).....	73
Ibu Nia/Penjual Sate (28 tahun).....	74
Ibu Lisa/BAPEDA (26 tahun) .....	75
Ibu Vitya/Guru (24 tahun) .....	75
Ibu Lailul Alfiyah/Pedagang (22 tahun) .....	76
Ibu Ratna/Penjual jajan (38 tahun) .....	76
Ibu Fitri/pedagang (22 tahun).....	77
Ibu Irma Widianti/Pekerja kantor (45 tahun) .....	77
Pak Herman/penjual seblak (53 tahun) .....	78
Ibu Susiana/IRT (38 tahun) .....	79
Pak Saiful Adi/Pedagang (36 tahun) .....	79
Ibu Arafah/pedagang (42 tahun) .....	80
Pak Ridwan/Pedagang (36 tahun).....	80
Ibu Tia/Mahasiswa (25 tahun) .....	81
Ibu Riska/PNS (25 tahun) .....	81
Ibu Nur Faizah selaku Pawning Sales Officer Bank Syariah Indonesia   KC Gresik Kartini .....	82
C. Dokumentasi Penelitian.....	85
Wawancara dengan Ibu Nur Faizah selaku <i>Pawning Sales Officer</i> .....	85
Wawancara dengan Ibu Nur Faizah selaku <i>Pawning Sales Officer</i> .....	85
Wawancara dengan Pak Saiful Adi/Pedagang (36 tahun) .....	86
Wawancara dengan Pak Bondan Warisman/Penjual Soto (55 tahun) .....	86
Wawancara dengan Ibu Fitri/Pedagang (22 tahun) .....	87
Wawancara dengan Pak Ridwan/Pedagang (36 tahun) .....	87
Wawancara dengan Ibu Arafah/Pedagang (42 tahun).....	88
Wawancara dengan Ibu Riska/PNS (25 tahun).....	88
Wawancara dengan Pak Herman/Penjual Seblak (53 tahun).....	89
Wawancara dengan Ibu Lisa/BAPEDA (26 tahun).....	89
Wawancara dengan Ibu Vitya/Guru (24 tahun) .....	90

<b>Wawancara dengan Ibu Susiana/IRT (38 tahun).....</b>	<b>90</b>
<b>Wawancara dengan Ibu Nia/Penjual Sate (28 tahun) .....</b>	<b>91</b>
<b>Ibu Tia/Mahasiswa (25 tahun) .....</b>	<b>91</b>
<b>Ibu Irma Widianti/Pekerja Kantor (45 tahun).....</b>	<b>92</b>
<b>Wawancara dengan Ibu Lailul Alfiyah/Pedagang (22 tahun).....</b>	<b>92</b>
<b>Wawancara dengan Ibu Ratna/Penjual jajan (38 tahun) .....</b>	<b>93</b>
<b>Banner yang dipasang di depan kantor Bank Syariah Indonesia Gresik Kartini...</b>	<b>93</b>
<b>Brosur Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini .....</b>	<b>94</b>
<b>Brosur Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini .....</b>	<b>94</b>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Abayomi Alase. (2017). The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 5(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.5n.2p.9>
- Brosur Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gresik Kartini*. (2022).
- Departemen Agama, R. I. (2005). *al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro.
- Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gresik Kartini dikutip pada tanggal 20 Mei 2022*. (2022).
- Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gresik Kartini dikutip pada tanggal 3 Februari 2022*. (2022).
- Harsono. (2008). *Model-Model Pengelolaan Perguruan Tinggi* (p. 165). Pustaka Pelajar.
- Hasil Survei di Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gresik Kartini*. (2022).
- Hasil Wawancara, Ibu Nur Faizah selaku Pawning Sales Officer, 3 Februari 2022, pukul 16:00 WIB*. (2022).
- Helmina. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. *H. Abadi*, 53(9).  
<http://www.bankbsi.co.id/>. (2021). *Bank Syariah Indonesia*. <http://www.bankbsi.co.id/>
- Indonesia, B. (2012). *Surat Edaran Bank Indonesia No.14//7/DPbS tanggal 29 Februari 2012 perihal Produk Qardh Beragun Emas bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah*.
- Indrawan WS. (n.d.). Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Jombang: Lintas Media. In

*Lintas Media*. Lintas Media.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2016). *Desain Induk Gerakan Literasi Sekolah*. Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Khotibul Usman. (2016). *Perbankan Syariah*. PT Raja Grafindo.

Mahena, Y., Rusli, M., Dan, E. W.-K. J. S., & 2015, U. (2015). Prediksi Harga Emas Dunia Sebagai Pendukung Keputusan Investasi Saham Emas Menggunakan Teknik Data Mining. *Research.Kalbis.Ac.Id*, 2(1), 36.  
<http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/LFO7P4HJ6D7O5X587IB41OUPG.pdf>

Malayu S.P. (2009). *Dasar-dasar Perbankan*. Bumi Aksara.

Meittasari Tjandra. (1998). *Psikologi Anak* (p. 116). PT Gelora Aksara Pramat.

Milles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (p. 16). Universitas Indonesia Press.

Muhammad. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada.

Organisasi, F. I.-J. S. M. (2006). Experiential marketing sebagai suatu strategi dalam menciptakan customer satisfaction dan repeat buying untuk meningkatkan kinerja pemasaran. *Neliti.Com*.

<https://www.neliti.com/publications/133260/experiential-marketing-sebagai-suatu-strategi-dalam-menciptakan-customer-satisf>

Peter Salim dan Yeni Salim. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Modern English Press.

Rosi Oktari. (2021). *Sejarah Bank Syariah Indonesia*.



<https://www.tribunnews.com/bisnis/2021/02/02/berdirinya-bank-sejarah-merger-bank-tercepat-di-dunia>

Syah Muhibbin. (2007). *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru* (p. 136). Remaja Rosda Karya.

*Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia*. (2021).  
<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>

*Wawancara dengan Ibu Afrita Primiari selaku Pawning Appraisal pada tanggal 20 Mei 2022*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Arafah, Minggu 13 Februari 2022 pukul 10:47 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Fitri, Minggu 13 Februari 2022 pukul 10:33 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Irma Widianti, Sabtu 12 Februari 2022 pukul 16:25 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Lailul Alfiah, Sabtu 12 Februari 2022 pukul 10:15 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Lisa, Sabtu 12 Februari 2022 pukul 20:08 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Nia, Sabtu 12 Februari 2022 pukul 18:35 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Nur Faizah selaku Pawning Sales Officer pada tanggal 3 Februari 2022*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Ratna, Minggu 13 Februari 2022 pukul 10:25 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Riska, Minggu 13 Februari 2022 pukul 16:34 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Susiana, Minggu 13 Februari 2022 pukul 12:18 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Tia, Minggu 12 Februari 2022 pukul 16:39 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Ibu Vitya, Sabtu 12 Februari 2022 pukul 20:00 WIB*. (2022).

*Wawancara dengan Pak Bondan Warisman, Minggu 13 Februari 2022 pukul 10:00*

WIB. (2022).

*Wawancara dengan Pak Herman, Minggu 13 Februari 2022 pukul 12:25 WIB.*

(2022).

*Wawancara dengan Pak Ridwan, Minggu 13 Februari 2022 pukul 10:55 WIB.* (2022).

*Wawancara dengan Pak Saiful Adi, Minggu 13 Februari 2022 pukul 10:40 WIB.*

(2022).

Yusuf, B. hayat dan S. (2010). *Benchmark internasional Mutu Pendidikan*. Bumi Aksara.

Zainuddin Ali. (2010). *Hukum Perbankan Syariah* (Sinar Grafika (Ed.)). Sinar Grafika.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A