

**PENGARUH FLUKTUASI HARGA EMAS, BIAYA PENITIPAN
(UJRAH), DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMILIHAN PRODUK BSI GADAI EMAS PADA NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA
BANDAR LAMPUNG KCP ANTASARI**

SKRIPSI

**SHAKILA PUSPITA
NPM 1851020251**

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444H/2023M**

**PENGARUH FLUKTUASI HARGA EMAS, BIAYA PENITIPAN
(UJRAH), DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMILIHAN PRODUK BSI GADAI EMAS PADA NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA
BANDAR LAMPUNG KCP ANTASARI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

SHAKILA PUSPITA

NPM 1851020251

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Dr. Syamsul Hilal, S.Ag.,M.Ag

Pembimbing II : Ahmad Hazas Syarif, M.E.I

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444H/2023M**

ABSTRAK

Emas merupakan logam mulia yang sangat diminati oleh banyak orang, komoditas ini juga mengikuti alur inflasi sehingga ketika inflasi sangat tinggi, saat itulah harga emas juga akan melambung tinggi. Demikian juga ketika inflasi menurun, harga emas juga ikut turun. Jika dinyatakan dalam harga rupiah, harga emas memiliki keunikan. Selama ini, harga emas di Indonesia memiliki kecenderungan selalu naik dan nilainya tidak terlalu signifikan jika turun. Hal itu terjadi karena ketika harga emas dalam harga dolar Amerika Serikat (AS) turun, pada saat yang sama, harga dolar AS terhadap rupiah cenderung menguat.

Produk gadai emas merupakan salah satu produk yang banyak diminati nasabah BSI untuk bertransaksi di BSI KCP Antasari Bandar Lampung. Semakin meningkatnya transaksi gadai emas di BSI maka akan meningkatkan pula produktivitas dari produk gadai tersebut. Namun sebagaimana yang telah kita ketahui sebelumnya bahwa emas merupakan sebuah barang yang memiliki harga fluktuatif, sehingga masyarakat terkadang harus berfikir ulang ketika sedang membutuhkan tambahan dana apakah emas yang mereka miliki akan digadaikan ke BSI atau menjualnya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah fluktuasi harga emas, biaya penitipan (ujrah), dan customer service berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pemilihan produk BSI gadai emas pada nasabah BSI di kota bandar lampung KCP Antasari. Bagaimana pengaruh fluktuasi harga emas, biaya penitipan (ujrah), dan customer trust secara simultan terhadap keputusan pemilihan produk BSI Gadai Emas pada nasabah BSI di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, kuisioner dan dokumentasi. Untuk proses analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu menunjukkan bahwa variabel fluktuasi harga emas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memilih produk BSI gadai emas dengan nilai 0,208 lebih dari 0,05. Sedangkan variabel ujarah berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih gadai emas dengan nilai 0,029 kurang dari 0,05. Dan variabel customer trust berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih gadai emas dengan nilai 0,000 kurang dari 0,05.

Kata kunci: Fluktuasi harga emas, Biaya penitipan (ujrah), customer trust, gadai emas.

ABSTRACT

Gold is a precious metal that is in great demand by many people, this commodity also follows the flow of inflation so that when inflation is very high, that's when the price of gold will also soar. Likewise, when inflation decreases, gold prices also fall. If expressed in rupiah prices, gold prices are unique. So far, the price of gold in Indonesia has a tendency to always go up and its value is not too significant if it goes down. This happens because when the price of gold in terms of the United States (US) dollar falls, at the same time, the price of the US dollar against the rupiah tends to strengthen. Gold pawning products are one of the products that are in great demand by BSI customers for transactions at BSI KCP Antasari Bandar Lampung. The more gold pawning transactions at BSI increase, the productivity of these pawn products will also increase. However, as we have previously known that gold is an item that has a fluctuating price, so people sometimes have to think again when they need additional funds whether to pawn the gold they have to BSI or sell it. The formulation of the problem in this study is: What are the price fluctuations? gold, deposit fees (ujrah), and customer service have a partial effect on the decision to select BSI gold pawn products for BSI customers in the city of Bandar Lampung KCP Antasari. What is the effect of fluctuations in gold prices, safekeeping fees (ujrah), and customer trust simultaneously on the decision to choose BSI Gold Pawn products for BSI customers in Bandar Lampung City, Antasari Kcp.

This research is included in field research. Source of data in the form of primary data and secondary data. Data collection techniques consist of observation, interviews, questionnaires and documentation. For the process of data analysis using multiple linear regression analysis with the SPSS program.

The research results obtained showed that the gold price fluctuation variable did not have a significant positive effect on the decision to choose a gold pawning BSI product with a value of 0.208 more than 0.05. Whereas the ujarah variable has a significant effect on the decision to choose a gold pawn with a value of 0.029 less than 0.05. And the customer trust variable has a significant effect on the decision to choose a gold pawn with a value of 0.000 less than 0.05.

Keywords: Fluctuations in the price of gold, Custody fees (ujrah), customer trust, pawn gold.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shakila Puspita
NPM : 1851020251
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**PENGARUH FLUKTUASI HARGA EMAS, BIAYA PENITIPAN (UJRAH), DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK BSI GADAI EMAS PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA BANDAR LAMPUNG KCP ANTASARI**” Adalah Benar-Benar Merupakan Hasil Karya Penyusun Sendiri, Bukan Duplikasi Atau pun Plagiat Dari Karya Orang Lain Kecuali Pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka penyusun akan bertanggung jawab sepenuhnya. Demikian surat pernyataan ini ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Agustus 2023
Penulis



Shakila Puspita
NPM. 1851020251



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Biaya Penitipan
(Ujrah) Dan Customer Trust Terhadap Keputusan
Pemilihan Produk BSI Gadai Emas Pada Nasabah
Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung
Kep Antasari**

Nama : Shakila Puspita

NPM : 1851020251

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

**Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag
NIP. 196909272001121001

Pembimbing II

Ahmad Hazas Syarif, M.E.I
NIP. 198309292016031010

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Any Eliza, S.E., M.Ak.
NIP.198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Customer Trust Terhadap Keputusan Pemilihan Produk BSI Gadai Emas Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari”** Di susun oleh : **Shakila Puspita NPM : 1851020251**, Prodi : **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Univeritas Islam Negri Raden Intan Lampung pada hari/tanggal : **Jumat, 14-April-2023, Pukul : 13:00 – 14:30 WIB**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. H. Nasrudin, M.Ag

(.....)

Sekretaris : Raizky Rienaldi Pramsha, M.E

(.....)

Penguji I : Dimas Pratomo, M.E

(.....)

Penguji II : Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag

(.....)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M, Akt, CA

NIP.19790809262008011008

MOTTO

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَهُ ۖ تَكْتُمُوا وَلَا وَلِيَّتُكَ اللَّهُ رَبُّهُ
أَوْثَمِينَ أَمَانَتَهُ نَفِيُّوْذِ الَّذِي بَعْضًا بَعْضُكُمْ عَلِيمٌ تَعْمَلُونَ بِمَا وَاللَّهُ قَلْبُهُ انَّهُمْ فَإِنَّهُ وَمَنْ
يَكْتُمُهَا الشَّهَادَةُ

”jika kamu dalam perjalanan dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang), akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhaninya ; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya ; dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS al-baqarah ayat 283)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobbil'alamin. Terucap syukur kepada Allah SWT yang utama dari segalanya. Cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikanku petunjuk, kekuasaan, kekuatan dalam diri ini, nikmat ilmu yang tak ada hentinya membuat diri ini selalu bersyukur. Atas karunianya serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan.

Segala syukur alhamdulillah kuucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena telah memberikan kesempatan pada diri ini untuk hadir di tengah-tengah orang yang selalu memberikan do'a, semangat, dan keikhlasannya menemaniku dalam menjalankan kehidupan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya yang sederhana ini kupersembahkan untuk orang-orang tercinta dan tersayang:

1. Kedua orang tua hebat dalam hidup saya. Ibu tersayang, Ibu Erma Wati yang telah mengajarkan arti dari bahu yang kuat, doa yang tiada henti engkau langitkan menjadikan usaha yang saya jalani menjadi mudah untuk sampai pada titik ini. Ayahanda tersayang, Bapak Agus Salim Hasan laki-laki yang mengajarkan saya bagaimana menjadi manusia yang sabar. Terimakasih ayah dan ibu untuk pengorbanannya dan untuk keringat yang selama ini terjatuh demi menyekolahkanku hingga sampai ke perguruan tinggi agar aku dapat mencapai cita-citaku.
2. Kakak Laki-lakiku Ahmad Kalbadi terimakasih sudah selalu menyayangiku, memotivasiku. Terimakasih atas semua pengorbanannya utukku.
3. Untuk suami ku Reza Agustian, Almarhum anak ku El Faqih pranata dan Baby Girl ku yang sedang aku nantikan kelahirannya, terimakasih sudah berjuang bersama memberikan semangat dan menemaniku selama masa perjuangan skripsi ini.
4. Teruntuk keluarga besarku yang namanya tidak bisa kusebutkan satu per satu. Terimakasih atas doa dan dukungannya hingga saat ini.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Shakila Puspita, dilahirkan di Sukarame pada tanggal 21 Agustus 2000. Penulis merupakan anak terakhir dari pasangan Bapak Agus Salim Hasan dan Ibu Erma Wati. Berikut riwayat pendidikan yang telah diselesaikan penulis:

1. SDN Sukarame, lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2012.
2. SMP 04 Bukit Kemuning, lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2015.
3. SMAN 1 Gunung Labuhan, lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2018.
4. Penulis melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

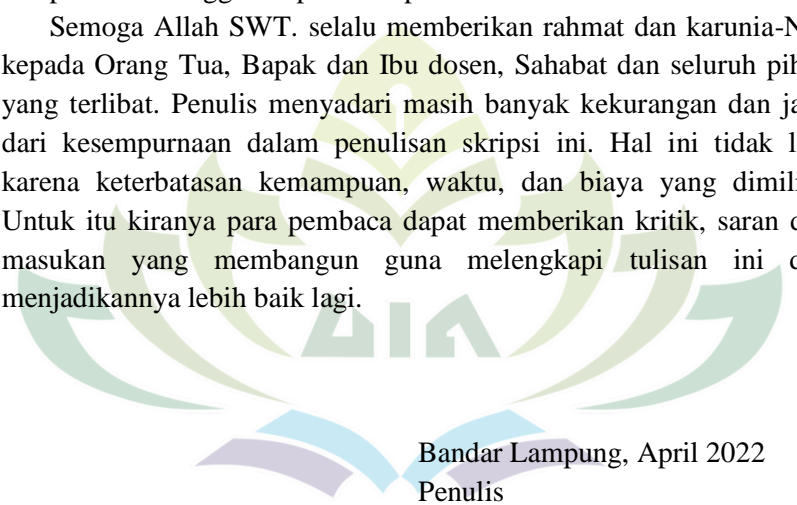
Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan yang maha Esa atas segala berkat limpahannya serta rahmat dan karunia nya lah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Biaya Penitipan (Ujrah), Dan Customer Trust Terhadap Keputusan Pemilihan Produk BSI Gdai Emas Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung KCP Antasari”** Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Keluarga, sahabat, serta pengikutnya yang senantiasa dinantikan syafaatnya di yaumul akhir kelak.

Dalam mengerjakan skripsi yang ditulis untuk melengkapi tugas tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mendapatkan gelar SarjanaEkonomi (S.E), penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Wan Jamaluddin M.Ag.,Ph.D. selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung. Yang selalu memotivasi mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai islami.
2. Bapak Prof, Dr, Tulus Suyanto M.M.A.kt.C.A sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Any Aliza M,Ak. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Syamsul Hilal, S.Ag.,M.Ag selaku pembimbing akademik I saya yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memotivasi hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Ahmad Hazas Syarif, M.E.I selaku pembimbing akademik II yang dengan tulus meluangkan waktunya dan mengarahkan penulis juga memberikan motivasi sehingga terselesaikannya skripsi dengan baik dan benar.

6. Bapak dan Ibu dosen selaku guru yang amat berjasa bagi penulis baik dalam memberikan ilmu, karakter juga perubahan pola pikir dan sudut pandang.
7. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang turut berperan dalam penyelesaian studi penulis.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Tuti Aslamal Husna, Suciyati Maharani, Thania Fitriani, Selvi Anggraini, serta teman-teman kelas F perbankan Syariah lainnya yang turut berperan dalam penyelesaian studi penulis.
9. Seluruh sahabat dan semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT. selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada Orang Tua, Bapak dan Ibu dosen, Sahabat dan seluruh pihak yang terlibat. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lain karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan biaya yang dimiliki. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan kritik, saran dan masukan yang membangun guna melengkapi tulisan ini dan menjadikannya lebih baik lagi.



Bandar Lampung, April 2022
Penulis

Shakila Puspita
1851020251

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relefan	14
H. Sistematika Penulisan	16

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Theory.....	19
1. <i>Theory of Reasoned Action</i>	19
a. <i>Behavior Belief</i>	19
b. <i>Normative Belief</i>	20
c. <i>Attitude Towards The Behavior</i>	20
2. <i>Fluktuasi Harga Emas</i>	21
3. <i>Biaya Penitipan (Ujrah)</i>	24
a. <i>Pengertian Ujrah</i>	24
b. <i>Landasan Hukum Ujrah</i>	25
c. <i>Syarat Ujrah</i>	28
d. <i>Berakhirnya Ujrah</i>	28
e. <i>Biaya Ujrah/Pemeliharaan Barang Jaminan</i>	29
4. <i>Customer Trust</i>	29
5. <i>Bank Syariah Indonesia</i>	31
6. <i>Gadai Emas</i>	35

a. Pengertian gadai	35
b. Dasar Hukum gadai	37
7. Ketentuan Hukum Gadai	39
B. Kerangka Berpikir.....	41
C. Hipotesis	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Waktu dan Tempat Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel.....	46
D. Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Kuesioner	48
F. Teknik Analisis Data.....	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
3. Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Uji Normalitas	49
b. Uji Multikolinearitas.....	50
c. Uji Heteroskedastisitas	50
d. Uji Autokorelasi	51
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
5. Uji Statistik	52
a. Koefisien Determinasi (R ²)	52
b. Uji F test (Uji Secara Simultan).....	52
c. Uji T Test (Uji Secara Parsial).....	53
6. Definisi Operasional Variabel.....	64

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	55
B. Hasil Analisis Data	57
C. Pembahasan	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran	71

DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Nasabah Produk BSI KCP Antasari Bandar Lampung	7
1.2	Biaya pemeliharaan gadai emas Bank Syariah Indonesia	9
2.1	Biaya Ujrah/Pemeliharaan Barang Jaminan	29
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	57
4.4	Hasil uji validitas	58
4.5	Hasil uji realibilitas	59
4.6	Hasil Uji Normalitas Data Kolmogorov-Smirnov	60
4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	61
4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
4.9	Hasil Pengujian Autokorelasi	62
4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
4.12	Hasil uji t hasil uji F hitung	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul merupakan hal yang sangat penting dari karya ilmiah, sehingga tidak terjadinya kesalahpahaman dalam penafsiran sebuah judul. Perlu adanya sebuah penegasan judul agar dapat memiliki kesatuan dalam pemahaman dan penafsiran yang sama terhadap isi judul skripsi. Adapun judul skripsi yang akan diuraikan adalah **“Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Biaya Penitipan (*Ujrah*) Dan *Customer trust* Terhadap Keputusan Pemilihan Produk BSI Gadai Emas Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari”**.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami arti judul diatas, maka diperlukan penegasan terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh

Menurut kamus besar bahasa indonesia, Pengaruh adalah daya yang ada atau yang timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang.¹

WJS. Poerwardaminta berpendapat bahwa pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu, baik orang maupun benda dan sebagainya yang berkuasa atau yang berkekuatan dan berpengaruh terhadap orang lain.²

Bila ditinjau dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh sebagai sesuatu ketertarikan yang timbul dari suatu hal yang berakibat perubahan terhadap seseorang.

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (on-line) tersedia di <https://kbbi.kemendibud.go.id> diakses pada tanggal Selasa 24 Mei 2022 pukul 18.49

² Repository.usu.ac.id. www.repository.usu.ac.id. [Diakses 14 April 2019 pukul 23.40].h.20

2. Fluktuasi Harga Emas

a. Fluktuasi

Fluktuasi adalah turun naiknya harga pada suatu barang atau benda. Jika barang banyak dibutuhkan konsumen akan berdampak pada naiknya harga dan jika benda tersebut kurang diminati harganya akan turun.³

Menurut Surya Yohanes, fluktuasi adalah perubahan naik atau turunnya suatu variabel yang terjadi akibat dari mekanisme pasar.⁴

Sedangkan pengertian fluktuasi menurut para ahli adalah sebuah kondisi atau keadaan yang tidak stabil, yang menunjukkan gejala yang tidak tetap dan selalu berubah-ubah.⁵ Menurut Wikipedia, kata fluktuasi dapat diartikan sebagai ketidaktetapan atau guncangan, sebagai contoh terhadap harga barang dan sebagainya, atas segala hal yang bisa dilihat di dalam sebuah grafik.⁶

b. Harga

Harga adalah jumlah uang yang diterima oleh penjual dari hasil penjualan suatu produk barang atau jasa yang terjadi pada suatu perusahaan atau tempat usaha/bisnis. Harga tersebut tidak selalu merupakan harga yang benar-benar terjadi sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli (*price*).⁷

Menurut Kotler dan Armstrong, pengertian harga adalah sejumlah uang yang dibebankan

³Ismail Namwawi, *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer*; Hukum Perjanjian, Ekonomi, Bisnis, Dan Sosial, Cet I (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), h.164.

⁴E-Jurnal, Pengertian Fluktuasi. www.e-jurnal.com/2013/12 [Diakses 25 April 2019 pukul 14.56].h.10

⁵ Pengertian Menurut Para Ahli. Pengertian Fluktuasi Menurut Para Ahli, www.pengertianmenurutparaahli.net [Diakses 25 April 2019 pukul 14.51]

⁶ Wikipedia. Fluktuasi, www.id.m.wikipedia.org/wiki/fluktuasi. [Diakses 23 Mei 2019 pukul 13.30].

⁷ Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2010), h: 302

terhadap suatu produk (barang atau jasa), atau jumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi mendapatkan manfaat dari produk tersebut.⁸

c. Emas

Emas adalah unsur logam yang bersifat mudah dibentuk dan kekuningan, selain itu emas memiliki sifat yang tidak mudah bereaksi dengan bahan kimia yang lainnya sehingga disebut dengan logam mulia⁹. Emas yang banyak dijual dipasaran, dapat berbentuk perhiasan dan batangan (lantakan).

3. Biaya Penitipan (*ujrah*)

Biaya titip ringan (*ujrah*) adalah upah atau gaji¹⁰ atau dapat juga diartikan uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa. *Ujrah* merupakan harga sewa atau harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian.¹¹

4. *Customer trust*

Customer trust menurut Robbins adalah kepercayaan sebagai ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak secara kata-kata, tindakan, dan kebijakan.¹²

5. Terhadap Keputusan Pemilihan

Keputusan adalah suatu reaksi terhadap beberapa solusi alternatif yang dilakukan secara sadar dengan cara menganalisa kemungkinan- kemungkinan dari alternatif tersebut bersama konsekuensinya. Setiap keputusan akan membuat pilihan terakhir, dapat berupa tindakan atau opini.

⁸ Veithzal Rivai, *Islamic Banking: Sebuah Teori Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara. 2010.h.742

⁹ John Pratama, *Rahasia Kaya dengan Investasi Emas dan Dinar*. Jakarta:Kik Publishing, 2012. h. 23.

¹⁰ Ridwansyah, mengenal istilah-istilah dalam perbankan syariah (bandar lampung: CV. Anugrah utama raharja (AURA), h. 25.

¹¹ Ahmad Wardi Muslich, *fiqh muamalah* (jakarta: Amzah, 2013), h. 321.

¹²Rezah Pahlevi, “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Green Product”. (Skripsi, Universitas Bengkulu, Bengkulu,2014), h.22.

Pemilihan dalam kamus besar bahasa indonesia adalah proses, cara perbuatan memilih.¹³

6. Produk BSI Gadai Emas

a. Produk

Dalam bisnis, produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjual belikan, dalam marketing produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan.¹⁴

b. BSI Gadai Emas

Bank Syariah Indonesia yang disingkat BSI adalah Bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah, yang diresmikan pada tanggal 1 februari 2021. Bank ini merupakan hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI syariah, dan BRI Syariah menjadi satu. Bank Syariah Indonesia menjadi bank Syariah milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara).¹⁵

Gadai emas merupakan salah satu produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat yang terdapat di BSI.¹⁶

7. Nasabah

Pengertian nasabah dalam kamus besar bahasa indonesia adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.¹⁷

¹³ Kamus Besar Bahasa Indonesia Tersedia Di <https://kbbi.web.id> Di Akses Pada Tanggal 23 Mei 2022 Pukul 20.06

¹⁴ Kotler, P., Armstrong. G., Brown, L., And Adam, Marketing. (Ed. Pearson Education Australia/Prentice.2006).h.121

¹⁵ Wikipedia Tersedia Di <https://id.m.wikipedia.org> Diakses Pada Tanggal 26 Mei 2022 Pukul 19.25 12

¹⁶ BSI Gadai Emas Tersedia Di <https://bankbsi.co.id> Diakses Pada Tanggal 26 Mei 2022 Pukul 19.31

¹⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia Tersedia Di <https://typoonline.com/kbbi/nasabah>

B. Latar Belakang Masalah

Dalam kegiatan sehari-hari uang selalu menjadi kebutuhan yang diperlukan untuk membayar atau membeli berbagai keperluan, namun terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat terpenuhi dengan uang yang dimiliki. Sehingga harus mengurangi keperluan yang tidak terlalu penting, namun untuk keperluan yang sangat penting harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada. Apabila kebutuhan dana berjumlah besar maka dalam jangka pendek dana sulit untuk dipenuhi. Namun apabila dana yang dibutuhkan relatif kecil maka akan dengan mudah terpenuhi, karena tersedia banyak sumber dana yang mudah dan cepat. Mulai dari pinjaman ke tetangga, sampai pinjam dari lembaga keuangan lainnya. Bagi mereka yang memiliki barang-barang berharga kesulitan dana dapat segera terpenuhi dengan cara menjual barang berharga tersebut, sehingga sejumlah dana yang dibutuhkan dapat terpenuhi. Namun resikonya barang yang telah dijual akan hilang dan sulit untuk kembali. Kemudian jumlah uang yang diperoleh terkadang lebih besar dari yang diinginkan sehingga dapat mengakibatkan pemborosan.

Untuk mengatasi pemborosan agar kebutuhan dana dapat terpenuhi tanpa kehilangan barang-barang berharga, maka masyarakat dapat menggadaikan barang-barangnya ke lembaga tertentu. Barang yang digadaikan tersebut pada waktu tertentu dapat ditebus kembali setelah masyarakat melunasi pinjamannya. Kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh sejumlah uang dan dapat ditebus kembali setelah jangka waktu tertentu disebut dengan usaha gadai.¹⁸

Secara umum pengertian gadai adalah kegiatan meminjamkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Gadai menggadaikan merupakan jenis transaksi yang telah lumrah dilakukan oleh masyarakat. Menurut

¹⁸ Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h.276

Ghofur Anshori, sebagaimana dikutip dalam bukunya. Hadirnya pegadaian sebagai sebuah lembaga keuangan formal di Indonesia yang bertugas menyalurkan pembiayaan dengan bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Pegadaian merupakan suatu hal yang perlu disambut positif. Sebab dengan hadirnya lembaga tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat agar tidak terjerat dalam praktek-praktek lintah darat dan pelepas uang lainnya. Namun kenyataan yang ada dan berkembang di lingkungan lembaga pegadaian sekarang ini, menunjukkan adanya beberapa hal yang dipandang memberatkan dan telah mengarah kepada suatu tindakan eksploitasi terhadap masyarakat¹⁹. Setiap pinjaman yang mendatangkan manfaat adalah riba. Izin pemilik barang gadaai tidak dapat melegalkan pemanfaatan karena termasuk riba. Haramnya riba tidak hanya terkait dengan hak sesama, tetapi juga terkait dengan hak Allah. Jika izin pemanfaatan itu disyaratkan dalam akad maka ini jelas termasuk riba yang diharamkan. Begitu juga jika tidak disyaratkan secara terang (sharih) dalam akad akan tetapi sudah menjadi hukumnya seperti sesuatu yang disyaratkan. Akad pegadaian adalah jenis akad yang bertujuan sebagai jaminan. Ketika peminjam tidak mampu melunasi hutangnya, maka barang gadaian itu bisa dijual dan uangnya bisa dipakai untuk melunasi. Akad gadaai bukan bertujuan untuk mencari keuntungan, namun untuk membantu agar peminjam mendapat manfaat dari pinjaman yang dibutuhkan tersebut. Balasan bagi yang memberi pinjaman adalah perbuatannya bernilai kebaikan dan mengharap pahala dari Allah. Sehingga berdasarkan kebutuhan masyarakat terciptalah bank syariah islam yang berlandaskan hukum-hukum islam.

Hadirnya bank syariah di Indonesia membawa iklim serta warna baru dalam kompetisi di dunia perbankan yang sebelumnya hanya didominasi oleh bank konvensional bank

¹⁹ Ghofur Anshori, Dewi Gustini. *Gadaai Emas Dalam Perspektif Fiqh Muamalah: Analisis Konsep dan Proses pada PT. Bank Sumsel Cabang Syariah Palembang*, 2006, h.15

(BUMN) maupun bank swasta serta Bank Perkreditan Rakyat yang sangat dekat dan dikenal oleh masyarakat²⁰. Bank syariah merupakan bank yang memberikan layanan khusus berbasis syariah dan tidak membebankan bunga kepada nasabah. Bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan mendapatkan sejumlah keuntungan dari sistem tersebut. Keuntungan inilah yang kemudian digunakan pihak bank (selaku pengelola) untuk membiayai seluruh kegiatan operasional perbankan yang dijalankan. Bentuk kegiatan yang ditawarkan bank syariah sangat bervariasi, diantaranya melakukan berbagai inovasi produk untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Sejak berdiri BSI mulai membuka cabang diberbagai penjuru Indonesia seperti Lampung salah satunya BSI KCP Antasari. BSI KCP Antasari menawarkan beberapa produk yang dapat dilihat pada tabel 1.1. berikut.

Tabel 1.1.

Tabel Jumlah Nasabah Produk BSI KCP Antasari Bandar Lampung

No	Tahun	Jumlah Nasabah		
		Tabungan Mabrur	Gadai Emas	KPR
1	2020	92	212	60
2	2021	109	247	82
3	2022	142	300	100

Sumber: wawancara pihak bsi kcp antasari bandar lampung

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan pihak pegadaian Syariah KCP Antasari, diketahui bahwasannya terdapat beberapa produk yang tawarkan oleh BSI KCP Antasari. KPR atau kredit pemilikan rumah guna membantu memenuhi keinginan masyarakat dalam memiliki rumah dengan sistem bagi hasil, dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara penulis, KPR kurang diminati oleh nasabah

²⁰ Muhammad Syafei Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Kepraktik.* (jakarta:Gema Isani,2001),h.117.

dikarenakan sejumlah orang masih belum memahami perbedaan sistem margin dan bunga pada KPR syariah dan konvensional. Sehingga banyak nasabah masih menganggap KPR syariah sama saja dengan konvensional²¹. Sedangkan produk tabungan mabrur yang mendanai nasabah untuk menunaikan ibadah haji dan umrah cukup diminati, namun faktor ekonomi nasabah serta tabungan mabrur yang tidak bisa ditarik setiap saat membuat produk ini belum banyak peminat²². Gadai emas menjadi produk yang banyak diminati nasabah karena taksiran harga emas yang tinggi, biaya penitipan yang ringan, proses yang mudah, perpanjangan pinjaman yang otomatis, serta adanya penyimpanan emas yang aman serta dijamin asuransi²³.

Nasabah menjadi faktor yang penting bagi BSI KCP Antasari. Bank dapat dikatakan dapat mencapai target apabila memiliki nasabah, karena dari nasabah bank akan mendapat keuntungan. Bank BSI KCP Antasari tidak hanya membantu nasabah mendapatkan dana dengan mudah dan cepat, namun juga sangat menjaga kepercayaan nasabah jika melakukan gadai emas. Sehingga nasabah tidak ragu untuk melakukan gadai di BSI KCP Antasari. Untuk menarik minat nasabah BSI KCP Antasari melakukan promosi secara *door to door* atau brosur.²⁴ Selain itu faktor harga juga mempengaruhi minat nasabah. BSI KCP Antasari mempunyai penilaian terhadap emas yang akan dijadikan jaminan oleh nasabah. Nilai perhitungan yang umumnya dilakukan adalah perhitungan karatase. Perhitungan ini menjadi salah satu penilaian dalam pembiayaan gadai emas. BSI menentukan karatase emas yang akan dijadikan jaminan dengan kadar sekitar 16-24 karat. BSI KCP Antasari juga tergolong cukup murah terutama pada biaya administrasi, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

²¹ Heykal, M. *Analisis Tingkat Pemahaman KPR Syariah pada Bank Syariah di Indonesia*: Binus Business Review,(2014).h.30

²² Yeni, Diah.. *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Mabrur Pada Calon Nasabah di Bank Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia. 2016.h.112

²³<https://www.bankbsi.co.id/produk&pelayanan/individu/1618970029emas>

²⁴ Deliyanti Oentoro, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: LakBang Pres Sindo,2012),h.98.

Tabel 1.2
Biaya Pemeliharaan Gadai Emas Bank Syariah Indonesia

No	Pembiayaan	Biaya pemeliharaan 15 hari	Biaya pemeliharaan 4 bulan
1	1.000.000	Rp. 9,000.00	Rp. 72,000.00
2	5.000.000	Rp. 45,000.00	Rp 360,000.00
3	10,000,000	Rp. 90.000,00	Rp. 720.000,00
4	20,000,000	Rp. 150.000,00	Rp. 1.200.000,00
5	35,000.000	Rp. 150.000,00	Rp. 2.100.000,00
6	50.000.000	Rp. 262.500,00	Rp. 3.000.000,00
7	100.000.000	Rp. 550.000,00	Rp. 4.400.000,00
8	250.000.000	Rp. 1.735.000,00	Rp. 11.000,000.00

Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Antasari

Dengan biaya administrasi yang murah hal ini mampu meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah untuk melakukan transaksi penggadaian. Namun disamping hal tersebut harga emas sangat dipengaruhi oleh fluktuasi. Pergerakan harga emas dapat menjadi salah satu faktor penentu dalam penyaluran pembiayaan gadai emas. Nasabah pada umumnya cenderung akan menggadaikan emasnya pada saat harga emas mengalami kenaikan. Hal tersebut dikarenakan ketika harga emas naik maka nilai taksiran atas emas juga akan naik dan nasabah akan mendapatkan pinjaman dana yang lebih besar. Namun sebaliknya, ketika harga emas sedang mengalami penurunan, nasabah akan cenderung menahan diri untuk menggadai emas. Tingkat inflasi memiliki pengaruh terhadap penyaluran pembiayaan *rahn*. Hal ini disebabkan inflasi yang berarti kenaikan harga, apabila harga semakin naik, maka seseorang akan berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan demikian, apabila inflasi semakin tinggi maka penyaluran pembiayaan *rahn* (gadai) juga akan

meningkat.²⁵

Berdasarkan penjabaran diatas, hal tersebut mendorong penulis untuk memilih produk gadai emas BSI dibandingkan produk BSI lainnya. Penulis memilih nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Antasari yang sudah menggunakan produk Gadai Emas sebagai objek penelitian berangkat dari penelitian terdahulu oleh Alvien Septian Haerisma dkk²⁶, dalam penelitian tersebut Alvien dkk mengatakan bahwa variabel fluktuasi harga emas secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah memilih produk BSI gadai emas. Selain itu hal ini juga didukung oleh penelitian Sri²⁷ yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Ujrah Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Emas di BMT NU Cabang Galis Pamekasan” dengan ujrah yang rendah dihitung harian dan juga bebas dari praktik riba yang diharamkan maka akan timbul pengaruh yang tinggi terhadap minat nasabah untuk menggadaikan emas. serta penelitian Zahriatul²⁸ yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap *Customer Satisfaction* serta dampaknya pada *Customer Loyalty* Perbankan Syariah” Kepercayaan nasabah dapat dikaitkan dengan kinerja perusahaan berdasarkan tingkat keberhasilan pelayanan yang mampu diberikan oleh suatu perusahaan, karena nasabah berpendapat bahwa produk yang sama namun jika dibeli di tempat yang berbeda pasti akan mendapatkan pelayanan yang berbeda.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Biaya Penitipan (Ujrah) Dan *Customer trust***

²⁵ Hariyanti, B.I., askandar,dkk, pengaruh pendapatan harga emas, tingkat inflasi terhadap penyaluran pembiayaan *Rahn* (study kasus pada pegadaian syariah bonder lombok tengah. Jurnal ilmiah riset akuntansi,Vol.8. No1. h.1-15.

²⁶ Alvien Septian Haerisma,dkk.*Pengaruh Fluktuasi Harga Emas dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Produk Cicil Emas Pada Pegadaian Syariah Pasar Baru Indramayu* (Cirebon : Jurnal Ekonomi Rabbani,2021). Vol.1. Hal 79-94

²⁷ Wulandari, Sri *Pengaruh Lokasi dan Ujrah terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Emas di BMT NU Cabang Galis Pamekasan*. Diploma Thesis. Institut Agama Islam Negeri Madura.2021.h.123

²⁸ Zahriatul Aini, *Pengaruh Service Quality Dan Customer trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah*. Kolegial.2018. Vol.6,No.2.h.78

Terhadap Keputusan Pemilihan Produk BSI Gadai Emas (Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari)”

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, agar penelitian lebih terarah maka peneliti mengidentifikasi dan membatasi masalah yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

- a. Harga emas berfluktuasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan *customer trust* maka tidak akan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk BSI Gadai Emas Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung.
- b. Biaya penitipan (*ujrah*) yang relatif rendah akan mempengaruhi nasabah dalam memilih produk gadai emas Pada Bank Syariah Indonesia di kota Bandar Lampung KCP antasari.

2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang akan dibahas, maka dalam penulisan ini peneliti membatasi ruang lingkungannya agar peneliti lebih terarah, terfokus dan tidak menyimpang dari tujuan utama penelitian serta dapat memudahkan proses penelitian. Oleh karena itu, penulis menetapkan batas-batas dimana masalah tersebut dapat dikaji antara lain:

- a. Objek dari penelitian ini adalah nasabah dan karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Antasari yang sudah menggunakan produk Gadai Emas
- b. Pada penelitian ini penulis memilih variabel independen fluktuasi harga emas, biaya penitipan (*ujrah*), *customer trust*, dengan demikian penelitian ini

berfokus pada ketiga Variabel tersebut.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah fluktuasi harga emas berpengaruh secara persial terhadap keputusan pemilihan produk BSI gadai emas pada nasabah Bank Syariah Indonesia di kota bandar lampung KCP Antasari?
2. Apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh secara persial terhadap keputusan pemilihan produk BSI gadai emas pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandar Lampung KCP Antasari ?
3. Apakah *customer trust* berpengaruh secara persial terhadap keputusan pemilihan produk BSI Gadai Emas pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari ?
4. Bagaimana pengaruh fluktuasi harga emas, biaya penitipan (*ujrah*), dan *customer trust* secara simultan terhadap keputusan pemilihan produk BSI Gadai Emas pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari ?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan dan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh fluktuasi harga emas terhadap keputusan pemilihan Produk BSI gadai emas pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap keputusan pemilihan Produk BSI Gadai Emas Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari
3. Untuk mengetahui pengaruh *customer trust* terhadap keputusan pemilihan produk BSI Gadai Emas pada Nasabah

Bank Syariah Indonesia di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari

4. Untuk mengetahui pengaruh fluktuasi harga emas, biaya penitipan (*ujrah*), *customer trust* secara simultan terhadap keputusan pemilihan produk BSI gadai emas pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandar Lampung Kcp Antasari

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai pengaruh fluktuasi harga emas, biaya penitipan (*ujrah*), dan *customer trust* terhadap keputusan pemilihan produk BSI gadai emas pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandar Lampung. Selain itu penelitian ini digunakan sebagai pemenuhan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi.

2. Secara praktis

Penelitian ini menambah pengetahuan masyarakat mengenai manajemen keuangan dan akuntansi perbankan syariah. Memberi gambaran kondisi keuangan perbankan syariah. Serta praktisi perbankan diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan praktik pengungkapan Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Biaya penitipan (*Ujrah*), Dan *Customer trust* Terhadap Keputusan Pemilihan Produk BSI Gadai Emas Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi dalam penelitian- penelitian selanjutnya

G. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini penulis berusaha mencari, membaca, dan mempelajari penelitian terdahulu yang terkait dengan materi penelitian yang akan diambil untuk menjadi acuan. Dengan tujuan untuk membandingkan maupun menyempurnakan penelitian terdahulu. Dalam beberapa literatur penulis yang didapatkan ada kaitannya dengan penulisan kajian ini, seperti beberapa penelitian berikut:

1. Pada penelitian yang dilakukan oleh Gusto Cens Idris pada tahun 2017²⁹ yang berjudul “Pengaruh Pembiayaan Dan Fluktuasi Harga Emas Pada Produk Gadai Emas Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Mandiri Kc Bengkulu Tahun 2014-2016” dengan hasil penelitian fluktuasi harga emas tidak berpengaruh terhadap profitabilitas Bank Syariah Mandiri Kc Bengkulu. Dan pembiayaan produk gadai emas berpengaruh terhadap profitabilitas Bank Syariah Mandiri Kc Bengkulu.

Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan adalah pengaruh pembiayaan dan fluktuasi harga emas pada variabel independen dan variabel dependennya terhadap profitabilitas Bank Syariah Mandiri KC Bengkulu. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel independen nya fluktuasi harga emas terhadap variabel dependen nya keputusan pemilihan produk BSI gadai emas di kota Bandar Lampung KCP Antasari.

2. Pada penelitian yang dilakukan oleh liyun fiqoini amalia pada tahun 2020³⁰ yang berjudul “Pengaruh Fluktuasi Harga Emas Dan Biaya Promosi pada Produk Gadai Emas Terhadap Profitabilitas *Return On Asset* (ROA) Bank Syariah Mandiri Tahun (2017-2019)” dengan hasil penelitian fluktuasi harga emas (X1) berpengaruh signifikan

²⁹ Gusto Cens Idris, “*pengaruh pembiayaan dan fluktuasi harga emas pada produk gadai emas terhadap profitabilitas BANK SYARIAH MANDIRI KC BENGKULU*”, 2017.

³⁰ Liyun Fiqoini amalia, “*pengaruh fluktuasi harga emas dan biaya promosi pada produk gadai emas terhadap profitabilitas return on asset (ROA) bank syariah mandiri*”, 2020.

terhadap variabel profitabilitas *return on asset* (Y) di bank syariah mandiri tahun 2017-2019 artinya semakin meningkat harga emas maka pembiayaan gadai emas juga akan meningkat dan profitabilitas bank syariah mandiri juga meningkat.

3. Pada penelitian yang dilakukan oleh yulia dwi angraini pada tahun 2018³¹ yang berjudul “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung” dengan hasil biaya penitipan (*ujrah*) (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas pegadaian syariah way halim bandar lampung (Y) hal ini disebabkan karena biaya penitipan (*ujrah*) yang kebanyakan memberatkan nasabah dalam proses pembayaran dan pelunasan. Hal ini juga menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak cukup terjangkau dan ringan untuk nasabah gadai emas di pegadaian syariah way halim bandar lampung.
4. Pada penelitian yang dilakukan oleh rosikhotul imaniah pada tahun 2020³² yang berjudul “Pengaruh *Ujrah* Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” dengan hasil penelitian variabel *ujrah* sebagai (X1) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas (Y) di bank syariah mandiri kantor cabang jember.
5. Pada penelitian yang dilakukan oleh Zahriatul’ aini ³³ yang berjudul “Pengaruh Service Quality Dan *Customer trust* Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada

³¹ Yulia dwi angraini,” Pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas (studi kasus pada pegadaian syariah way halim Bandar lampung)”, 2018

³² Rosikhotul Imaniah, “Pengaruh *Ujrah* Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”, 2020

³³ Zahriatul Aini, “Pengaruh Service Quality Dan *Customer trust* Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah.”. 2018. Vol.6, No.2.

Customer Loyalty Perbankan Syariah” dengan hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa *service quality, customer trust, customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada bank syariah di kota Banda Aceh sudah relatif baik, hal ini mengindikasikan bahwa semua variabel dipersepsikan secara lebih baik oleh nasabah, dan hasil penelitian untuk hipotesis diperoleh penjelasan bahwa *customer trust* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Bank Syariah di Kota Banda Aceh.

Berdasarkan pada penelitian yang terdahulu dapat diketahui bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki objek yang berbeda dan jangka waktu yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini berjudul “**Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Biaya Penitipan (*Ujrah*), Dan *Customer trust* Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Bsi Gadai Emas (Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung KcpAntasari)”**”

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, kajian penelitian terdahulu yang relevan serta sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan seperti teori yang berkaitan erat judul skripsi, pengenalan Bank Syariah Indonesia, definisi dari gadai emas, fluktuasi harga emas, biaya penitipan (*ujrah*) dan *customer trust* serta berisi hipotesis sementara mengenai “Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Biaya Penitipan (*Ujrah*), Dan *Customer trust* Terhadap Keputusan

Pemilihan Produk BSI Gadai Emas pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandar Lampung KCP Antasari”

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

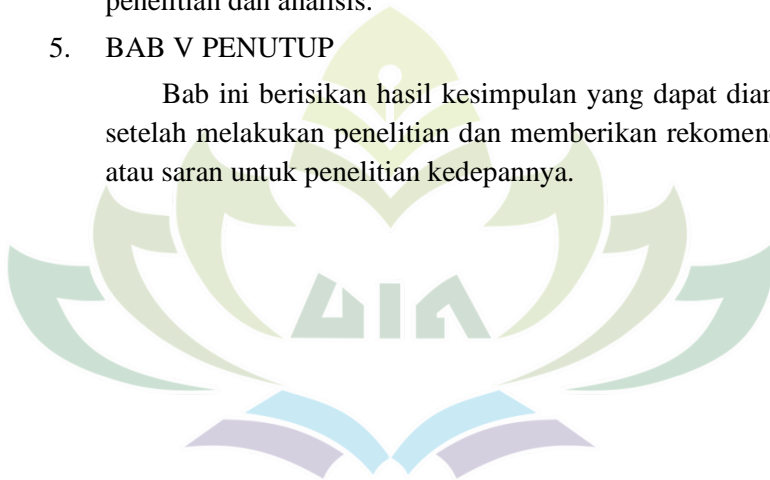
Bab ini berisi tentang metode penelitian yang meliputi waktu dan tempat penelitian, jenis, dan sumber data, populasi, dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, skala pengukuran, instrumen penelitian, dan teknik pengumpulan dan analisis data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi data yang diperoleh selama penelitian dan pembahasan mengenai hasil penelitian dan analisis.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan hasil kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk penelitian kedepannya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah di lakukan maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji T yang dilakukan terdapat hasil nilai signifikansi sebesar 0,208 artinya lebih dari 0,05 yang menunjukkan bahwa fluktuasi harga emas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memilih produk BSI gadai emas di KCP Antasari, Bandar Lampung, didukung dengan thitung bernilai $2,864 > t_{tabel} 2,042$.
2. Berdasarkan uji T yang dilakukan terdapat hasil nilai signifikansi sebesar 0,029 artinya kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa biaya penitipan (ujrah) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk gadai emas di BSI KCP Antasari, Bandar Lampung. Didukung dengan thitung bernilai $2,706 > t_{tabel} 1,993$.
3. Berdasarkan uji T yang dilakukan terdapat hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 artinya kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa *customer trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk gadai emas di BSI KCP Antasari, Bandar Lampung. Didukung dengan thitung bernilai $13,783 > t_{tabel} 1,993$.
4. Berdasarkan uji F yang dilakukan terdapat hasil Fhitung sebesar 123,12 dan F tabel sebesar 2,727. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fhitung lebih besar dari F tabel dan secara simultan ketiga variabel fluktuasi harga emas, biaya penitipan dan *customer trust* berpengaruh positif signifikan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh maka penulis menyampaikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi perbankan syariah diharapkan dapat mengeluarkan

produk rahn dan menjadi produk incaran masyarakat yang memiliki biaya penitipam dan administrasi yang tidak memberatkan nasabah.

2. Bagi nasabah harus lebih memperhatikan kembali fluktuasi harga emas untuk memilih produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia.
3. Bagi penelitian selanjutnya dapat memasukan variabel lain yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia.



DAFTAR RUJUKAN

Buku

Abdul rahman ghazaly, Op.cit. h.278

Ahmad Ifham Sholihin, Buku Pintar Ekonomi Syariah (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2010), h: 302

Ahmad Wardi Muslich, fiqih muamalah (jakarta: Amzah, 2013), h. 321.

Amrie Firmansyah & ajeng Ttrastie, “bagaimana peran tata kelola perusahaan dalam penghindaran pajak, pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan, pengungkapan risiko, efisiensi investasi,” (indramayu : adab,2020), 68.

Anton Bowono, “Multivariate Analysis dengan spss,” (Salatiga: STAIN Salatiga Press,2006).

Arief Muanas, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara,2014).h.27

Aziz Alimul Hidayat, “ menyusun instrumen penelitian & uji validitas reliabilitas,” (surabaya: Health Books Publishing, 2021), h. 12

Bagus Sumargo, Teknik Sampling (Jakarta: UNJ Press,2020), 25

Bawono, “ultivariate analysis dengan spss,” (salatiga : STAIN salatiga press, 2006), 91.

Diana yumanita “*bank syariah: gambaran umum* “ , (jakarta: pusat pendidikan dan studi kebanksentralan (PPSK) BI, 2005)

Eddy Rofflin, Iche Andriyani Liberty dan Pariyanan, *Populasi, Sampel dan Variabel dalam Penelitian* (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management,2021), 5.

Firmansyah, “*kajian akutansi keuangan: peran tata kelola perusahaan dalam kinerja tanggung jawab lingkungan, pengungkapan tanggung jawab sosial, agresivitas pajak*”, (indramayu: adab,2018),78

Griffin J, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan*

Kesetiaan Pelanggan, (Jakarta: Erlangga,2003),h.118

Huda, heykal, Op.cit, hlm.276

Husein Umar,Riset Pemasaran Dan Konsumen (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama,2005), h.146. 41 DR.Sandu Siyoto,Dasar Metode Penelitian(yogyakarta: Literasi Media Publishing,juni 2015),h.67

Imam ghozali, “*aplikasi analisis multivariate dengan program IMBS SPSS 19*”, (semarang: BPUD,2013),98

Irianto Aritonang, *Aplikasi Statistika Dalam Pengolahan Dan Analisis Data Kesehatan* (Yogyakarta : Media Presindo, 2005), 84

Ismail Namwawi, *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer; Hukum Perjanjian, Ekonomi, Bisnis, Dan Sosial, Cet I* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), 164.

Jody Moenadir, *Filosofi, Metode Peneltian dan Komunikasi Ilmiah* (Malang:UB Press,2011), 4.

John Pratama, *Rahasia Kaya dengan Investasi Emas dan Dinar*. Jakarta:Kik Publishing, 2012. h. 23.

Joko Salim, *Jangan Investasi Emas Sebelum Membaca Buku Ini*. (Jakarta : Vsis Media,2010), 1-3

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada, 2013), 276

Lexy J. Moleong, “metodologi penelitian kualitatif”, Ed. Revisi, Cet. Ke-38 (bandung: Ptremaja rosdakarya,2018) h.40

Liyun Fiqoini amalia, “pengaruh fluktuasi harga emas dan biaya promosi pada produk gadai emas terhadap profitabilitas *return on asset (ROA)* bank syariah mandiri”, 2020.

Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), H.162.

Muhammad Syafi’i Antonio. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* Hal.26

Nugroho, L.(2020). *Strategi Sumber Dana, Pembiayaan dan Jasa Bank*

- Syariah. In U. Saripudin (Ed), Pengantar Perbankan Syariah (pp. 177-192). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Oei, Istijanto. Kiat Investasi Valas, Emas, Saham. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), H. 63.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Oishon, *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran). Terjemah : Diah Tantri Dwiandani, (Jakarta Selatan: Salemba Empat,2013),h.163.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi BahasaIndonesia*.(Jakarta.PT.Indeks,2007)h.223
- Ridwansyah, mengenal istilah-istilah dalam perbankan syariah (bandar lampung: CV. Anugrah utama raharja (AURA), h. 25.
- Rosikhotul Imaniah, “Pengaruh *Ujrah* Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”,2020
- Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, “Dasar Metodologi Penelitian,” (Yogyakarta: literasi media publishing,2015),91
- Serfianto D. purnomo dkk, *investasi dan gadai emas* (jakarta: gramedia,2017), 27.
- Serfianto D.Purnomo Dkk. Investasi Dan Gadai Emas. (Jakarta: Gramedia, 2017), H.56
- Shafira Aristianti, Bambang Waluyo, dan Ady Arman, *Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Tingkat Inflasi, dan Non Performing Financing Terhadap Penyaluran Pembiayaan Produk Gadai Emas*,hlm.24
- Singgih Santoso, “*Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*”. (jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2000), h. 149
- Sugiyono, *Metopen Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung; Alfabeta, 2016).h.38
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Akfabeta, 2015), h. 85.
- Suharto TF. *Harga Emas Naik Atau Turun Kita Tetap Untung*. Jakarta

(ID): Elex Media Komputindo,2013), H.88.

V. wiratna Sujarweni, “metodologi penelitian bisnis ekonomi,” (yogyakarta: pustaka baru press, 2015).

Zahriatul Aini, Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap *Customer Satisfaction* Dampaknya pada *Customer Loyalty* Perbankan Syariah, (Politeknik Kutaraja,2018), hlm 152-153

Zainudin ali, hukum gadai syariah (jakarta: sinar grafika,2016), 20.

Jurnal / skripsi

Bagus nurcahyo & riskayanto, “analisis dampak penciptaan brand image dan aktivitas word of mouth pada penguatan keputusan pembelian produk fashion”, vol/ 3, No. 1 (2018): 19.

Dede nurhanah,apri budianto, toto *engaruh customer trust dan customer perceived terhadap loyalitas pelanggan*”, fakultas Ekonomi, universitas galuh, vol. 1, No. 2, juni 2019, h.193.

Fakhrurrazi Amir dan T.Meldi Kesuma, “pengaruh service quality terhadap switching behavior pengguna sim card telkomsel,” vol. 18, No. 1 (2017): 21

Hariyanti, B.I., askandar,dkk, pengaruh pendapatan harga emas, tingkat inflasi terhadap penyaluran pembiayaan *Rahn* (study kasus pada pengadaian syariah bonder lombok tengah. Jurnal ilmiah riset akuntansi.8(1). 1-15.

Lukito Jaya, “faktor-faktor yang mempengaruhi customer switching behavior dalam industri retail banking pada bank BCS,” vol. 52, No. 11 (2016):129

Rezah Pahlevi, “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Green Product”. (Skripsi, Universitas Bengkulu, Bengkulu,2014), 22.

Rosikhotul Imaniah, “Pengaruh *Ujrah* Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”,2020

Yulia dwi anggraini,” Pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas (studi kasus pada pegadaian syariah way halim Bandar lampung)”, 2018

Zahriatul Aini, “Pengaruh Service Quality Dan *Customer trust* Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah ”,Kolegial.Vol.6,No.2.Desember 2018

Zahriatul aini, pengaruh service quality dan *customer trust* terhadap customer satisfaction serta dampaknya pada *customer loyalty* perbankan syariah, KOLEGIAL – Vol.6, No.2. Desember 2018

Artikel online

Kamus Besar Bahasa Indonesia (on-line) tersedia di <https://kbbi.kemendibud.go.id> diakses pada tanggal Selasa 24 Mei 2022 pukul 18.49

Kamus Besar Bahasa Indonesia Tersedia Di <https://Kbbi.Web.Id> Di Akses Pada Tanggal 23 Mei 2022 Pukul 20.06

Kamus Besar Bahasa Indonesia Tersedia Di <https://Typoonline.Com/Kbbi/Nasabah>

Maxmanroe. Pengertian Harga:Fungsi, Tujuan, Jenis-Jenis Harga, www.maxmanroe.com/vid . Diakses 25 April 2019 pukul 16.00

Pengertian Menurut Para Ahli. Pengertian Fluktuasi Menurut Para Ahli, www.pengertianmenurutparaahli.net [Diakses 25 April 2019 pukul 14.51]

Repository.usu.ac.id. www.repository.usu.ac.id. [Diakses 14 April 2019 pukul 23.40].

Wikipedia Tersedia Di <https://Id.M.Wikipedia> Org Diakses Pada Tanggal 26 Mei 2022 Pukul 19.25 12