

KAJIAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC KUPANG)

A Study of Factors Influencing Customers' Decisions in Using Sharia Gold Pawning Financing to Increase Income (A Study at Bank Syariah Indonesia KC Kupang)

Uswatun Hasanah^{1,a)}, Wehelmina M. Ndoen^{2,b)}, Yuri S. Fa'ah^{3,c)}, Petrus E. de Rozari^{4,d)}
^{1,2,3,4})Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

Koresponden : ^{a)}nhonahasanah000@gmail.com, ^{b)}wehelmina.ndoen@staff.undana.ac.id,
^{c)}yuri.faah@staff.undana.ac.id, ^{d)}petrus.rozari@staff.undana.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah serta kontribusinya terhadap peningkatan pendapatan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCU Kupang. Faktor yang diteliti meliputi nilai taksiran emas serta biaya-biaya (biaya administrasi dan biaya pemeliharaan). Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed methods) dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner kepada nasabah dan analisis kualitatif melalui wawancara dengan pegawai BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran emas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah, artinya semakin tinggi nilai taksiran yang diberikan, semakin besar kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan gadai emas syariah. Demikian pula, biaya-biaya yang wajar, transparan, dan sesuai dengan layanan yang diterima terbukti mendorong keputusan nasabah secara signifikan. Secara simultan, kedua faktor tersebut berkontribusi pada peningkatan jumlah nasabah dan pendapatan BSI KCU Kupang. Temuan ini konsisten dengan teori utilitas, di mana nasabah cenderung mengambil keputusan yang memberikan manfaat terbesar dengan pengorbanan minimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BSI untuk memperkuat strategi layanan gadai emas syariah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain yang lebih luas.

Kata Kunci : Gadai Emas Syariah, Nilai Taksiran Emas, Biaya Administrasi, Biaya Pemeliharaan, Keputusan Nasabah, Pendapatan.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, dengan tujuan memberikan layanan yang adil, transparan, dan bebas dari praktik riba. Salah satu produk unggulan yang berkembang pesat adalah pembiayaan gadai emas syariah (rahn). Produk ini banyak diminati masyarakat karena dianggap sebagai solusi praktis untuk memenuhi kebutuhan dana jangka pendek dengan jaminan emas yang tetap sesuai syariat Islam.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kupang sebagai salah satu cabang hasil penggabungan tiga bank syariah besar (BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri) pada tahun 2021, menjadikan gadai emas syariah sebagai salah satu layanan utama yang berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan. Namun, data periode 2020–2024 menunjukkan fluktuasi jumlah nasabah. Dari 621 nasabah pada 2020 meningkat menjadi 1.233 pada 2023, tetapi kemudian menurun drastis menjadi 835 nasabah pada 2024. Penurunan tersebut berdampak langsung pada pendapatan bank dan menandakan adanya faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah.

Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas tidak bersifat instan, melainkan melalui pertimbangan terhadap beberapa faktor, antara lain nilai taksiran emas, biaya administrasi, biaya pemeliharaan, serta kualitas layanan. (Ilham, 2021) menunjukkan bahwa meskipun nilai taksiran emas dan biaya sewa (ijarah) tidak selalu berpengaruh signifikan, promosi justru menjadi faktor yang dominan dalam menarik minat nasabah Bank Syariah Mandiri KC Makassar. Sebaliknya, penelitian (Rizki, 2022)) menemukan bahwa nilai taksiran emas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Pegadaian Syariah, di mana semakin tinggi nilai taksiran yang diberikan, semakin besar kemungkinan nasabah memilih layanan tersebut.

Sementara itu, penelitian (Ni'mah et al., 2020) mengungkapkan bahwa kombinasi nilai taksiran emas dan biaya titip secara simultan memengaruhi keputusan nasabah dalam memanfaatkan fasilitas gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Tuban. Temuan ini menekankan bahwa meskipun biaya tambahan ada, nasabah tetap bersedia menggunakan layanan jika nilai taksiran dianggap adil dan biaya transparan. Di sisi lain, (Anjani, 2021) meneliti kontribusi gadai emas terhadap laba bank syariah dan menemukan bahwa pendapatan dari transaksi gadai emas memberikan pengaruh positif terhadap laba bersih bank, meskipun kontribusinya hanya sebagian dari total pendapatan.

Dari berbagai penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan hasil terkait faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah, baik nilai taksiran, biaya, maupun faktor promosi. Hal ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut yang menyesuaikan konteks lokal. Pada kasus BSI KC Kupang, penting untuk menganalisis secara mendalam apakah nilai taksiran emas dan biaya-biaya yang diterapkan menjadi faktor utama yang menentukan keputusan nasabah, serta bagaimana pengaruhnya terhadap pendapatan bank.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah di BSI KC Kupang, dengan penekanan pada dua variabel utama yaitu nilai taksiran emas dan biaya-biaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi BSI dalam merumuskan strategi pelayanan gadai emas yang lebih kompetitif, serta memperkaya kajian akademis mengenai perilaku nasabah pada perbankan syariah.

KAJIAN TEORI

Teori Utilitas

Teori utilitas adalah teori ekonomi klasik yang menyatakan bahwa setiap individu dalam mengambil keputusan akan memilih alternatif yang memberikan manfaat terbesar dengan pengorbanan paling kecil. Samuelson & Nordhaus (2004) mendefinisikan utilitas sebagai ukuran kepuasan, nilai, atau manfaat yang diperoleh seseorang ketika mengonsumsi barang atau jasa.

Dalam konteks layanan perbankan syariah, utilitas dapat dilihat dari bagaimana nasabah menilai produk gadai emas. Nasabah akan memutuskan menggunakan layanan ini apabila manfaat yang dirasakan – berupa pencairan dana cepat, keamanan penyimpanan emas, dan transparansi biaya – lebih besar daripada beban yang harus ditanggung seperti biaya administrasi maupun biaya pemeliharaan. Menurut Kanuk (2008), teori utilitas juga menekankan bahwa:

1. Individu bersifat rasional dan memilih alternatif dengan manfaat tertinggi.
2. Pilihan selalu terbatas oleh kondisi dana, informasi, waktu, dan akses.
3. Manfaat bersifat subjektif, berbeda antara individu.
4. Setiap keputusan memiliki biaya (opportunity cost).

Gadai Emas Syariah

Gadai emas syariah atau rahn adalah akad penyerahan barang berharga (emas) sebagai jaminan pembiayaan, dengan ketentuan bahwa barang tersebut tetap milik rahin (nasabah), sementara murtahin (bank) berhak menahan hingga utang dilunasi.

Menurut (Junitama et al., 2022) rahn berarti perjanjian antara pemberi utang dan penerima utang dengan suatu benda sebagai jaminan. Ulama Syafi'iyah mendefinisikan rahn sebagai menjadikan barang bernilai untuk dijadikan jaminan utang yang dapat dipenuhi dari harganya bila pemilik utang gagal melunasi. Landasan hukum gadai emas syariah yaitu QS. Al-Baqarah ayat 283 menegaskan diperbolehkannya menyerahkan barang jaminan dalam transaksi utang, Hadis Nabi SAW yang menceritakan beliau menggadaikan perisai kepada seorang Yahudi di Madinah, Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 yang membolehkan gadai emas syariah dengan prinsip ijarah untuk biaya pemeliharaan.

Rukun rahn mencakup beberapa yaitu Pihak yang berakad (rahin dan murtahin), Barang yang digadaikan (marhun), Utang yang dijamin (marhun bih), Ijab-qabul (sighat). Dengan dasar ini, gadai emas syariah dipandang sebagai produk halal sekaligus instrumen keuangan alternatif yang relevan untuk memenuhi kebutuhan dana masyarakat.

Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah merupakan hasil dari proses berpikir yang kompleks, di mana seseorang memilih satu alternatif dari berbagai pilihan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhannya. Inayah & Sudiarti, (2017) menyebutkan bahwa keputusan konsumen pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan sekitarnya. Dalam konteks perbankan syariah, khususnya produk gadai emas,

keputusan nasabah tidak hanya didorong oleh kebutuhan dana yang mendesak, tetapi juga oleh penilaian rasional mengenai manfaat dan beban yang akan diterima.

Secara internal, nasabah dipengaruhi oleh motivasi, persepsi, pengalaman, dan sikap. Motivasi muncul ketika seseorang membutuhkan dana cepat untuk memenuhi kebutuhan darurat, seperti biaya kesehatan, pendidikan, atau modal usaha. Persepsi terbentuk dari bagaimana nasabah menilai keadilan nilai taksiran emas dan kewajiban biaya yang dikenakan. Pengalaman sebelumnya, baik positif maupun negatif, juga berperan dalam menentukan apakah nasabah akan kembali menggunakan layanan gadai emas syariah di bank yang sama. Sikap dan keyakinan religius turut memengaruhi, sebab sebagian nasabah lebih memilih layanan berbasis syariah karena dianggap lebih aman dan sesuai dengan prinsip Islam. Sementara itu, faktor eksternal juga berperan penting dalam membentuk keputusan nasabah. Promosi, reputasi bank, dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan daya tarik produk gadai emas syariah. Kualitas pelayanan yang ramah, transparan, dan cepat memberikan rasa nyaman dan menumbuhkan kepercayaan nasabah. Reputasi lembaga juga menjadi pertimbangan, sebab bank dengan citra yang baik lebih mudah dipercaya masyarakat. Selain itu, kondisi ekonomi, baik di tingkat individu maupun makro, dapat mendorong meningkatnya kebutuhan akan produk gadai emas.

Dengan demikian, keputusan nasabah untuk menggunakan layanan gadai emas syariah merupakan hasil dari kombinasi faktor internal dan eksternal yang saling memengaruhi. Pada akhirnya, keputusan tersebut akan sangat bergantung pada bagaimana bank mampu memberikan nilai taksiran yang adil, biaya yang transparan, serta pelayanan yang sesuai harapan nasabah.

Nilai Taksiran

Nilai taksiran merupakan perkiraan harga barang jaminan yang diberikan oleh pihak bank sebagai dasar untuk menentukan jumlah pembiayaan yang dapat diperoleh nasabah. Dalam gadai emas syariah, nilai taksiran biasanya ditentukan berdasarkan berat emas, kadar karat, serta harga pasar emas yang berlaku pada saat transaksi. (Rizki, 2022) menegaskan bahwa nilai taksiran emas memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah, karena semakin tinggi nilai taksiran yang ditawarkan maka semakin besar pula dana yang bisa dicairkan, sehingga produk gadai emas semakin menarik bagi masyarakat.

Proses penaksiran emas dilakukan dengan cara menguji kadar emas menggunakan alat uji khusus, menimbang berat emas, serta menyesuaikannya dengan harga emas pasar internasional. Apabila nilai taksiran dianggap wajar dan transparan, nasabah akan merasa diuntungkan dan semakin percaya kepada bank. Sebaliknya, jika nilai taksiran terlalu rendah dibanding harga pasar, nasabah akan enggan menggunakan produk gadai emas. Oleh karena itu, nilai taksiran yang akurat dan kompetitif menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah sekaligus keberlangsungan pendapatan bank.

Biaya-Biaya

Dalam layanan gadai emas syariah terdapat dua jenis biaya utama, yaitu biaya administrasi dan biaya pemeliharaan (ujrah). Biaya administrasi adalah biaya tetap yang dikenakan pada awal transaksi sebagai kompensasi atas pengelolaan dokumen dan proses administrasi. Menurut (FATRIANI, 2016) biaya administrasi dalam produk gadai syariah tidak boleh

dihitung berdasarkan persentase pinjaman, melainkan harus mencerminkan biaya riil yang dikeluarkan bank. Dengan demikian, transparansi dan kewajaran menjadi aspek utama agar biaya administrasi tidak mengandung unsur riba.

Selain itu, terdapat biaya pemeliharaan atau ujarah, yaitu biaya yang dikenakan atas jasa penyimpanan dan pengamanan emas selama masa gadai. Biaya ini biasanya dihitung berdasarkan jumlah pinjaman dan jangka waktu gadai. (Sukarelawan et al., 2020) menekankan bahwa meskipun biaya pemeliharaan cukup tinggi, nasabah tetap bersedia membayarnya apabila merasa barang jaminan mereka tersimpan dengan aman dan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor biaya tidak hanya berkaitan dengan jumlah nominal, tetapi juga dengan persepsi keadilan, transparansi, dan kualitas layanan yang diberikan bank.

Dengan demikian, biaya administrasi dan biaya pemeliharaan merupakan variabel penting dalam keputusan nasabah. Biaya yang terlalu besar dan tidak transparan dapat menurunkan minat, sedangkan biaya yang wajar, jelas, dan sesuai dengan manfaat yang diterima justru meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk gadai emas syariah.

Pendapatan

Pendapatan bank adalah hasil yang diperoleh dari kegiatan operasional, termasuk produk gadai emas syariah. (Khaeria et al., 2023) membedakan pendapatan menjadi pendapatan kotor, yaitu seluruh penerimaan tanpa pengurangan, dan pendapatan bersih, yaitu penerimaan setelah dikurangi biaya operasional, potongan, atau retur.

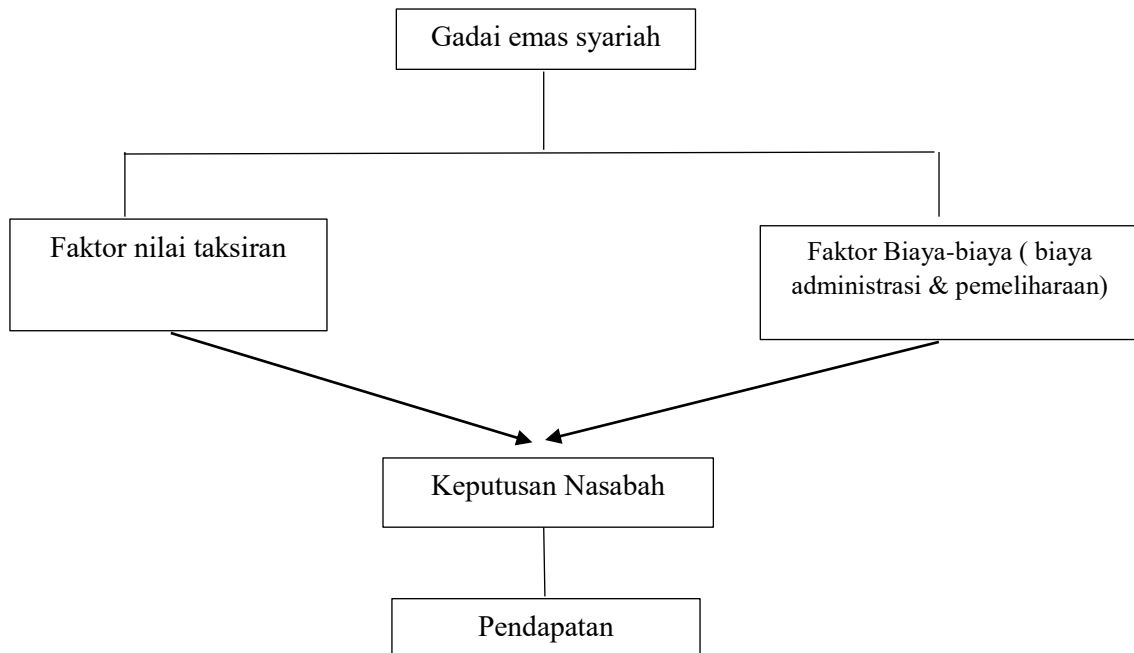
Dalam konteks BSI KC Kupang, pendapatan dari gadai emas syariah terutama berasal dari biaya administrasi dan biaya pemeliharaan yang dibayarkan oleh nasabah. Jumlah pendapatan juga sangat dipengaruhi oleh volume transaksi gadai emas. (ANJANI, 2021) menemukan bahwa meskipun kontribusi gadai emas tidak menjadi sumber utama laba bank syariah, produk ini tetap memberikan tambahan pendapatan yang signifikan.

Dengan meningkatnya jumlah nasabah dan volume transaksi gadai emas, pendapatan bank akan ikut meningkat. Sebaliknya, ketika terjadi penurunan jumlah nasabah, seperti pada tahun 2024 di BSI KC Kupang, maka pendapatan dari produk ini juga menurun. Oleh karena itu, pengelolaan nilai taksiran dan biaya-biaya secara optimal sangat penting, karena keduanya tidak hanya berpengaruh terhadap keputusan nasabah tetapi juga terhadap keberlanjutan pendapatan bank.

Kerangka Berpikir

Penelitian ini berangkat dari teori utilitas yang menekankan bahwa setiap individu akan memilih alternatif yang memberikan manfaat terbesar dengan beban paling kecil. Dalam konteks produk gadai emas syariah, nasabah akan menimbang dua faktor utama, yaitu nilai taksiran emas dan biaya-biaya yang ditetapkan oleh bank. Nilai taksiran yang tinggi dan sesuai harga pasar dianggap sebagai daya tarik, sedangkan biaya administrasi dan biaya pemeliharaan yang wajar serta transparan menjadi faktor penentu kepercayaan nasabah. Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan gadai emas syariah sangat bergantung pada keseimbangan antara kedua faktor tersebut. Ketika nasabah merasa mendapatkan manfaat optimal, maka mereka akan lebih cenderung menggunakan layanan, dan pada akhirnya hal ini akan meningkatkan pendapatan bank. Dengan demikian, terdapat hubungan langsung antara

nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah, serta hubungan tidak langsung terhadap pendapatan BSI KC Kupang. Hubungan antar variabel dalam penelitian dinyatakan pada paradigma penelitian dalam gambar berikut ini:



Gambar 1.
Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menggambarkan persepsi nasabah mengenai nilai taksiran emas dan biaya-biaya, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara lebih mendalam pengalaman serta pertimbangan nasabah dan pegawai bank. Metode campuran dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif melalui penggabungan data numerik dan naratif (Creswell & Plano Clark, 2018).

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan sifat deskriptif analitis, yaitu memberikan gambaran serta penjelasan secara sistematis mengenai pengaruh nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah serta implikasinya terhadap pendapatan BSI KC Kupang. Penelitian deskriptif analitis bertujuan untuk menjelaskan fenomena berdasarkan data yang diperoleh di lapangan secara faktual dan akurat (Sugiyono, 2019).

Lokasi penelitian adalah Bank Syariah Indonesia KC Kupang, yang dipilih karena memiliki jumlah nasabah gadai emas yang relatif tinggi namun mengalami fluktuasi pada periode 2020–2024. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025 selama kurang lebih dua bulan, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna gadai emas syariah di BSI KC Kupang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria

tertentu sehingga diperoleh 5 orang nasabah dan 2 pegawai bank sebagai informan penelitian. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang relevan dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan keuangan, brosur produk, dokumen internal bank, serta literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner untuk memperoleh data kuantitatif, wawancara semi-terstruktur untuk data kualitatif, serta dokumentasi sebagai pelengkap.

Analisis data kuantitatif dilakukan secara deskriptif untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden. Sementara itu, data kualitatif dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai bagaimana nilai taksiran emas dan biaya-biaya memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas syariah, serta bagaimana keputusan tersebut berdampak pada peningkatan pendapatan BSI KC Kupang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum BSI KC Kupang dan Produk Gadai Emas Syariah

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kupang merupakan salah satu cabang utama di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang beroperasi setelah penggabungan tiga bank syariah besar pada tahun 2021. Salah satu produk unggulan yang ditawarkan adalah gadai emas syariah. Produk ini cukup diminati karena memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dana cepat dengan jaminan emas, tanpa harus menjual emas tersebut. Nasabah memperoleh pinjaman berdasarkan nilai taksiran emas, sementara bank memperoleh pendapatan dari biaya administrasi dan biaya pemeliharaan. Berdasarkan data internal BSI KC Kupang periode 2020–2024, jumlah nasabah gadai emas mengalami fluktuasi. Tahun 2020 tercatat sebanyak 621 nasabah, meningkat pada tahun 2023 hingga mencapai 1.233 nasabah, tetapi menurun pada tahun 2024 menjadi 835 nasabah. Fluktuasi ini berimplikasi langsung pada pendapatan bank, di mana peningkatan jumlah nasabah diikuti oleh kenaikan pendapatan, dan penurunan jumlah nasabah menyebabkan turunnya pendapatan dari produk gadai emas.

Faktor Nilai Taksiran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran emas memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka memilih BSI karena nilai taksiran emas yang diberikan kompetitif dan mendekati harga pasar. Nilai taksiran yang tinggi memberikan peluang bagi nasabah memperoleh jumlah pembiayaan yang lebih besar.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Rizki, 2022) yang menegaskan bahwa semakin tinggi nilai taksiran emas, semakin besar kecenderungan nasabah untuk menggunakan produk gadai

emas syariah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai taksiran emas yang akurat dan transparan merupakan faktor penting dalam menarik minat nasabah di BSI KC Kupang.

Faktor Biaya-biaya

Selain nilai taksiran, biaya administrasi dan biaya pemeliharaan juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa nasabah bersedia menggunakan layanan gadai emas selama biaya yang dikenakan dianggap wajar, transparan, dan sesuai dengan kualitas layanan.

Nasabah merasa nyaman jika biaya diinformasikan sejak awal dan tidak ada tambahan biaya tersembunyi. Bahkan, meskipun biaya pemeliharaan relatif besar, nasabah tetap menggunakan layanan gadai emas karena merasa barang jaminan tersimpan dengan aman. Hal ini sesuai dengan temuan (Ni'mah et al., 2020) yang menyatakan bahwa nilai taksiran dan biaya secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah merupakan hasil dari pertimbangan rasional dan emosional. Dari sisi rasional, nasabah menimbang antara manfaat yang diperoleh dengan beban biaya yang harus ditanggung. Dari sisi emosional, faktor kepercayaan terhadap bank syariah juga memengaruhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan nasabah di BSI KC Kupang lebih dipengaruhi oleh dua hal utama: nilai taksiran yang adil dan biaya yang wajar.

Temuan ini berbeda dengan penelitian (Ilham, 2021) yang menemukan bahwa promosi lebih dominan daripada nilai taksiran dan biaya. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan karakteristik konsumen di lokasi penelitian, di mana bagi nasabah BSI KC Kupang, pertimbangan ekonomi lebih kuat dibanding faktor promosi.

Dampak Terhadap Pendapatan Bank

Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan gadai emas syariah secara langsung berdampak pada pendapatan bank. Ketika jumlah nasabah meningkat, pendapatan dari biaya administrasi dan biaya pemeliharaan juga meningkat. Sebaliknya, penurunan jumlah nasabah menyebabkan turunya pendapatan.

Data BSI KC Kupang menunjukkan bahwa pendapatan dari gadai emas mengalami peningkatan dari Rp794.150.000 pada tahun 2020 menjadi Rp1.804.550.000 pada tahun 2023, tetapi menurun menjadi Rp1.362.500.000 pada tahun 2024. Hal ini membuktikan bahwa fluktuasi jumlah nasabah sejalan dengan fluktuasi jumlah nasabah sejalan dengan fluktuasi pendapatan bank. Temuan ini konsisten dengan penelitian Anjani (2021) yang menyatakan bahwa produk gadai emas memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan bank syariah meskipun bukan menjadi sumber utama.

Pembahasan Hasil Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran emas dan biaya-biaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah di BSI KC Kupang. Kedua faktor ini tidak hanya memengaruhi minat dan kepercayaan nasabah, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan pendapatan bank.

Temuan ini menguatkan teori utilitas yang menyatakan bahwa individu akan memilih alternatif yang memberikan manfaat maksimal dengan beban minimal. Nasabah merasa

memperoleh manfaat dari nilai taksiran yang kompetitif, sementara biaya yang wajar dianggap sebagai pengorbanan yang dapat diterima. Oleh karena itu, BSI KC Kupang perlu menjaga transparansi dalam menentukan biaya, memastikan nilai taksiran sesuai harga pasar, serta meningkatkan kualitas layanan agar mampu mempertahankan nasabah dan meningkatkan pendapatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran emas dan biaya-biaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah di BSI KC Kupang. Kedua faktor ini tidak hanya memengaruhi minat dan kepercayaan nasabah, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan pendapatan bank. Temuan ini menguatkan teori utilitas yang menyatakan bahwa individu akan memilih alternatif yang memberikan manfaat maksimal dengan pengorbanan minimal. Nasabah merasa memperoleh keuntungan dari nilai taksiran yang kompetitif, sementara biaya pemeliharaan dan administrasi yang rendah menambah daya tarik produk gadai emas. Hal ini sejalan dengan persepsi masyarakat bahwa BSI KC Kupang mampu menyediakan layanan berbasis syariah yang kompetitif dengan bank konvensional, selain itu, hasil penelitian juga mendukung studi sebelumnya yang dilakukan oleh (ANJANI, 2021) yang menemukan bahwa produk gadai emas dapat menjadi salah satu sumber pendapatan bank syariah, meskipun bukan merupakan sumber utama. Peran gadai emas lebih kepada alternatif pembiayaan jangka pendek yang cepat, aman, dan sesuai prinsip syariah. Hal ini penting karena kebutuhan dana mendesak seringkali menjadi alasan utama nasabah menggunakan produk gadai, faktor psikologis juga turut berpengaruh. Kepercayaan nasabah terhadap sistem syariah menjadi alasan lain mereka lebih memilih BSI dibanding lembaga keuangan non-syariah. Kejelasan akad, transparansi biaya, serta terjaminnya keamanan barang jaminan menjadi pertimbangan utama yang meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan demikian, keberadaan produk gadai emas tidak hanya memberikan keuntungan finansial bagi bank, tetapi juga memperkuat citra BSI sebagai lembaga yang konsisten menjalankan prinsip syariah, Dari sisi operasional, peningkatan jumlah nasabah dan pendapatan yang signifikan dari tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan bahwa strategi BSI dalam memasarkan produk gadai emas berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari fluktuasi jumlah nasabah yang cenderung mengikuti tren kenaikan pendapatan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan bank memang dipengaruhi oleh partisipasi aktif nasabah dalam menggunakan produk gadai emas. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa semakin tinggi nilai taksiran emas yang ditawarkan dan semakin terjangkau biaya yang dibebankan, maka semakin besar pula minat nasabah untuk melakukan gadai emas di BSI KC Kupang. Kondisi ini pada akhirnya akan berimplikasi positif terhadap pertumbuhan pendapatan bank syariah secara berkelanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa nilai taksiran emas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas syariah. Semakin tinggi nilai taksiran yang diberikan, semakin besar pula minat nasabah untuk memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini

menunjukkan bahwa nasabah sangat mempertimbangkan besarnya nilai jaminan yang mereka peroleh sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Selain itu, biaya administrasi dan pemeliharaan juga terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah, meskipun pengaruhnya tidak sebesar nilai taksiran emas. Biaya yang transparan dan relatif wajar masih dapat diterima oleh nasabah. Dengan demikian, transparansi dalam penetapan biaya menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan gadai emas syariah. Lebih lanjut, pendapatan BSI KC Kupang cenderung lebih dominan dipengaruhi oleh jumlah nasabah serta nilai taksiran emas. Pada tahun 2023, pendapatan mencapai puncaknya yang dipengaruhi oleh tingginya jumlah nasabah serta meningkatnya harga emas. Sebaliknya, penurunan jumlah nasabah pada tahun 2024 menunjukkan bahwa strategi terkait penetapan biaya dan nilai taksiran perlu dievaluasi agar tetap kompetitif dan mampu menarik minat nasabah secara berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar BSI KC Kupang terus meningkatkan kualitas layanan gadai emas dengan menjaga nilai taksiran yang kompetitif serta biaya pemeliharaan yang wajar dan transparan. Hal ini penting agar minat dan kepercayaan nasabah tetap terjaga serta mampu meningkatkan pendapatan bank secara berkelanjutan. Selain itu, edukasi dan sosialisasi mengenai prinsip syariah dalam produk gadai emas juga perlu diperluas sehingga masyarakat semakin memahami keunggulan layanan berbasis syariah. Bagi nasabah, diharapkan dapat memanfaatkan produk gadai emas secara bijak sesuai kebutuhan mendesak, dengan memperhatikan kemampuan finansial agar tidak menimbulkan beban di kemudian hari. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan, strategi pemasaran, atau faktor kepercayaan syariah yang lebih mendalam, serta melakukan penelitian perbandingan di cabang bank syariah lain sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- Anjani, S. (2021). Analisis transaksi gadai emas terhadap tingkat keuntungan bank syariah. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya*, 1(1), 57–59. <https://journal.unsurya.ac.id/index.php/jima>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Sage Publications.
- Fatriani, R. (2016). Bentuk-bentuk produk bank konvensional dan bank syariah di Indonesia. 1(1), 1–23. <https://ejournal.iainpalopo.ac.id>
- Ilham, I. (2021). Pengaruh nilai taksiran, promosi, dan ijarah terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (rahn) dan pelayanan pada Bank Syariah Mandiri. *At-Thariqah: Jurnal Ekonomi*, 1(1), 109–125. <https://doi.org/10.47945/at-thariqah.v1i1.299>
- Inayah, N., & Sudiarti, S. (2017). Analisis keputusan nasabah menabung di bank syariah. *Jurnal At-Tawassuth*, 2(1), 191–214. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawassuth>
- Junitama, C. A., Rahmawati, E. D., & Karina, M. (2022). Rahn (gadai) dalam perspektif fikih

muamalah, kompilasi hukum ekonomi syariah (KHES), dan hukum perdata. *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 12(1), 26–45. <https://doi.org/10.15642/maliyah.2022.12.1.26-45>

Khaeria, A. N., Murthi, N. L. P. T., Triadji, T. P., & Azizah, C. Y. N. (2023). Pendapatan dan beban. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 741–745. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Ni'mah, K., Purnomo, J. H., & Hidayati, N. N. (2020). Pengaruh marketing, nilai taksiran dan biaya titip pada gadai emas terhadap minat nasabah menggunakan fasilitas gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri KCP Tuban. *Lisan Al-Hal: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan*, 14(1), 1–38. <https://doi.org/10.35316/lisanalhal.v14i1.622>

Rizki, M. (2022). Pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di pegadaian syariah. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(S1), 469–474. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10is1.2019>

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukarelawan, A. G., Larasati, R. A., & Kahfi, I. (2020). Sistem operasional internal bank syariah. *Al-Mujaddid: Jurnal Ilmu-Ilmu Agama*, 2(1), 60–70. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/almujaddid>