

Pengaruh Reputasi, Keamanan Penyimpanan dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Nasabah Memilih Gadai Emas Syariah di BSI KCP Lawang

Kevin Septiyan Ardiansyah, Jeni Susyanti, Abdullah Syakur Novianto

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Malang

Email: kevinseptiyan87@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reputasi bank syariah, keamanan penyimpanan emas, dan kepercayaan nasabah terhadap preferensi nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah di BSI KCP Lawang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan gadai emas berbasis syariah sebagai solusi keuangan jangka pendek yang halal dan aman. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 57 responden yang merupakan nasabah gadai emas di BSI KCP Lawang. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reputasi dan keamanan penyimpanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah, sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah lebih mempertimbangkan citra dan sistem keamanan lembaga dalam menentukan pilihan layanan gadai emas syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi layanan perbankan syariah, khususnya dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Kata kunci: Reputasi, keamanan penyimpanan, kepercayaan, preferensi gadai emas syariah.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Islamic bank reputation, gold storage security, and customer trust on customer preferences in choosing Islamic gold pawn services at BSI KCP Lawang. The background of this research is based on the growing public interest in sharia-based gold pawning as a short-term, halal, and secure financial solution. The method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to 57 respondents who are gold pawn customers at BSI KCP Lawang. Data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The results show that the variables of reputation and storage security have a positive and significant influence on customer preferences, while the trust variable has a positive but not significant effect. These findings indicate that customers are more likely to consider institutional image and security systems when choosing Islamic gold pawn services. This research is expected to contribute to the development of Islamic banking service strategies, particularly in enhancing customer trust and loyalty

Keywords Reputation, storage security, trust, preference, islamic gold pawning.

PENDAHULUAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021 sebagai hasil merger tiga bank syariah BUMN, yakni PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI memiliki visi menjadi lokomotif kemajuan industri halal nasional serta penyedia layanan perbankan modern berbasis prinsip syariah (BSI, 2021). Salah satu produk unggulan yang ditawarkan adalah *Gadai Emas Syariah*—pembiayaan berbasis jaminan emas batangan atau perhiasan yang memenuhi standar keaslian dan kemurnian. Produk ini diminati karena emas dinilai sebagai aset yang tahan inflasi, bernilai intrinsik stabil, dan mampu menjadi solusi likuiditas jangka pendek tanpa harus menjual aset (Sulistianty, 2019).

Meningkatnya minat terhadap layanan ini tidak lepas dari faktor preferensi nasabah, yang dipengaruhi oleh beberapa aspek kunci. Pertama, reputasi bank syariah merupakan

persepsi positif yang terbentuk di benak nasabah berdasarkan pengalaman, kredibilitas, dan kepatuhan pada prinsip syariah (Utami 2020). Reputasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga menciptakan loyalitas nasabah dan daya saing lembaga (Maharani et al. 2023).

Kedua, keamanan penyimpanan emas menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan. Emas sebagai barang berharga memerlukan sistem perlindungan optimal, mulai dari fasilitas fisik seperti brankas tahan api hingga pengawasan teknologi dan asuransi. Nasabah cenderung memilih lembaga dengan standar keamanan tinggi untuk meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan (Pratama, 2020 & Farokha and Rivai 2022)).

Ketiga, kepercayaan nasabah merupakan landasan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Kepercayaan dibangun melalui transparansi akad, kepatuhan terhadap fatwa DSN-MUI, integritas pelayanan, dan pengalaman positif sebelumnya. Tanpa kepercayaan, bahkan reputasi dan keamanan yang baik pun kurang mampu menarik minat nasabah (Setiyowati 2023).

Konteks BSI KCP Lawang menjadi relevan untuk dikaji mengingat persaingan antar lembaga keuangan syariah di wilayah semakin ketat. Nasabah memiliki pilihan beragam, sehingga mereka semakin selektif dengan mempertimbangkan citra lembaga, jaminan keamanan aset, dan tingkat kepercayaan terhadap layanan yang sesuai prinsip Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh reputasi bank syariah, keamanan penyimpanan emas, dan kepercayaan nasabah terhadap preferensi dalam memilih produk gadai emas syariah di BSI KCP Lawang, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan dan daya tarik produk.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh reputasi bank syariah terhadap preferensi nasabah dalam memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang?
2. Bagaimana pengaruh keamanan penyimpanan emas terhadap preferensi nasabah dalam memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap preferensi memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh reputasi bank syariah terhadap preferensi nasabah memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang.
2. Menganalisis pengaruh keamanan penyimpanan emas terhadap preferensi nasabah memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang.
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap preferensi memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Preferensi Nasabah

Preferensi nasabah merupakan kecenderungan konsumen dalam memilih produk atau layanan berdasarkan kebutuhan, nilai, dan persepsi manfaat (Schiffman & Kanuk 2004 dalam Mukhayaroh 2024)). Dalam konteks perbankan syariah, preferensi dipengaruhi oleh reputasi bank, keamanan penyimpanan, dan kepercayaan terhadap prinsip syariah. Indikatornya meliputi kesesuaian nilai syariah, kemudahan transaksi, biaya wajar, pelayanan prima, aksesibilitas, dan kepuasan pengalaman sebelumnya (Pratama 2020).

Reputasi Bank Syariah

Reputasi bank syariah adalah persepsi publik terhadap integritas, kualitas layanan, stabilitas keuangan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah (Fombrun, 1996). Penelitian

Maharani et al (2023) menunjukkan reputasi yang baik meningkatkan keputusan nasabah memilih produk rahn emas. Faktor pembentuk reputasi meliputi kinerja stabil, testimoni positif, integritas karyawan, partisipasi sosial, penghargaan, serta kepatuhan terhadap fatwa DSN-MUI.

Keamanan Penyimpanan

Keamanan penyimpanan emas menjadi aspek krusial karena menyangkut perlindungan aset bernilai tinggi. Standar keamanan mencakup brankas tahan api, CCTV 24 jam, asuransi, dan prosedur penitipan jelas (A'yuni 2023). Pratama (2020) menegaskan keamanan yang terjamin meningkatkan minat nasabah terhadap layanan gadai emas.

Kepercayaan

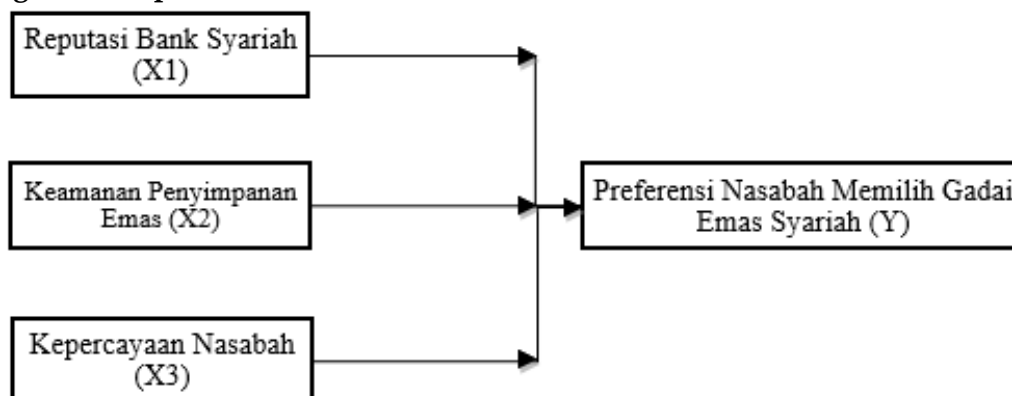
Kepercayaan nasabah adalah keyakinan bahwa bank bertindak profesional, etis, dan sesuai prinsip syariah (A'yuni 2023). Indikatornya meliputi transparansi informasi, kompetensi pegawai, kepatuhan syariah, konsistensi pelayanan, pengalaman positif, dan respon cepat terhadap keluhan (Sulistiani 2025).

Teori Kepercayaan (Trust Theory)

Trust Theory yang dikembangkan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan adalah kemauan satu pihak untuk menerima kerentanan terhadap pihak lain dengan harapan pihak tersebut bertindak menguntungkan. Tiga komponen utama teori ini adalah:

1. **Ability (Kemampuan)** – kemampuan dan keahlian pihak yang dipercaya.
2. **Benevolence (Kebaikan Hati)** – niat baik untuk bertindak demi kepentingan pihak lain.
3. **Integrity (Integritas)** – konsistensi antara ucapan dan tindakan serta kepatuhan terhadap prinsip bersama.

Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan temuan dari berbagai penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Reputasi Bank Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang.
- H2 : Keamanan penyimpanan emas berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang.
- H3 : Kepercayaan nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih gadai emas syariah di BSI KCP Lawang.

METODE PENELITIAN

Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk menganalisis hipotesis dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel

terikat. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari Reputasi Bank Syariah, Keamanan Penyimpanan Emas, dan Kepercayaan Nasabah. Sedangkan variabel dependen terdiri dari Preferensi Nasabah Memilih Gadai Emas Syariah Di BSI KCP Lawang. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang mencakup pengumpulan data dengan angka statistik dalam mengolah.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh nasabah gadai emas BSI KCP Lawang yang berjumlah 135 orang. Sampel ditentukan menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* sesuai kriteria responden, dan dihitung menggunakan rumus Yamane dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 57 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada Nasabah BSI KCP Lawang.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarluaskan kuesioner yang berisi pernyataan dibantu untuk pengukuran menggunakan *skala likert* lima poin. *Skala likert* digunakan untuk mengetahui perspektif individual atau kesimpulan mengenai fenomena sosial. Dengan memanfaatkan *Skala Likert*, maka variabel yang diukur akan dijelaskan menjadi indikator variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1.1 Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	r tabel (df = 55, $\alpha = 0.05$)	Sig.	Keputusan
Reputasi (X1)	X1.1	0,556	0.2609	0,000	Valid
	X1.2	0,533	0.2609	0,000	Valid
	X1.3	0,424	0.2609	0,001	Valid
	X1.4	0,517	0.2609	0,000	Valid
	X1.5	0,556	0.2609	0,000	Valid
	X1.6	0,486	0.2609	0,000	Valid
Keamanan Penyimpanan (X2)	X2.1	0,515	0.2609	0,000	Valid
	X2.2	0,571	0.2609	0,000	Valid
	X2.3	0,576	0.2609	0,000	Valid
	X2.4	0,511	0.2609	0,000	Valid
	X2.5	0,585	0.2609	0,000	Valid
	X2.6	0,565	0.2609	0,000	Valid
Kepercayaan (X3)	X3.1	0,304	0.2609	0,022	Valid
	X3.2	0,401	0.2609	0,002	Valid
	X3.3	0,397	0.2609	0,002	Valid
	X3.4	0,385	0.2609	0,003	Valid
	X3.5	0,687	0.2609	0,000	Valid
	X3.6	0,621	0.2609	0,000	Valid
Preferensi Nasabah (Y)	Y.1	0,615	0.2609	0,000	Valid
	Y.2	0,360	0.2609	0,006	Valid
	Y.3	0,649	0.2609	0,000	Valid
	Y.4	0,314	0.2609	0,018	Valid
	Y.5	0,508	0.2609	0,000	Valid
	Y.6	0,568	0.2609	0,000	Valid

Sumber data: *Output SPSS 21, 2025*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa semua item dalam masing-masing variabel memiliki *r*

hitung yang lebih besar dari r tabel (0,2609) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini membuktikan bahwa seluruh item instrumen telah memenuhi syarat validitas konstruk dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data.

Uji Reliabilitas

Tabel 1.2 Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan
Reputasi (X1)	0,439	Reliable
Keamanan Penyimpanan (X2)	0,613	Reliable
Kepercayaan (X3)	0,433	Reliable
Preferensi Nasabah (Y)	0,557	Reliable

Sumber data: *Output SPSS 21, 2025*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa keempat variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas ambang batas 0,600, yaitu Reputasi (0,439), Keamanan Penyimpanan (0,613), Kepercayaan (0,433), dan Preferensi Nasabah (0,557). Ini berarti bahwa keseluruhan instrumen dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Hasil menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,837, yang lebih besar dari 0,05. Ini berarti data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi dasar untuk analisis regresi.

Tabel 1.3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	0,82943823
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,079
Kolmogorov-Smirnov Z		0,620
Asymp. Sig. (2-tailed)		,837
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber data: *Output SPSS 21, 2025*

Berdasarkan tabel 1.3, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,837, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual pada penelitian ini mengikuti distribusi normal.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menganalisis nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 1.4 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.275	2.621		2.394	.020		
	Reputasi	.232	.097	.276	2.403	.020	.575	1.738
	Keamanan Penyimpanan	.425	.070	.561	6.024	.000	.873	1.146
	Kepercayaan	.120	.106	.128	1.131	.263	.589	1.699

a. Dependent Variable: Preferensi Nasabah

Sumber data: Hasil *Output SPSS 27, 2025*

Berdasarkan Tabel 1.4, menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mendeteksi apakah terdapat ketidakkonsistenan varians dari residual dalam model regresi. Pengujian menggunakan metode Glejser, dimana tidak adanya gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh nilai signifikansi >0.005 .

Tabel 1.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.847	1.550		2.482	.016
	Reputasi	-.063	.057	-.192	1.106	.274
	Keamanan Penyimpanan	-.017	.042	-.059	-.416	.679
	Kepercayaan	-.035	.063	-.095	-.553	.583

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber data: Hasil *Output* SPSS 27, 2025

Tabel 1.5 Secara keseluruhan, hasil uji menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen Reputasi, Keamanan Penyimpanan, dan Kepercayaan terhadap variabel dependen yaitu Preferensi Nasabah, baik secara terpisah maupun secara keseluruhan.

Tabel 1.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.275	2.621		2.394	.020
	Reputasi	.232	.097	.276	2.403	.020
	Keamanan Penyimpanan	.425	.070	.561	6.024	.000
	Kepercayaan	.120	.106	.128	1.131	.263

a. Dependent Variable: Preferensi Nasabah

Sumber data: Hasil *Output* SPSS 27, 2025

Berdasarkan Tabel 1.6:

1. Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi Nasabah. Setiap peningkatan satu satuan pada Reputasi akan meningkatkan preferensi nasabah sebesar 0,232 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Variabel Keamanan Penyimpanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah. Setiap peningkatan satu satuan dalam Keamanan Penyimpanan akan meningkatkan preferensi nasabah sebesar 0,425 satuan.
3. Variabel Kepercayaan meskipun memiliki arah pengaruh positif, variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F merupakan suatu prosedur estimasi yang digunakan untuk menilai apakah variabel independen dalam suatu model regresi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 1.7 Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.614	3	19.205	26.420	.000 ^b
	Residual	38.526	53	.727		
	Total	96.140	56			
a. Dependent Variable: Preferensi Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan Penyimpanan, Reputasi						

Sumber data: Hasil *Output* SPSS 27, 2025

Tabel 1.7 menunjukkan bahwa nilai F sebesar 26,420 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Preferensi Nasabah Memilih Gadai Emas Syariah Di BSI KCP Lawang.

Hasil Uji t (Uji Parsial)

Tabel 1.8 Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.275	2.621		2.394	.020
	Reputasi	.232	.097	.276	2.403	.020
	Keamanan Penyimpanan	.425	.070	.561	6.024	.000
	Kepercayaan	.120	.106	.128	1.131	.263
a. Dependent Variable: Preferensi Nasabah						

Sumber data: Hasil *Output* SPSS 27, 2025

Hasil Uji t (Tabel 1.8):

- Reputasi (X1): Reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi nasabah. X1 (Reputasi) Nilai signifikansi sebesar (0,020) yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel reputasi berpengaruh secara signifikan.
- Keamanan Penyimpanan (X2): Berpengaruh positif dan signifikan (Sig. = 0,000), Ini menunjukkan bahwa keamanan penyimpanan juga berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi nasabah.
- Kepercayaan (X3) : Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. X3 (Kepercayaan) Nilai signifikansi sebesar (0,263) yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah.

Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (*R Square*) adalah suatu metode estimasi yang digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen.

Tabel 1.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,774	0,599	0,577	0,853
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan Penyimpanan, Reputasi				

Sumber data: Hasil *Output* SPSS 27, 2025

Nilai *R Square* sebesar 0,599 yang berarti bahwa 59,9% variasi pada variabel Preferensi Nasabah dapat dijelaskan oleh Reputasi, Keamanan Penyimpanan, dan Kepercayaan. Sisanya sebesar 40,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

Pengaruh Reputasi Terhadap Preferensi Nasabah Memilih Gadai Emas Syariah Di BSI KCP Lawang

Reputasi bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah

memilih gadai emas syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa citra baik dan kepercayaan publik yang terbangun melalui rekam jejak kinerja, pelayanan, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah mampu meningkatkan minat nasabah untuk memilih layanan tersebut. Oleh karena itu, mempertahankan dan memperkuat reputasi menjadi strategi penting bagi BSI untuk menjaga loyalitas dan menarik nasabah baru.

Pengaruh Keamanan Penyimpanan Terhadap Preferensi Nasabah Memilih Gadai Emas Syariah Di BSI KCP Lawang

Keamanan Penyimpanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa jaminan keamanan terhadap emas yang digadaikan, termasuk fasilitas penyimpanan yang memadai dan sistem pengawasan yang ketat, menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk keyakinan dan kenyamanan nasabah untuk menggunakan produk gadai emas syariah.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Preferensi Nasabah Memilih Gadai Emas Syariah Di BSI KCP Lawang

Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah. Kepercayaan tersebut dibangun melalui transparansi informasi, kejujuran dalam proses transaksi, serta kepastian pemenuhan janji layanan. Tingginya tingkat kepercayaan akan meningkatkan rasa aman dan keyakinan nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah di BSI.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Reputasi bank syariah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap preferensi konsumen. Hasil ini menunjukkan bahwa ketika nasabah memilih layanan gadai emas di BSI, reputasi yang positif, integritas kelembagaan, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah merupakan faktor penting.
2. Preferensi nasabah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keamanan penyimpanan emas. Nasabah merasa lebih tenang dan percaya pada layanan BSI ketika mereka menerima jaminan keamanan administratif dan fisik untuk agunan.
3. Preferensi nasabah tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepercayaan nasabah. Keyakinan nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas Syariah di Kantor Cabang BSI Lawang diperkuat oleh layanan yang konsisten, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap aturan Syariah.

Keterbatasan

1. Hanya nasabah gadai emas di kantor cabang BSI Lawang yang berpartisipasi dalam survei ini. Karena selera dan kesan nasabah dapat bervariasi di setiap cabang atau wilayah, hal ini membatasi seberapa luas penerapan hasil survei..
2. Hanya tiga faktor utama yang diperiksa dalam studi ini: kepercayaan, keamanan penyimpanan, dan reputasi. Elemen-elemen lain yang berpotensi signifikan seperti citra merek, tingkat pendapatan, kemudahan prosedur, dan literasi keuangan tidak diperiksa.
3. Kuesioner tertutup digunakan untuk memperoleh data, yang dapat memengaruhi jawaban responden. Jawaban yang diberikan mungkin tidak secara akurat menggambarkan pengalaman nyata dengan layanan gadai emas.

Saran

1. Disarankan agar penelitian selanjutnya memperluas ukuran sampel responden di luar BSI KCP Lawang agar mencakup sejumlah cabang BSI lainnya dengan klien yang lebih beragam dalam hal demografi, pekerjaan, dan wilayah.
2. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang elemen-elemen yang memengaruhi pilihan klien, penelitian lebih lanjut dapat memperhitungkan variabel

tambahan seperti loyalitas pengguna, literasi syariah, kebahagiaan pelanggan, dan kenyamanan prosedur transaksi..

3. Hasil penelitian ini dapat digunakan BSI sebagai informasi penilaian internal, khususnya dalam rangka meningkatkan reputasi lembaga, meningkatkan sistem jaminan agunan, dan menjaga kepercayaan nasabah melalui layanan yang handal dan sesuai dengan hukum syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yuni, Qurrata. 2023. "Kepercayaan Dan Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Dompu." : 1-23.
- Farokha, Sita, and Alimuddin Rizal Rivai. 2022. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4(3): 1323-41.
- Maharani, Lintang Galuh, Program Studi, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, D A N Bisnis, Universitas Islam, Negeri Raden, and M A S Said. 2023. "Pengaruh Reputasi Dan Islamic Branding Syariah Di Unit Pegadaian Syariah (Ups) Ngabean."
- Mukhayaroh, Annisatul. 2024. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kcp Tomoni."
- Pratama, Zulfathan Putra. 2020. "Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Ujrah, Dan Keamanan Penyimpanan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Memilih Produk Gadai Emas Di Bank Aceh Cabang Banda Aceh." : 1-23.
- Setiyowati, Ely. 2023. "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia." <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C> LUCINEIA CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proees.
- Sulistiani. 2025. "Pengaruh Reputasi Perusahaan, Keamanan, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Di Unit Pegadaian Syariah Sumurpanggang Tegal." : 1-23.
- Anggraini, T. M. A., Mardini, R. M., & Novianto, A. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Metode Pinjaman Online SpayLater (Studi Kasus Mahasiswa di Kota Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 13(1), 1494-1502.
- Kusnadi, & Susyanti, J. (2024). Tinjauan Literatur : Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Proses Bisnis E-commerce. 1(6), 401-408.