

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem keuangan negeri kita, termasuk didalamnya dunia perbankan syariah, saling terkait erat. Sejak tahun 1998, undang-undang telah mengatur secara khusus bagaimana perbankan syariah beroperasi. Bank umum, baik yang konvensional maupun yang berbasis syariah, memiliki tugas utama memfasilitasi transaksi keuangan. Untuk membangun kerangka ekonomi yang lebih seimbang, bank syariah memainkan peran yang lebih signifikan dalam mendorong pembangunan ekonomi regional. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya “*dual banking system*”, dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah. Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan sistem perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas.¹

Seiring dengan perkembangan waktu dan zaman kehadiran bank syariah mulai dikenal oleh masyarakat yang mana bank syariah sendiri adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga yang oprasional dan produknya dikembangkan berlandasan Al-Quran dan Hadits kehadiran bank syariah ditengah-tengah bank konvensional untuk menawarkan sistem alternatif bagi umat islam yang selama ini menikmati pelayanan perbankan dengan sistem bunga. Perkembangan bank syariah sangat pesat, maka perbankan syariah mempunyai peluang dan potensi

¹ Siti Rumidah Rustiani, ‘Harga Adalah Jumlah Uang Yang Diterima Oleh Penjual Dan Hasil Penjualan Suatu Produk Barang Atau Jasa, Yaitu Penjualan Yang Terjadi Pada Perusahaan Atau Tempat Usaha Atau Bisnis. Harga Tersebut Tidak Selalu Merupakan Harga Yang Benar-Benar Terjadi Sesuai ’.

yang sangat besar sebagai sumber pembiayaan perekonomian bagi Indonesia.

Konsolidasi antara Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah pada Februari 2021 telah melahirkan Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan syariah yang signifikan. Berdasarkan regulasi perbankan syariah di Indonesia, BSI beroperasi dengan mengacu pada prinsip-prinsip pada prinsip-prinsip Islam dan fatwa MUI. Salah satu keunikan BSI terletak pada integrasi yang harmonis antara tujuan komersial dengan nilai-nilai spiritual, menjadikan BSI sebagai keputusan alternatif bagi nasabah yang mencari layanan perbankan yang berlandaskan syariah. Cicilan menurut Bustari adalah pembelian dan penjualan produk berupa emas dengan pembayaran bulanan secara angsuran sejumlah kecil yang telah disepakati pada awal pembiayaan.²

Produk Cicilan Emas dari Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan kemudahan bagi masyarakat disemua lapisan masyarakat untuk memperoleh emas dengan membayar angka yang sama per bulannya. Mereka bisa menyesuaikan jangka waktu pembiayaan minimal 12 (dua belas) bulan atau sampai dengan 60 bulan. Diskon akan diterapkan untuk pembayaran yang dilakukan dengan angsuran dipercepat. Akad *Rahn* dan *Murabahah* digunakan untuk pembiayaan cicil emas.

² 'Bustari, M. & M. (2016). Bank Dan Lembaga Keuangan Lain. KECANA. https://www.google.co.id/books/edition/Bank_dan_lembaga_Keuangan_Lain/02804-2814 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351 DOI: 10.47467/Alkharaj.V5i6.3651 2814 | Volume 5 Nomor 6 2023 FY_DwAAQBAJ?H'.

Tabel 1. 1 Keunggulan Produk Cicil Emas BSI

1. Angsuran tetap dan ringan (kenaikan harga tidak mempengaruhi cicilan)
2. Emas aman tersimpan di Bank dan diasuransikan
3. Dapat digunakan sebagai jaminan hari tua pegawai
4. Supplier emas yang terpercaya
5. Prosesnya cepat dan syaratnya mudah

Sumber : Bank Syariah Indonesia

Dengan keunggulannya, produk Cicilan Emas BSI sangat bermanfaat bagi nasabah. Hal ini karena cicilan emas merupakan produk investasi yang disukai karena apresiasi tahunannya dan fluktuasi nilai yang konstan terhadap mata uang lainnya. Salah satu indikator variasi harga emas adalah harga emas itu sendiri yang mengalami perubahan yang tidak konsisten seiring waktu. Bank Syariah Indonesia menawarkan cicilan emas sebagai solusi nyaman dan menguntungkan bagi nasabahnya untuk membiayai pembelian atau kepemilikan emas dalam bentuk batangan. Saat ini sebagai pilihan investasi produk cicil emas telah disediakan lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Salah satu keuangan bank yang menyediakan produk cicil emas adalah Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani yang menawarkan produk cicil emas yang bertujuan untuk memudahkan semua kalangan masyarakat dalam memiliki emas dengan cara angsuran dalam jumlah yang sama setiap bulan dan dapat memilih angka waktu pembiayaan yang sama diinginkan.³

Masyarakat dapat berinvestasi emas karena investasi dalam bentuk emas lebih menguntungkan dibandingkan dengan investasi dalam bentuk lainnya, dimana harga emas bisa selalu mengalami kenaikan atau fluktuasi disetiap waktunya, walaupun harga emas juga bisa mengalami

³ www.bankbsi.co.id, 'Diakses Pada Tanggal 11 September 2023'.

fluktuasi yang bersifat sementara. Fluktuasi harga emas dapat terjadi karena pasar permintaan dan penawaran yang tidak seimbang. Fluktuasi harga emas juga dapat memacu perolehan pendapatan yang didapat dari produk cicil emas tersebut. Hal ini dikarenakan harga emas mengikuti keadaan inflasi, ketika inflasi meningkat maka harga emas juga ikut melambung tinggi, demikian pula dengan penurunan terjadi maka harga emas pun ikut mengalami penurunan. Selama ini harga emas di Indonesia cenderung selalu naik dan ketika harga emas mengalami penurunan, nilainya pun tidak terlalu signifikan. Ini terjadi karena, ketika harga emas dalam harga dollar AS turun, pada saat yang sama harga dollar AS terhadap rupiah cenderung menguat. Banyak faktor yang mempengaruhi naik dan turunnya harga emas baik harga emas dunia maupun harga emas di Indonesia.⁴

Fluktuasi harga emas juga dapat memacu perolehan jumlah nasabah yang didapat dari produk kepemilikan emas. Hubungan emas dengan inflasi terkait dengan perubahan suku bunga, sebuah temuan yang menyoroti sifat moneter emas sebagai komoditas.⁵ Ketika inflasi meningkat, maka harga emas juga ikut melambung tinggi, sehingga jumlah nasabah menurun. Harga emas di Indonesia cenderung selalu naik. Ketika harga emas mengalami penurunan, nilainya pun tidak terlalu signifikan. Hal ini terjadi karena ketika harga emas dalam harga dollar AS terhadap rupiah cenderung menguat, perang dagang antara Amerika Serikat dan China, akhirnya membuat harga emas mencetak rekor

⁴ Choirunnisa., '(2018) Analisis Fluktuasi Harga Emas Terhadap Pendapatan Pegadaian Syariah Indonesia. Skripsi Tidak Dipublikasi.'

⁵ Batten, J. A., Ciner, C., & Lucey, B.M. '(2014). On the Economic Determinants of the Gold– Inflation Relation. Resources Policy, 41(1), 101–108. <https://doi.org/10.1016/J.RESOURPOL.2014.03.007>'.

tertingginya sepanjang masa.⁶ Kotler dan Armstrong mendefinisikan harga sebagai jumlah uang, produk, layanan atau kombinasi dari ketiganya yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu produk atau layanan.⁷ Berdasarkan definisi harga diatas maka dapat disimpulkan harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk yang dibelinya guna memenuhi kebutuhan maupun keinginannya dan umumnya dinyatakan dalam satuan moneter. Keterjangkauan dari harga konsumen akan menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan membeli produk yang akan dibeli.⁸ Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yunita Rahmawati (2023) dan Rospita Sihombing (2022) membahas salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan membeli emas yaitu fluktuasi harga emas. Hal ini menjelaskan bahwa fluktuasi menjadi suatu pertimbangan yang penting bagi nasabah dalam bertransaksi pembelian emas. Namun terdapat kontradiksi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Andre Maulana Rozikin, Agus Widarko dan M. Khoirul ABS memberikan hail penelitian bahwa tidak ada pengaruh antara harga dengan keputusan pembelian.⁹ Karena terbukti sebagai properti investasi terbaik dan memiliki korelasi yang menguntungkan, emas menjadi logam mulia yang

⁶ Dewi, A.S. '(2016). Pengaruh Jumlah Nasabah, Tingkat Suku Bunga Dan Inflasi Terhadap Penyaluran Kredit Pada PT Pegadaian Di Cabang Samarinda Seberang Kota Samarinda. Jurnal Ekonomi Dan Keuangan, Volume 13, (2) , 1–11. [Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/AKUNTABEL/](http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/AKUNTABEL/)’.

⁷ Kotler, Philip; Armstrong. '(2008) Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.'

⁸ Ahmad Firman, 'Keputusan Pembelian, and Kata Kunci, —Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Rumah,| Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah 5, No. 2 (2022): 1549–1562.'

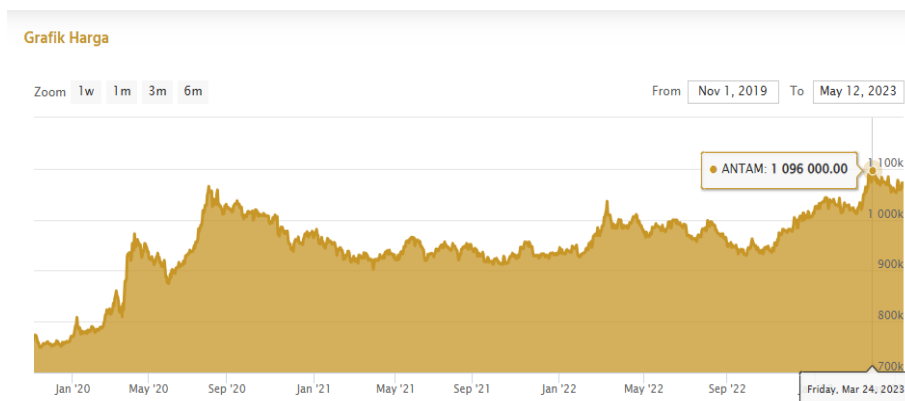
⁹ M. Khoirul ABS Andre Maulana Rozikin, dan Agus Widarko. (2021) 'Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah (Studi Kasus Pada Pembeli Perumahan Havaland Malang),| E-Jurnal Riset Manajemen 10, No. 10.'

sangat digemari banyak orang¹⁰. Faktanya, banyak orang yang rela merogoh kocek dalam-dalam untuk mendapatkan logam mulia yang tersedia dalam berbagai jenis. Sebab nilai tukar logam mulia dan komoditas rupiah secara kongkrit memiliki tren positif dan penurunannya tidak terlalu terasa, maka emas merupakan investasi yang menarik. Harga emas jika dalam satuan gram dan mata uang rupiah sejak lima tahun terakhir terus bergerak naik.

Emas mempunyai nilai yang terus naik tiap waktunya. Bahkan kalangan investor menilai bahwa nilai dari kekayaan mereka akan tetap terjaga dengan berinvestasi emas. Investasi emas dinilai cenderung stabil karena harga emas yang terus berubah setiap tahunnya dan hampir tidak terpengaruh oleh adanya inflasi (*zero inflation*). Kelebihan dari emas ialah bebas pajak (*Tax Free*) di Indonesia, harga emas tidak tergantung oleh situasi politik dunia, perubahan kurs mata uang asing dan tidak bergantung kepada suatu pemerintahan dan perbankan atau intuisi dibagian manapun.¹¹

¹⁰ Ibrahim, M.H. '(2012). Financial Market Risk and Gold Investment in an Emerging Market: The Case of Malaysia. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*'.

¹¹ Chita Putri Ariska, Rizal Agus, and Muslim Marpaung, 'Pengaruh Strategi Promosi, Religiusitas, Fluktuasi Harga Emas Dan Digitalisasi Terhadap Keputusan Nasabah Berinvestasi Tabungan Emas', *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 3.1 (2022), 477–87.



Sumber : PT. Antam, 2018-2022

Gambar 1. 1 Harga Emas Per Gram Periode 2019 – 2023

Pada gambar diatas dapat diketahui harga emas mengalami fluktuasi disetiap bulannya mulai dari bulan Januari sampai Desember namun cenderung mengalami kenaikan dari tahun ke tahun (2019-2023). Level tertinggi yaitu pada bulan Maret 2023 dimana harga emas mencapai Rp 1.096.000,-/gram dan terendah pada bulan November 2019 mencapai Rp 750.000,-/gram.¹² Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menangani terjadinya fluktuasi harga emas, harus memiliki strategi promosi yang baik, dengan media promosi ini dapat menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan bank kepada nasabah baru atau calon nasabah secara tidak langsung melalui digital marketing, yang mana seiring perkembangan zaman semua bisa diakses melalui *gadget*, baik kalangan anak-anak, orang dewasa maupun lansia menggunakannya, maka dari itu promosi yang dilakukan melalui digital marketing sangatlah efektif apabila dilakukan secara *kontinu*.

Promosi digital marketing menjadi salah satu elemen yang menstimulan konklusi konsumen untuk memanfaatkan layanan cicilan emas. Digital marketing yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia

¹² ‘Sumber : PT. Antam, 2018-2022. (Diakses Pada Tanggal 04 September 2023)’.

dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah serta mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk cicil emas.

Tabel 1. 2 Simulasi Angsuran BSI Cicil Emas

Berat LM (gram)	Harga Beli Emas Per Gram	Harga Beli Emas	Uang Muka (20%)	Pembiayaan (80%)	Angsuran Per Bulan				
					12	24	36	48	60
5	1.030.000	5.150.000	1.030.000	4.120.000	368.954	196.841	139.813	111.554	94.801
10	1.025.000	10.250.000	2.050.000	8.200.000	734.327	391.772	278.269	222.026	188.681
25	1.020.000	25.500.000	5.100.000	20.400.000	1.826.861	974.651	692.280	552.357	469.401
50	1.015.000	50.750.000	10.150.000	40.600.000	3.635.812	1.939.747	1.377.773	1.099.299	934.200
100	1.010.000	101.000.000	20.200.000	80.800.000	7.235.804	3.860.383	2.741.971	2.187.767	1.859.196

Sumber : Bank Syariah Indonesia Cilegon A Yani

Sebagai contoh kampanye pemasaran digital yang dilakukan BSI untuk mempromosikan produk Cicil Emas melalui iklan penggunaan social media seperti (WA, Instagram, Telegram). Produk Cicil Emas ini untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan dimasa mendatang dengan berinvestasi emas, meskipun sumber keuangan terbatas. Masih kurangnya keputusan nasabah produk cicil emas untuk melakukan pembiayaan cicil emas dikarenakan minimnya informasi yang masyarakat terima tentang produk cicil emas. Tercatat pada akhir bulan Oktober 2023 di Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani jumlah nasabah produk cicil emas hanya sebanyak 171 nasabah. Maka dari itu, digital marketing dilakukan khususnya untuk memasarkan produk-produknya untuk menjangkau konsumen sebanyak-banyaknya dengan cara yang efisien. Namun, cara ini akan efektif jika dilakukan secara *kontinu*.¹³

Berdasarkan fenomena ini peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fluktuasi harga emas (X1) dan digital marketing (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) dalam menggunakan produk cicil

¹³ Diana Safitri and Nurul Komaryatin, 'Digital Marketing Influence on Marketing Performance : The Role of Customer Engagement and Relationship Marketing', 5 (2025), 316–31.

emas pada BSI KCP Cilegon A Yani. Emas merupakan logam mulia yang sangat diminati oleh banyak orang dan merupakan bentuk investasi. Harga emas di Indonesia cenderung naik nilainya tidak terlalu signifikan jika turun. Dengan adanya produk cicil emas diharapkan masyarakat dapat berinvestasi walaupun tidak punya modal yang besar. Namun masih banyak masyarakat yang belum menggunakan produk cicil emas dan kenyataannya produk cicil emas masih terbilang sedikit dibandingkan dengan produk BSI lainnya di BSI KCP Cilegon A Yani. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Fluktuasi Emas dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani.**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dijadikan sebagai pacuan dalam membahas permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan. Melihat dan memperlihatkan penulis memberikan informasi latar belakang berikut tentang masalah tersebut di atas:

1. Fluktuasi harga emas mencakup harga emas tinggi, harga emas turun dan harga emas stabil dapat menjadi fokus untuk melihat pengaruhnya terhadap keputusan nasabah menggunakan produk cicil emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani
2. Kurangnya informasi yang masyarakat terima tentang produk cicil emas pada Bank Syariah Indonesia di KCP Cilegon A Yani

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya dengan permasalahan yang dihadapi agar penelitian ini dapat membahas lebih tuntas dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan, perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah ini bertujuan untuk menghindari adanya pembahasan yang melebar dalam penelitian.

Maka penelitian ini akan membatasi hanya pada hal/faktor yang diteliti yaitu :

1. Ruang lingkup lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani
2. Memfokuskan pada dua variabel independen yaitu : Fluktuasi harga emas dan digital marketing dan satu variabel dependen yaitu keputusan nasabah.
3. Data yang dikumpulkan dan dianalisis dibatasi pada periode tahun 2023 sehubungan dengan terjadinya fenomena tersebut.
4. Penelitian difokuskan pada produk cicil emas di BSI, tidak mencakup produk investasi emas lainnya seperti tabungan emas atau gadai emas.

D. Perumusan Masalah

Mengingat latar belakang topik yang diuraikan di atas, tantangan penelitian dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah fluktuasi harga emas mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk cicil emas Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani?

2. Apakah digital marketing mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk cicil emas Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani?
3. Apakah fluktuasi harga emas dan digital marketing mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui apakah fluktuasi harga emas berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk cicil emas BSI KCP Cilegon A Yani
2. Untuk mengetahui apakah digital marketing berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk cicil emas BSI KCP Cilegon A Yani

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini agar berkontribusi untuk beberapa pihak, antara lain:

1. Untuk peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta menambah kemampuan di bidang penelitian bagi peneliti sendiri, karena dengan meneliti masalah ini peneliti akan lebih memperluas wawasan dan menganalisis masalah-masalah yang terjadi khususnya mengenai fluktuasi harga emas dan digital marketing terhadap keputusan nasabah menggunakan produk cicil emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani.

2. Untuk Universitas

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan bagi para akademisi dan dunia pendidikan pada umumnya, khususnya bagi pengembangan teori sosialisasi dan edukasi perbankan syariah dan dapat memberikan bahan dan masukan serta referensi bagi peneliti lain yang terkait dengan penelitian ini.

3. Untuk Bank Syariah Indonesia

Penulis berharap temuan studi ini dapat memperlihatkan pentingnya digital marketing yang dilakukan secara kontinu oleh bank kepada nasabah memiliki peran yang penting sehubungan dengan keputusan nasabah, sebagai masukan berupa informasi mengenai fluktuasi harga emas dan digital marketing terhadap keputusan nasabah menggunakan produk cicil emas.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan penelitian, penulis membagi sistematika pembahasan menjadi lima bab dan pada setiap bab terdiri atas beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORITIS

Bab ini berisi landasan-landasan teori selaku hasil dari studi pustaka. Teori yang dimiliki hendak menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, peneliti terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini mencakup rancangan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel yang digunakan, serta pengujian asumsi klasik menjadi fokus dalam penelitian ini.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat objek penelitian dijelaskan, temuan analisis dibahas secara mendalam, dan implikasinya dijelaskan dalam bab ini. Berisi temuan-temuan analisis yang dilakukan penulis terhadap objek penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab penutup ini terdiri dari dua sub-bab yang meliputi kesimpulan penulis berdasarkan temuan penelitian dan saran yang konstruktif untuk bank sebagai objek penelitian.