

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat membutuhkan lembaga perbankan dalam membantu memudahkan transaksi nasabah sehari-hari. Bank sebagai lembaga yang menjalankan tiga fungsi dasar, yaitu menerima setoran tunai meminjamkan uang dan menyediakan layanan menjadi semakin berpengaruh dalam kehidupan komunitas.

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai pengaruh perekonomian masyarakat negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan yang menjadi wadah bagi berbagai pihak, baik bagi badan usaha swasta maupun perseorangan dan lembaga pemerintah untuk menghemat uang dalam operasional kredit dan berbagai layanan, bank melayani kebutuhan mekanisme pembiayaan dan pemerataan untuk semua sektor di bidang perekonomian. Begitulah seiring dengan berjalannya waktu, bank telah menjadi kebutuhan hidup bagi penduduk negara tersebut (Hendi, 2022). Dalam perbankan sendiri terdapat dua jenis bank yaitu bank konvensional dan bank syariah. Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah Salah satunya adalah Bank Konvensional yang tidak menggunakan akad saat bertransaksi sedangkan Bank syariah menggunakan akad dalam transaksinya (T. Agustin, 2022). Di Indonesia, keberadaan Bank Syariah diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Setelah berdirinya Bank Muamalat, perbankan syariah di Indonesia terus berkembang hingga saat ini. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Perbankan Syariah jo. UU 4/2023, perbankan atau perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bank syariah dan badan usaha syariah, termasuk kelembagaan, cara dan proses niaga dan usahanya (Hukum Online.Com, 2024).

Bank Syariah secara umum dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang bisnis intinya adalah penyediaan jasa penyimpanan, pembiayaan, dan pembayaran. Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam dengan berpedoman pada kaidah Al-Quran dan Hadist. Dengan demikian, perbankan syariah harus mampu menghindari kegiatan-kegiatan yang

mengandung unsur riba dan segala sesuatu yang bertentangan dengan syariat Islam. Perbedaan utama antara bank syariah dan bank konvensional ada pada beberapa hal. Perbedaan utamanya adalah bank syariah tidak menggunakan sistem suku bunga dalam seluruh operasionalnya sedangkan bank konvensional menggunakan sistem suku bunga. Hal ini mempunyai dampak yang sangat mendalam dan mempengaruhi aspek operasional dan produk yang dikembangkan dari bank syariah (H. Agustin, 2021).

Perbankan Syariah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan pesat dalam perekonomian modern, khususnya di Indonesia. Negara Indonesia adalah negara mayoritas muslim. Hal ini dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap kegiatan perbankan syariah. Oleh karena itu, perbankan syariah Indonesia menjadi solusi terbaik bagi masyarakat. Salah satu bank syariah yang saat ini populer di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) (Muna, 2023).

Perbankan Indonesia mencatatkan sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Pada 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi menyetujui penggabungan tiga perusahaan perbankan syariah berdasarkan surat nomor SR-3/PB.1/2021. Penggabungan ini menggabungkan kekuatan ketiga bank syariah tersebut, sehingga memberikan layanan yang lebih komprehensif, cakupan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. BSI termotivasi untuk bersaing secara global, didukung oleh sinergi dengan perusahaan dan keterlibatan pemerintah melalui Kementerian BUMN. Tujuan BSI adalah mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat dan menjadi energi baru bagi perkembangan perekonomian negara serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan menawarkan kebaikan bagi seluruh alam (*Rahmatan Lil' Aalamiin*). Peluang BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari grup perbankan syariah terkemuka di dunia terbuka lebar. Selain

pertumbuhan kinerja yang positif, dukungan iklim, tugas pemerintah Indonesia untuk menciptakan ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar dan kuat, Dalam konteks ini, kehadiran BSI menjadi sangat penting. Tidak hanya dapat berperan penting dalam mendorong kegiatan perekonomian ekosistem industri halal, tetapi juga sebagai upaya mewujudkan harapan negari (BSI, 2023).

Menurut survei awal salah satu dari sekian banyak kantor unit perbankan syariah, Kantor Perbankan Syariah Unit Sarolangun yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 menjadi salah satu kantor perbankan syariah yang unggul dalam kinerjanya. Di kabupaten Sarolangun, kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia (BSI) terdapat 2 Unit kantor cabang yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sarolangun

No	Nama Kantor Cabang BSI Kabupaten Sarolangun	Alamat Kantor
1	BSI KCP Sarolangun 1	Jl. Lintas Sumatra No. 34, Simpang III Kantor Bupati Sarolangun, Kel. Sarolangun Kembang, Kec. Sarolangun, Kab. Sarolangun, Jambi 37481.
2	BSI KCP Singkut	Jl. Lintas Sumatra Rt. 011/RW 005, Kab. Sarolangun, Jambi.

Sumber: Bank Syariah Indonesia Kab. Sarolangun.

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa di Kabupaten Sarolangun terdapat 2 kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia yang disediakan untuk masyarakat di Kab, Sarolangun. Dari table di atas, penulis mengambil salah satu kantor cabang BSI di Kab, Sarolangun untuk dijadikan penelitian yaitu adalah kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 yang berada di Jl. Lintas Sumatra No. 34, Simpang III Kantor Bupati Sarolangun, Kel. Sarolangun Kembang, Kec. Sarolangun, Kab. Sarolangun, Jambi 37481. Dikarenakan BSI KCP Sarolangun 1 memiliki program promosi dan pelayanan terkait produk cicil emas yang lebih terstruktur dan memudahkan peneliti dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Lokasi BSI

KCP Sarolangun 1 yang strategis yang lebih dekat dengan pusat bisnis dan dukungan terbuka dari pihak manajemen juga mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian sehingga memudahkan dalam proses pengumpulan data dan wawancara dengan narasumber.

BSI memiliki beberapa produk- produk unggul yang ditawarkan kepada masyarakat dan salah satunya adalah produk cicil emas yang dikelola oleh Bank Syariah Indonesia. Cicil Emas yaitu jual beli barang berupa emas yang pembayarannya dilakukan secara angsuran setiap bulan sesuai dengan nilai nominal yang disepakati pada awal pembiayaan. Meskipun emas bukan merupakan alat tukar resmi, namun jual belinya sah secara umum (mubah, ja'iz) sesuai dengan hukum (uang), berdasarkan hukum Islam dan menggunakan akad murabahah sebagai pedoman dalam bertransaksi atau pembiayaan (Putri et al. 2023).

Emas juga memiliki banyak aspek menyentuh kebutuhan masyarakat. Emas juga memiliki manfaat emosional untuk menikmati keindahannya. Kesepakatan budaya telah secara global bahwa Emas merupakan logam mulia yang mempunyai nilai estetika yang tinggi. Nilai keindahannya ditambah lagi dengan harganya yang menarik, menjadikan emas sebagai salah satu alatnya untuk mengekspresikan diri, emas telah menjadi simbol status di berbagai subkultur Indonesia. Cicil Emas juga merupakan pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad murabahah yang berarti akad penyediaan barang berdasarkan sistem jual beli, Sebagai penjual, bank menyediakan kebutuhan nasabah dengan harga pokok ditambah keuntungan yang disepakati. Produk cicil emas adalah produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia mulai tanggal 25 Maret 2013 yaitu produk kepemilikan emas kepada masyarakat berdasarkan penerapan Prinsip Syariah. Untuk memiliki emas secara mencicil, nasabah dapat membayar sejumlah uang muka yaitu 20% hingga 45% dari nilai emas yang bersangkutan, Jika berkenan, waktu yang diberikan BSI untuk pembayaran emas adalah 2 tahun dan maksimal 5 tahun (Hendi, 2022). Dibandingkan dengan produk lainnya, kelebihan investasi emas adalah menjamin perencanaan keuangan seseorang atau keluarga, terutama dalam jangka panjang (Budiman, 2023).

Berikut adalah jumlah nasabah produk cicil emas yang dihimpun peneliti dari Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 di Kabupaten Sarolangun.

Tabel 1.2 Data jumlah nasabah cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP 1 Kabupaten Sarolangun

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
1	2020	38	38%
2	2021	90	58%
3	2022	150	40%
4	2023	203	26%

Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP 1 Sarolangun 1

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa, perubahan jumlah nasabah dari tahun 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, jumlah nasabah cicil emas hanya 38 orang, namun pada tahun 2021 naik menjadi 90 orang yang dimana kenaikan jumlah nasabah sebesar 58%. Kemudian, pada tahun 2022, jumlah nasabah Kembali meningkat menjadi 150 orang dengan pertumbuhan 40%, tetapi pada tahun 2023 jumlah nasabah meningkat hanya menjadi 203 orang dengan laju pertumbuhan yang melambat menjadi 26%.

Penurunan laju pertumbuhan jumlah nasabah ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas. Fenomena ini mendorong perlunya penelitian lebih dalam tentang apa yang menyebabkan fluktuasi keputusan nasabah. Dari hasil observasi, ditemukan bahwa ada tiga faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk berinvestasi adalah fluktuasi harga emas dimana fluktuasi harga emas dapat mempengaruhi nilai investasi nasabah, potensi nasabah atau kerugian, kepercayaan dan kepuasan nasabah. Masyarakat akan membeli emas saat harga turun, karena saat harga emas turun nasabah dapat membeli lebih banyak emas. Sebaliknya, ketika harga emas naik, masyarakat cenderung menahan atau menjual emas. Inilah pengaruh fluktuasi harga emas terhadap minat beli emas (Uswah, 2024).

**Tabel 1.3 Harga Emas Antam Per gram, per suku, per mayam Bulan Jan-
Des 2023 di BSI KCP Sarolangun 1**

No.	Bulan	Harga Emas per gram	Harga per suku (2,5 gram) (Rp)	Harga per mayam (3,33 gram) (Rp)
1.	Januari	1.026.000	2.565.000	3.417.000
2.	Februari	1.012.000	2.530.000	3.370.000
3.	Maret	1.078.000	2.695.000	3.591.000
4.	April	1.062.000	2.655.000	3.535.000
5.	Mei	1.074.000	2.685.000	3.578.000
6.	Juni	1.076.000	2.690.000	3.583.000
7.	Juli	1.098.000	2.745.000	3.658.000
8.	Agustus	1.079.000	2.698.000	3.594.000
9.	September	1.106.000	2.765.000	3.682.000
10.	Oktober	1.164.000	2.910.000	3.875.000
11.	November	1.124.000	2.810.000	3.741.000
12.	Desember	1.159.000	2.898.000	3.857.000

Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Kab, Sarolangun

Berdasarkan data dari BSI KCP Sarolangun 1, pada tabel 1.3 di atas terlihat bahwa harga emas mengalami fluktuasi yang signifikan di setiap bulannya. Sebagai contohnya harga emas antam per gram yang dilihat dari bulan januari Rp.1.016.000/gram turun menjadi Rp. 1.012.00/gram pada Februari, tetapi meningkat hingga Rp. 1.164.000/gram pada oktober sebelum turun lagi ke Rp. 1.159.000/gram di desember. Pergerakan harga ini menyebabkan perubahan perilaku nasabah dalam memilih waktu yang tepat untuk melakukan pembelian produk cicil emas. Faktanya, banyak nasabah cenderung membeli emas saat harga turun dan menahan pembelian saat harga naik. Hal ini menyebabkan permintaan terhadap produk cicil emas berfluktuasi. Sebagaimana salah satunya dapat lihat dari bulan februari, ketika harga emas antam per gram berada di titik terendah Rp.1012.000/gram, jumlah pembelian meningkat, Sebaliknya, ketika harga naik pada bulan oktober Rp. 1.164.000/gram, banyak nasabah menunda pembelian. fenomena inilah yang menjadi permasalahan utama dalam keputusan nasabah.

Fluktuasi adalah perubahan kenaikan atau penurunan suatu variabel yang terjadi akibat mekanisme pasar, secara tradisional fluktuasi dapat diartikan sebagai perubahan nilai. Sedangkan fluktuasi harga emas merupakan pergerakan harga emas yang terjadi secara real time dan memberikan informasi harga jual dan

beli terhadap komoditas emas murni (Kholifah & Isfandayani, 2022). Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas adalah dengan mengeluarkan strategi promosi.

Dalam hal ini Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 mengeluarkan strategi yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk berinvestasi pada produk cicil emas, salah satunya adalah dengan cara promosi. Promosi merupakan suatu cara untuk meningkatkan penjualan, yang dapat dilakukan melalui periklanan, penjualan personal, atau kegiatan promosi lainnya. Promosi merupakan salah satu faktor penting yang harus diterapkan oleh suatu perusahaan, karena promosi dapat mempengaruhi minat seseorang untuk memiliki dan menggunakan produk yang ditawarkan (Martowinangun dan Devita Juniati Sri Lestari et al., 2019).

Di BSI KCP Sarolangun 1, promosi dilakukan melalui brosur, flyer dan media sosial. Salah satu contohnya adalah pembuatan brosur yang disebarakan memuat informasi mengenai cicil emas, harga emas, tenor cicilan, dan jumlah angsuran yang harus dibayar oleh nasabah. Dan ada juga pembuatan *flyer* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1. Berikut adalah contoh *flyer* BSI Cicil Emas :

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

BSI Cicil Emas
Investasi Emas Tanpa Harap-harap Cemas
 Spesial promo khusus untuk Walking Customer
 Miliki emas dengan angsuran tetap dan ringan, tanpa risau harga emas kemudian

Simulasi angsuran 2 Januari 2024

Besarnya Cicil (Gram)	Harga Bull Emas*	Lama Cicil (Bulan)	Pendapatan (Rp/bulan)	Angsuran Per Bulan				
				10	20	30	40	50
10	30.813.945	2.162.395	8.648.570	11.565	44.501	49.066	232.175	199.000
20	20.908.092	1.441.597	11.501.500	15.450	100.000	110.450	517.000	433.000
30	10.720.989	10.745.799	12.901.190	22.944	143.200	158.407	710.000	598.000
40	10.720.989	11.475.064	16.201.190	28.680	180.000	200.000	800.000	666.000
50	143.105.748	32.221.754	128.887.014	11.565	44.501	49.066	232.175	199.000

*Harga Bull Emas adalah harga emas murni 999,99 yang ditawarkan oleh BSI.

Angsuran Tetap 13,5%
 Angsuran Tetap

Gram	5 Tahun Cicil	Periode Cicil
10	199.000	6.694
20	433.000	13.388
30	598.000	19.982
40	666.000	26.676
50	666.000	26.676

2024

Bank Syariah Indonesia CAGI 10000

Sumber: BSI KCP Sarolangun 1 2024

Gambar 1.1 Brosur Cicil Emas

Berdasarkan gambar diatas, menggambarkan bahwa Bank Syariah Indonesia mempromosikan produknya dengan detail, pada gambar tersebut terdapat harga emas serta lengkap dengan angsuran dan jangka waktu. Namun, tidak semua calon nasabah memahami isi promosi tersebut.

Permasalahan yang muncul adalah efektivitas promosi dalam mempengaruhi keputusan nasabah. Tidak semua calon nasabah mengetahui keunggulan cicil emas di bandingkan produk lainnya. Beberapa nasabah mengaku bahwa informasi mengenai manfaat produk tidak cukup jelas, terutama terkait dengan keuntungan mencicil emas dibandingkan membeli tunai.

Contoh kasusnya adalah jumlah nasabah pada 2023 hanya tumbuh 26% dibandingkan 2022. Hal ini diduga efektivitas promosi yang belum optimal. Jika promosi efektif, seharusnya jumlah nasabah bertambah lebih dari itu. Oleh karena itu, efektivitas promosi menjadi permasalahan yang harus diselesaikan oleh pihak BSI KCP Sarolangun 1.

Tidak hanya fluktuasi harga emas dan promosi saja yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk cicil emas, namun ada kualitas pelayanan yang termasuk salah satu strategi yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia yang harus diberikan sebaik mungkin. Karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dapat menyebabkan nasabah enggan untuk menggunakan produk cicil emas. Nasabah menginginkan pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif, Jika proses pelayanan terlalu lama, nasabah akan merasakan kecewa dan beralih ke Lembaga keuangan Syariah lainnya.

Kualitas pelayanan merupakan sarana bagi konsumen untuk menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Kualitas dianggap baik jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan. Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan maka kualitasnya dianggap buruk. Perusahaan harus mempertimbangkan kualitas layanan ketika konsumen ingin memilih produk atau jasa yang akan dipilih. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki standar operasional yang memberikan pelayanan yang sangat baik kepada konsumen (Azizah et al., 2022) .

Kualitas pelayanan sangat penting dalam menarik dan mempertahankan loyalitas konsumen. Memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan dengan bersikap ramah, baik hati, sopan dan murah hati sangatlah penting karena secara tidak langsung konsumen menjadi saluran pemasaran. Oleh karena itu penjual tidak boleh menganggap remeh kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, karena kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan pelanggan (Arista Sari et al. 2020) .

Di Bank Syariah Indonesia Kcp Sarolangun 1, adanya keluhan terkait lamanya proses pengajuan cicil emas. Beberapa nasabah mengeluhkan waktu proses yang terlalu Panjang dari pengajuan hingga disetujui nya cicilan. Hal ini mengakibatkan nasabah merasa ragu untuk melanjutkan proses cicilan. Sebagai solusinya, pihak BSI harus melakukan pelatihan kepada staf dan menerapkan sistem pelayanan berbasis *customer experience* agar proses pengajuan lebih cepat.

Penelitian ini penting karena produk cicil emas adalah produk unggulan dari BSI yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berinvestasi emas tanpa harus membayar tunai. Berdasarkan data dari BSI KCP Sarolangun 1, produk ini berhasil meningkatkan jumlah nasabah setiap tahunnya, tetapi laju pertumbuhan cenderung melambat dari 2022 ke 2023. Jika tidak segera diatasi, maka minat nasabah terhadap produk ini dapat menurun.

Untuk itu, penelitian ini berfokus pada tiga faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, yaitu fluktuasi harga emas, promosi, dan kualitas pelayanan. Ketiga faktor tersebut berdampak langsung pada laju pertumbuhan nasabah yang melambat dari 2022 ke 2023.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari fluktuasi harga emas, promosi serta kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah. Selain itu, banyak terdapat lembaga keuangan syariah dan non-bank Syariah di wilayah Sarolangun, yang tentunya membuat BSI KCP Sarolangun 1 Kab. Sarolangun harus mampu bersaing.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta membahas, bagaimana berpengaruhnya Fluktuasi Harga Emas, Promosi, serta Kualitas Pelayanan terhadap keputusan

nasabah dalam memilih produk cicil emas dengan menuangkannya dalam skripsi dengan judul: **“Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Promosi Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka pokok permasalahan dapat di rumuskan penulis sebagai berikut:

1. Apakah Fluktuasi Harga Emas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun?
4. Apakah Fluktuasi Harga Emas, Promosi Serta kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Fluktuasi Harga Emas terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun
2. Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun.
4. Untuk mengetahui pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Promosi Serta kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun 1 Di Kabupaten Sarolangun

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian yang dapat diambil dari baik secara teoritis maupun secara praktis adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna kepada pihak-pihak akademisi yang akan meneliti lebih lanjut berkaitan dengan pengaruh Fluktuasi harga emas, Promosi serta kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia sebagai bahan referensi untuk penelitian lain dengan mengambil tempat lokasi yang berbeda.

2. Secara Praktis

Pemikiran yang terkandung di dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai pengambilan kebijakan yang berdasarkan tentang pengaruh fluktuasi harga emas, promosi pada bank syariah serta kualitas pelayanan yang harus tepat pada objek penelitian yaitu pada keputusan nasabah dalam memilih produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia secara menyeluruh dan lebih terprogram lagi.