

SKRIPSI

PENGARUH MEREK, REPUTASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK GADAI EMAS DI PT BANK ACEH SYARIAH CABANG BENER MERIAH



Disusun oleh :

DEVILIANA LUSITA PUTRI

NIM. 210603033

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Deviliana Lusita Putri
NIM : 210603033
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
2. ***Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 Juni 2025
Yang Menyatakan



Deviliana Lusita Putri

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PENGARUH MEREK, REPUTASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
GADAI EMAS DI PT BANK ACEH SYARIAH CABANG
BENER MERIAH**

Disusun Oleh:

Deviliana Lusita Putri

NIM: 210603033

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Isnaliana, S.H.I., M.A

NIP. 201806290919902068

Pembimbing II



Cut Elfida, S.H.I., M.A

NIP. 198912122023212076

A R - R A N I R Y

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag

NIP. 19771105200604200

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
PENGARUH MEREK, REPUTASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
GADAI EMAS DI PT BANK ACEH SYARIAH CABANG
BENER MERIAH

Deviliana Lusita Putri

NIM. 210603033

Telah Disidangkan Oleh Dewan Sidang Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan
Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Studi Strata satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal:

Selasa, 15 Juli 2025 M

19 Muharram 1447 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Isnaliana, S.H.I., M.A

Cut Elfida S.H.I., M.A

NIP. 201806290919902068

NIP. 198912122023212076

Penguji I,

Penguji II,

Ayumiati, SE., M.SI

Ella Annisa Suglia, M.E

NIP. 197806152009122002

NIP. 199612102025052007

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Prof. Dr. Hazas Furqani, M.Ec

NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deviliana Lusita Putri
NIM : 210603033
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : Devilianaputri54@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Tesis

Yang berjudul:

Pengaruh merek, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Produk Gadai Emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 15 Juli 2025

Mengetahui,

Penulis

Deviliana Lusita Putri
NIM. 210603033

Pembimbing I

Isnaliana, S.H.I., M.A
NIP.201806290919902068

Pembimbing II

Cut Elfida, S.H.I., M.A
NIP. 198912122023212076

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Merek, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadaai Emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Dr. Fithriady, Lc., MA., Ph.D selaku Wakil Dekan I, Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., Ph.D selaku Wakil Dekan II dan Dr. Analiansyah, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

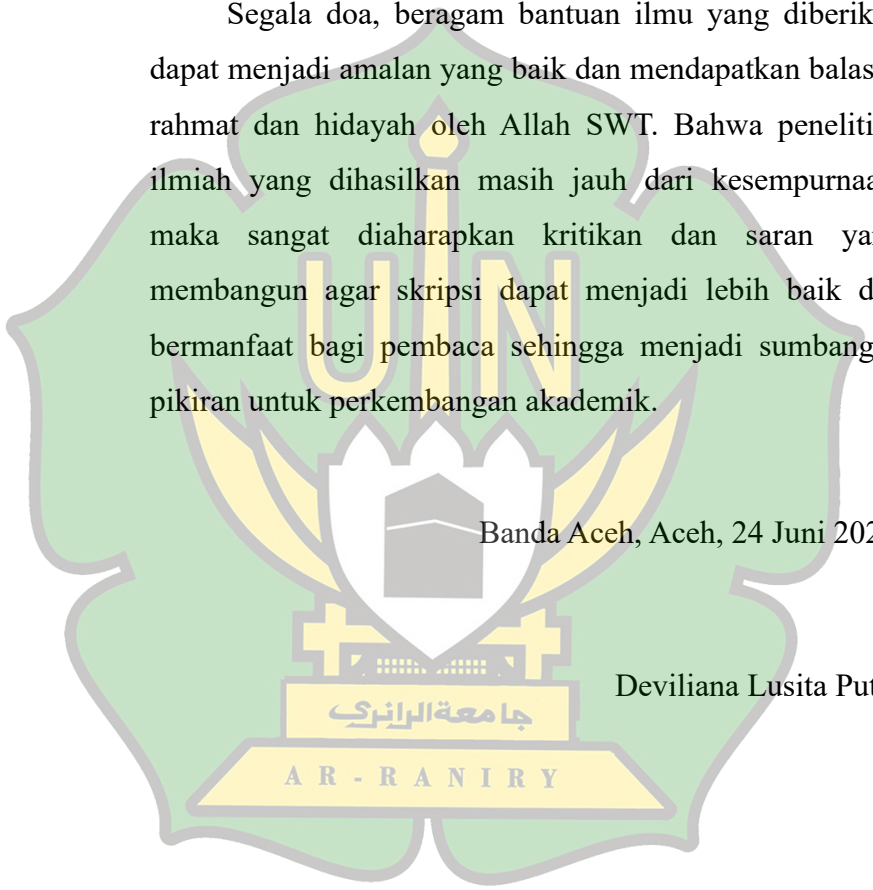
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku ketua program studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, M.Sc. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Hafiih Maulana, SP., S. HI., ME. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Isnaliana, S.HI., M.A selaku dosen pembimbing I dan Cut Elfida, S.H.I., M.A. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Muksal, S.E.I., M.E.I., selaku Penasihat Akademik, serta dosen-dosen Program Studi Perbankan Syariah lainnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas ilmu, bimbingan, dan motivasi yang diberikan selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan dan karyawan Bank Aceh Syariah Bener Meriah yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu memberikan data yang diperlukan guna menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta Ayahanda M. Nasir. Ak dan Ibunda Sutini, yang selalu memberi semangat dan dorongan materil, Kakak, Abang, Adiku dan sahabatku Maulinda Simah Bengi, Eva Maulida Sari, Erni Mahlinda dan Intan Muliana yang selalu mensupport selalu untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat se-Angkatan 2021 Perbankan Syariah FEBI-UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang selalu memberikan dorongan motivasi pada penulis sehingga dapat diselesaikan karya ilmiah dengan baik.

Segala doa, beragam bantuan ilmu yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan mendapatkan balasan rahmat dan hidayah oleh Allah SWT. Bahwa penelitian ilmiah yang dihasilkan masih jauh dari kesempurnaan, maka sangat diharapkan kritikan dan saran yang membangun agar skripsi dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca sehingga menjadi sumbangan pikiran untuk perkembangan akademik.

Banda Aceh, Aceh, 24 Juni 2025

Deviliana Lusita Putri



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1 Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2 Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِ وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3 Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
 رَمَى : *ramā*
 قِيلَ : *qīla*
 يَقُولُ : *yaqūlu*

4 Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1 Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

2 Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

3 Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

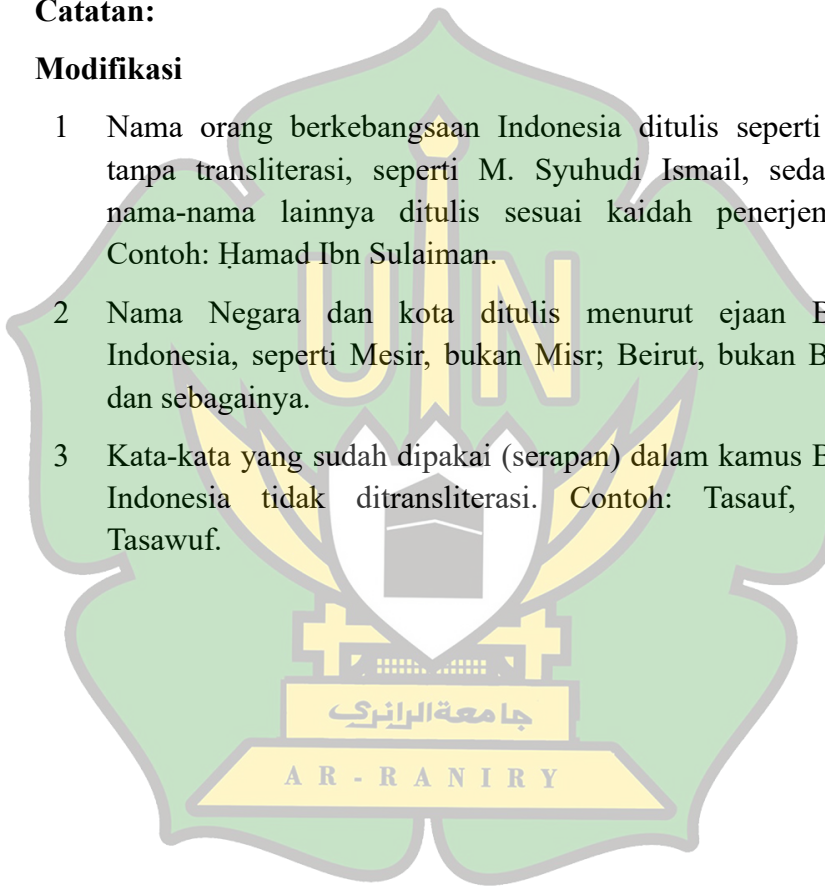
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَة : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

- 1 Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
- 2 Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Mīsr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
- 3 Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Deviliana Lusita Putri
NIM : 210603033
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : "Pengaruh Merek, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah"
Pembimbing I : Isnaliana, S.H.I., MA
Pembimbing II : Cut Elfida, S.H.I., M.A.

Produk gadai emas di Bank Aceh Syariah cabang Bener Meriah saat ini memiliki tempat tersendiri bagi nasabah yang ingin mengadaikan emasnya untuk keperluan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh merek, reputasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di Bank Aceh Syariah. pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan 98 responden yang merupakan nasabah aktif atau pernah menggunakan produk gadai emas di Bank Aceh Syariah. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel merek, reputasi, dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan keputusan nasabah. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Bank Aceh Syariah dalam memperkuat identitas merek, menjaga dan meningkatkan reputasi institusi, serta mengembangkan kualitas pelayanan berbasis nilai-nilai syariah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan literatur pemasaran jasa keuangan syariah, khususnya dalam konteks produk gadai emas, serta dapat menjadi acuan dalam menyusun strategi bisnis yang lebih responsif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Merek, Reputasi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah, Gadai Emas, Bank Aceh Syariah*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iv
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 14
2.1 Konsep Gadai	14
2.1.1 Gadai Syariah	14
2.1.2 Landasan Hukum Gadai	15
2.2 Merek.....	17
2.2.1 Definisi Merek.....	17
2.2.2 Indikator Merek.....	19
2.3 Reputasi.....	20
2.3.1 Definisi Reputasi	21
2.3.2 Indikator Reputasi	21
2.4 Kualitas Pelayanan	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.4.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
2.4.3 Dasar- Dasar Etika dalam Pelayanan	24
2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	26

2.5 Keputusan Nasabah	27
2.5.1 Indikator Keputusan Nasabah	28
2.6 Penelitian Terdahulu	29
2.7 Kerangka Penelitian.....	36
2.8 Pengembangan Hipotesis	37
2.8.1 Pengaruh Merek Terhadap Keputusan Nasabah menggunakan produk Gadai Emas	38
2.8.2 Pengaruh Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas ...	39
2.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas	39
2.8.4 Merek, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel.....	42
3.2.1 Populasi Penelitian	42
3.2.2 Sampel Penelitian	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.3.1 Data Primer	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5 Definisi dan Operasional Variabel.....	46
3.5.1 Definisi Variabel	47
3.5.1 Operasional Variabel	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 Uji Validitas	48
3.6.2 Reliabilitas	49
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.1 Uji Normalitas	50
3.7.2 Uji Multikolinearitas	51
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	51
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.9 Uji Hipotesis.....	52
3.9.1 Uji Parsial (Uji T)	53
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	54

3.9.3 Uji koefisien Determinasi (R^2)	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah	56
4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah	57
4.1.3 Produk Gadai Emas	59
4.2 Gambaran Responden Penelitian	60
4.2.1 Responden Penelitian	61
4.3 Deskripsi Tanggapan Responden Penelitian	66
4.3.1 Skor Tanggapan Responden dan Karakteristik .	66
4.4 Hasil Penelitian.....	74
4.4.1 Uji Validitas	74
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	78
4.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	79
4.5.1 Hasil Normalitas	79
4.5.2 Hasil Multikolinieritas	82
4.5.3 Hasil Heteroskedastisitas.....	82
4.6 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear	85
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis	87
4.7.1 Hasil Uji Parsial	88
4.7.2 Hasil Uji Simultan	89
4.7.3 Hasil Determinasi	91
4.8 Pembahasan	92
4.8.1 Pengaruh Merek terhadap Keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah	92
4.8.2 Pengaruh Reputasi terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Produk Gadai Emas di Bank Aceh Syariah cabang Bener Meriah	94
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Produk Gadai Emas di Bank Aceh Syariah cabang Bener Meriah ...	97
4.8.4 Pengaruh Merek, Reputasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Produk Gadai Emas di Bank Aceh syariah cabang Bener Meriah	100

BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Grafik Normalitas (Histogram).....	81
Gambar 4.2 Grafik Normalitas (<i>P</i> – <i>plot</i>).....	82
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Gadai Emas di Bank Aceh	7
Tabel 2.1 Penelitian Terkait	33
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	45
Tabel 3.2 Operasional Variabel	47
Tabel 4.1 Responden Penelitian	60
Tabel 4.6 Score Tanggapan Responden Terhadap Merek	66
Tabel 4.7 Score Tanggapan Responden Terhadap Reputasi	68
Tabel 4.8 Score Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.9 Score Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Nasabah	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas <i>kolmogorov- Smirnov</i>	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial	88
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan	91
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	110
Lampiran 2 Tabulasi Data	116
Lampiran 3 Output SPSS	129
Lampiran 14 Daftar Distribusi r Tabel	165
Lampiran 15 Daftar Distribusi t Tabel	166
Lampiran 16 Daftar Distribusi f Tabel.....	167



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, daya konsumsi masyarakat terhadap barang dan jasa semakin meningkat, hal ini terkadang menjadi masalah tersendiri ketika pendapatan yang diperoleh tidak sesuai dengan kebutuhan yang harus dipenuhi. Jarang seseorang harus melakukan berbagai cara untuk dapat memenuhi keinginannya, mulai dari meminjam uang kepada anak, saudara hingga kepada lembaga atau instansi keuangan. Salah satu alternatif yang ditawarkan bagi masyarakat untuk keluar dari permasalahan tersebut adalah dengan memanfaatkan gadai. Salah satu keuntungan dari gadai adalah proses yang cepat dan tidak menyulitkan penggadai dalam proses pencairan gadai. Gadai dalam islam para ulama sepakat bahwa dibolehkan tetapi tidak diwajibkan, sebab gadai hanya bersifat jaminan saja jika kedua belah pihak tidak saling mempercayai (Ghazali, 2010). Gadai menurut ahli fiqih adalah menjadikan barang berharga sebagai jaminan utang. Di kabupaten Bener Meriah, masyarakat yang mayoritas berprofesi sebagai petani kopi sering menghadapi kebutuhan dana mendesak, terutama pada musim tanam atau saat harga kopi turun. Produk gadai emas menjadi solusi populer bagi masyarakat untuk menggadaikan emasnya di lembaga keuangan seperti bank syariah yang menyediakan fasilitas pembiayaan gadai emas tanpa perlu khawatir emas tersebut hilang ataupun terjual.

Bank Aceh Syariah adalah salah satu Bank Umum Syariah yang beroperasi di seluruh daerah Provinsi Aceh yang juga menawarkan produk pembiayaan gadai emas dengan konsep syariah. Bank Aceh Syariah cabang Bener Meriah yang menjadi objek kajian peneliti dalam produk gadai emas, berdasarkan observasi awal penulis pada praktiknya menggunakan multiakad dari akad rahn, ijarah, dan qardh. Akad ini dilakukan saat akan melakukan proses pembiayaan dalam gadai emas. Untuk melakukan transaksi pembiayaan gadai emas sendiri diharuskan terlebih dahulu mempunyai tabungan. Akad yang ada dalam produk pembiayaan gadai emas Bank Aceh Syariah adalah suatu akad yang ada dalam suatu produk bank syariah. Akad rahn, qardh dan ijarah adalah akad yang memiliki perannya masing-masing. Meskipun dalam pengerjaannya akad rahn, qardh dan ijarah digunakan secara bersamaan dalam satu produk, tetapi tetap memiliki fungsi dan mekanisme masing-masing.

Keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di Bank Aceh Syariah merupakan salah satu bentuk perilaku nasabah dalam memilih produk keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhannya. Pemahaman terhadap perilaku nasabah sangat penting karena menggambarkan bagaimana nasabah membuat keputusan serta bagaimana mereka menggunakan dan mengelola produk atau jasa tersebut. nasabah yang memiliki pemahaman yang baik terhadap suatu produk akan cenderung membuat keputusan berdasarkan pertimbangan yang matang, termasuk dalam memilih

produk gadai emas. Produk gadai emas di Bank Aceh Syariah menjadi pilihan utama karena prosesnya cepat, bebas biaya administrasi, dan memberikan berbagai kemudahan, seperti hadiah souvenir menarik serta ujah hanya Rp4.500 per gram perbulan. Selain itu, program KEPO (Kejar Promo) juga menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam mengambil keputusan. Produk gadai emas di Bank Aceh sangat diminati masyarakat, Berdasarkan pemimpin divisi sekretariat perusahaan, said menjelaskan, gadai emas Bank Aceh menjadi alternatif pilihan bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Hariyanti (2019) menjelaskan bahwa tingkat inflasi memiliki pengaruh terhadap penyaluran pembiayaan rahn. Kenaikan harga emas juga menjadi salah satu faktor meningkatnya minat masyarakat terhadap gadai emas. Hal ini tercermin dari *outstanding* pembiayaan gadai emas Bank Aceh yang terus meningkat hingga akhir tahun 2022. Masyarakat di Kabupaten Bener Meriah yang mayoritas berprofesi sebagai petani kopi seringkali menghadapi kebutuhan dana mendesak pada musim tanam atau saat harga kopi menurun, sehingga produk gadai emas menjadi solusi keuangan yang diminati.

Kemudian Merek juga menjadi salah satu aspek penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah. Sebuah merek adalah produk atau jasa yang memiliki dimensi pembeda dari produk lain yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan yang sama. Merek yang kuat mampu memberikan keyakinan dan persepsi positif kepada

nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Bank Aceh Syariah sebagai lembaga keuangan syariah yang dikenal luas di Provinsi Aceh telah berhasil membangun citra merek yang positif, khususnya dalam layanan gadai emas syariah yang berbasis prinsip-prinsip Islam. Asker dan Keller dalam (Nopitasari, 2017) menyatakan bahwa reputasi perusahaan (*corporate reputation*) ialah respon pelanggan tentang kualitas yang berhubungan dengan identitas perusahaan.

Selain merek, reputasi juga memainkan peranan penting dalam menarik keputusan nasabah. Reputasi merupakan persepsi konsumen terhadap kualitas perusahaan yang berhubungan erat dengan pengalaman mereka terhadap pelayanan atau produk yang ditawarkan. Reputasi yang baik meningkatkan kredibilitas dan rasa percaya diri nasabah bahwa produk yang mereka ambil akan sesuai dengan ekspektasi (Herwin dan Abadi, 2018).

Dalam pengukurannya, reputasi direpresentasikan oleh keahlian, kemampuan, dan kejujuran perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumennya. (Tjakraatmadja dan Dhyah, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam mempertahankan dan menarik nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan yang tinggi bagi nasabah, sehingga meningkatkan kemungkinan nasabah untuk tetap loyal. Pelayanan yang tidak berubah atau menurun dapat menyebabkan perpindahan nasabah ke institusi lain (Tjiptono, 2014). Oleh karena

itu, Bank Aceh Syariah terus meningkatkan kualitas layanan melalui tenaga kerja yang profesional serta sistem pelayanan yang efisien dan berbasis syariah untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam produk gadai emas.

Dari sisi yang berbeda, praktik gadai saat ini tidak hanya dijalankan oleh lembaga pegadaian, namun bank syariah juga, salah satunya pada Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah menjadikan konsep gadai sebagai salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan kepada masyarakat. Dalam hal pembiayaan di bank Syariah, ada 3 jenis produk yang berkaitan dengan pembiayaan emas pada perbankan syariah, yakni (rahn)/Qardh emas, cicil murabahah emas dan Musyarakah bentuk kerja sama yang dipraktikkan oleh beberapa bank syariah di Indonesia. Gadai (rahn) emas merupakan bentuk gadai bagi nasabah yang membutuhkan dana dengan menggadaikan emasnya. Gadai emas syariah diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn Emas. Fatwa ini menjelaskan bahwa gadai emas diperbolehkan berdasarkan prinsip rahn dengan ketentuan- ketentuan yang telah diatur di dalam Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah 2 Ketentuan tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya spekulasi dalam praktik gadai emas syariah yaitu dengan menetapkan batas maksimal plafon pembiayaan serta frekuensi perpanjangan jatuh tempo. Gadai emas Bank Aceh Syariah merupakan produk Bank yang memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah menggunakan prinsip qardh dengan

jaminan berupa emas nasabah yang bersangkutan dengan pengikat secara gadai. Sistem keuangan dan perbankan syariah merupakan bagian dari konsep yang lebih tentang ekonomi Islam, dimana tujuannya sebagaimana dianjurkan oleh para ulama adalah memperlakukan sistem nilai dan etika Islam kedalam lingkungan ekonomi. Karena dasar etika inilah, maka keuangan dan perbankan Islam bagi kebanyakan muslim adalah bukan sekedar sistem transaksi komersial.

KPenerapan produk gadai emas syariah di Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah tidak jauh berbeda dengan pegadaian syariah atau lembaga lainnya yaitu wajib mengikuti unsur-unsur keyakinan, kesepakatan, jangka waktu, serta resiko yang wajib ditanggung. Tidak hanya itu, penerapan gadai emas syariah ini wajib berpedoman pada ketentuan-ketentuan yang sudah diresmikan oleh Fatwa Dewan Syariah Nasional sehingga penerapan produk ini bisa berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Produk gadai emas ini sendiri sudah ada pada Bank Aceh Syariah sejak tahun 2015 dan produk ini sendiri terus mengalami peningkatan jumlah nasabah pun halnya dengan Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah. Untuk melihat perkembangan data nasabah terkait dengan produk gadai emas tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Gadai Emas di Bank Aceh Syariah (Ar -Rahn)
Pada Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah

No	Tahun	Nasabah Gadai	Plafound
1	2020	3.758	1,9823
2	2021	3.700	3,039
3	2022	3.833	4,307
4	2023	4.272	3,552
5	2024	4.937	4,181

Sumber : Dokumen Gadai (Rahn) Bank Aceh Syariah cabang Bener Meriah, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun jumlah nasabah yang mengambil manfaat atas produk gadai emas syariah di Bank Aceh Syariah ini cenderung bertambah. Tercatat pada tahun 2020 jumlah nasabah yaitu 3.758 orang, dengan jumlah plafond pembiayaan rahn yang disalurkan oleh bank sebesar Rp 1.9823. Kemudian pada tahun 2021 jumlah nasabah yaitu 3.700 orang, dengan jumlah plafond pembiayaan Rp 3.039. Dan pada tahun 2022 bertambah sampai 3.833 nasabah dengan jumlah plafond pembiayaan rahn yang disalurkan oleh Bank Aceh Syariah sebesar Rp 4.307. Kemudian pada tahun 2023 jumlah nasabah yaitu 4.272 orang, dengan jumlah plafond pembiayaan Rp 3.552 dan pada tahun 2024 jumlah nasabah bertambah menjadi 4.937 dengan jumlah flafond pembiayaan 4.181.

Berdasarkan data awal yang penulis peroleh dari beberapa wawancara dengan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah yang pernah menggunakan layanan gadai emas dimana

mereka mengungkapkan bahwa sebagian besar dari mereka merasa terbantu dengan adanya layanan ini, meskipun sebelumnya sempat ragu karena khawatir dengan proses yang rumit dan biaya bunga yang tinggi. Selanjutnya Salah satu informan juga menjelaskan bahwa ia awalnya merasa ragu untuk menggunakan layanan gadai emas karena takut prosesnya akan sulit dan biaya bunga yang tinggi, terutama mengingat usaha yang dijalankan hanya berfokus pada penjualan nasi. Namun, setelah melihat pengalaman teman-temannya yang juga menggunakan layanan gadai emas di Bank Aceh, ia merasa lebih yakin. Menurutnya, prosesnya ternyata tidak serumit yang dibayangkan, pelayanan di Bank Aceh cukup baik dan ramah, bahkan proses penggadaian emas berlangsung cepat dan lancar tanpa ada kesulitan. Kemudian informan tersebut juga menilai bahwa dibandingkan dengan layanan serupa di tempat lain, Bank Aceh memiliki pelayanan yang lebih profesional dan memuaskan, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi. Pengalaman positif ini membuatnya semakin percaya pada Bank Aceh sebagai pilihan untuk menambah modal usaha mereka.

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung lebih terbuka dan percaya terhadap layanan gadai emas yang dinilai mudah dan praktis, terutama ketika membutuhkan dana cepat untuk mengembangkan usaha. Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan, bahwasannya pengaruh merek reputasi dan kualitas pelayanan menunjukkan nasabah merasa

terbantu dengan layanan gadai emas di Bank Aceh. Mereka merasa layanan cepat, ramah, dan profesional, meskipun awalnya ragu karena kekhawatiran biaya dan kerumitan. Nasabah yang membutuhkan dana cepat untuk usaha merasa lebih percaya setelah melihat pengalaman positif dari orang lain dan mendapati proses yang tidak serumit yang dibayangkan. Bank Aceh dianggap sebagai solusi yang memadai untuk kebutuhan modal usaha mereka. Adapun merek juga menjadi penentu bagi nasabah menggunakan suatu produk karena merek dapat mempresentasikan sebuah nilai dalam kualitas produk tersebut sehingga merek menjadi hal penting dalam perusahaan dan dunia bisnis.

Bersumber hasil penelitian yang dilakukan oleh Wirda (2021) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pengaruh promosi, kualitas pelayanan motivasi dan lokasi terhadap keputusan pembelian produk tabungan emas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengarang mengetahui pengaruh promosi dan keunggulan produk pada peningkatan jumlah nasabah gadai emas (rahn) di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya. Hasil dari penelitian - (Siti, 2021) menunjukkan bahwa mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh promosi (X1), nilai taksiran (X2) dan kualitas pelayanan (X3), pembiayaan pemeliharaan (X4) terhadap minat menggunakan jasa gadai emas. Hasil penelitian dari (Komsaria, 2023) menunjukkan bahwa pengaruh promosi, kualitas pelayanan motivasi dan lokasi terhadap

keputusan pembelian produk tabungan emas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh.

Layanan produk gadai emas di Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah memberikan peluang dan juga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk bertransaksi oleh karena itu dalam kajian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Merek, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan keadaan di atas, rumusan masalah dapat dibuat sebagai berikut:

1. Apakah merek memengaruhi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah?
2. Apakah reputasi memengaruhi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah?
3. Apakah kualitas pelayanan memengaruhi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah?
4. Apakah merek, reputasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memengaruhi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah, berdasarkan rumusan masalah di atas:

1. Untuk menguji pengaruh merek terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah
2. Untuk menguji pengaruh reputasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah
4. Untuk menguji pengaruh merek, reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat dari beberapa pihak diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

Untuk mengetahui wawasan dan pengetahuan baik secara praktisi maupun teoritis dari ilmu yang didapat dibangku perkuliahan.

2. Bagi Praktisi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi media untuk terus mengembangkan produk dengan lebih inovatif dan sebagai acuan untuk penerapan praktik gadai emas.

3. Bagi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada regulator serta evaluasi bagi kebijakan terlebih Bank Aceh Syariah untuk lebih memperhatikan merek, reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir, ataupun flowchar.

DATA RESPONDEN DAN PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi