

## Analisis Perilaku Nasabah dalam Pemilihan Produk Investasi Emas: Cicil Emas vs Nabung Emas di BSI KCP Pringsewu

Avelia Lolitasari<sup>1</sup>, Sunarmi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Sosial dan Bisnis, Universitas Aisyah Pringsewu  
e-mail: [avelialolita583@gmail.com](mailto:avelialolita583@gmail.com)\*, [Sunarmi@aisyahuniversity.ac.id](mailto:Sunarmi@aisyahuniversity.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku konsumen dalam memilih produk investasi emas syariah, yaitu Cicil Emas dan Nabung Emas, di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pringsewu. Investasi emas dipilih karena memiliki nilai yang relatif stabil, berfungsi sebagai pelindung terhadap inflasi, serta sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pegawai BSI KCP Pringsewu pada bagian pawning serta nasabah pengguna produk Cicil Emas dan Nabung Emas. Data dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi minat nasabah serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pemilihan produk investasi emas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku nasabah dipengaruhi oleh tujuan investasi, kemampuan finansial, dan tingkat pemahaman terhadap produk. Produk Cicil Emas cenderung diminati oleh nasabah dengan penghasilan tetap yang menginginkan kepemilikan emas fisik melalui sistem angsuran, sedangkan produk Nabung Emas lebih diminati oleh nasabah dengan penghasilan tidak tetap karena fleksibilitas setoran dan nominal yang terjangkau. Selain faktor ekonomi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan terhadap bank, serta kejelasan akad syariah turut memengaruhi keputusan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua produk memiliki karakteristik dan keunggulan masing-masing dalam memenuhi kebutuhan investasi emas nasabah yang beragam, serta dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan produk investasi emas syariah di BSI.

**Kata kunci :** Bank Syariah Indonesia; Cicil Emas; Investasi Emas; Nabung Emas; Perilaku Nasabah

### ABSTRACT

*This study aims to analyze consumer behavior in selecting sharia-compliant gold investment products, namely Gold Installment (Cicil Emas) and Gold Savings (Nabung Emas), at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pringsewu. Gold investment is favored due to its relatively stable value, its function as a hedge against inflation, and its compliance with sharia principles. This study employs a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted with BSI KCP Pringsewu staff in the pawning division as well as customers using the Gold Installment and Gold Savings products. The data were analyzed descriptively to identify customer interests and the factors influencing decision-making in choosing gold investment products. The findings indicate that customer behavior is influenced by investment objectives, financial capability, and the level of product understanding. The Gold Installment product is more attractive to customers with stable income who seek immediate ownership of physical gold through a fixed installment scheme, while the Gold Savings product is preferred by customers with irregular income due to its flexible deposits and affordable minimum amounts. In addition to economic factors, bank service quality, customer trust in BSI, and the clarity of sharia contracts also influence customer interest and decision-making. These findings suggest that both products have distinct characteristics and advantages in meeting the diverse gold investment needs of customers and may serve as a basis for evaluation and further development of sharia gold investment products at BSI.*

**Keywords :** Bank Syariah Indonesia; Gold Installments; Gold Investment; Saving Gold; Customer Behavior.

## PENDAHULUAN

Industri perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan tren positif seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Perbankan syariah tidak hanya menyediakan pembiayaan dan simpanan, tetapi juga menyediakan produk investasi halal dan aman. Salah satu produk yang diminati masyarakat adalah investasi berbasis emas. Menurut penilaian, emas dapat mempertahankan nilainya dalam jangka panjang karena memiliki nilai intrinsik yang stabil (Hafidz, 2023).

Dianggap lebih aman daripada instrumen investasi lain yang memiliki risiko tinggi, investasi emas menjadi pilihan yang populer. Selain itu, emas juga mudah cair

karena likuiditasnya. Transaksi emas dalam keuangan syariah harus memenuhi ketentuan perjanjian yang sesuai dengan prinsip Islam. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah merancang produk investasi emas dengan cara yang sesuai dengan hukum syariah (Farid et al., 2023).

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan berbagai macam produk investasi emas. Cicil emas dan nabung emas adalah dua produk yang ditawarkan. Cicil emas menggunakan akad murabahah, yang memungkinkan pelanggan membeli emas dengan sistem angsuran. Sementara itu, nabung emas memungkinkan pelanggan menabung emas secara bertahap dengan jumlah yang fleksibel (Zeny, 2023).

Perbedaan karakteristik antara cicil emas dan nabung emas menyebabkan perbedaan minat nasabah dalam memilih produk investasi emas. Cicil emas pada umumnya diminati oleh nasabah yang ingin langsung memiliki emas dengan pembayaran bertahap. Sedangkan nabung emas lebih diminati oleh nasabah yang ingin berinvestasi secara perlahan dengan dana yang relatif kecil. Perbedaan ini menunjukkan bahwa perilaku nasabah sangat berpengaruh pada keputusan pemilihan produk investasi emas (Juanda & Bayuni, 2023).

Pengetahuan nasabah tentang produk investasi, persepsi risiko, tingkat pendapatan, dan kemudahan layanan adalah faktor penting dalam pengambilan keputusan. Faktor ekonomi dan faktor sosial juga memengaruhi perilaku nasabah saat memilih produk investasi. Kepercayaan lembaga keuangan syariah juga memengaruhi minat konsumen terhadap barang yang dijual. Ini sejalan dengan penelitian Hartatik et al. (2023) yang menyatakan bahwa pemahaman produk sangat memengaruhi minat nasabah.

Keputusan investasi nasabah dipengaruhi oleh perubahan harga emas, yang merupakan faktor eksternal lainnya. Ketika harga emas naik, minat nasabah terhadap produk cicil emas cenderung meningkat. Sebaliknya, ketika harga emas stabil, nabung emas menjadi pilihan yang lebih diminati. Kondisi ini menunjukkan bahwa perilaku investasi nasabah dapat secara signifikan dipengaruhi oleh perubahan harga emas (Maysarah et al., 2025).

Studi telah banyak dilakukan tentang minat dan perilaku pelanggan terhadap produk investasi emas di perbankan syariah. Fauziah dan Nuriyah (2020) melakukan penelitian tentang gadai emas dan cicil emas, dan menemukan bahwa gadai emas lebih menguntungkan dalam jangka panjang. Sementara itu, Hanifah Oktaviani Fakhri dan Ahmad Perdana Indra (2023) menyelidiki minat masyarakat terhadap produk cicil emas di BSI KCP Medan Tomang Elok. Mereka menemukan bahwa sosialisasi, kondisi ekonomi, lokasi, dan reputasi bank memengaruhi minat tersebut. Namun, penelitian ini tidak membandingkan produk cicil emas dengan produk investasi emas lainnya.

Penelitian lain oleh Lly, Agustina, dan Aztyara (2023) melihat minat pelanggan terhadap produk tabungan emas di BSI KCP Muara Bulian. Mereka menemukan bahwa pengetahuan tentang produk, promosi, kualitas pelayanan, dan reputasi bank sangat memengaruhi minat pelanggan. Namun, penelitian ini hanya berbicara tentang nabung emas secara khusus dan tidak mengaitkannya dengan perilaku konsumen saat memilih antara dua produk investasi emas yang tersedia.

Selanjutnya, Rezaldo dkk. (2025) menggunakan pendekatan kualitatif untuk membandingkan cicilan emas di Bank Syariah Indonesia dengan produk emas digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sesuai dengan kebutuhan konsumen, setiap produk memiliki keunggulan dan risiko yang berbeda. Namun, penelitian ini belum melihat perbandingan antara Nabung Emas dan Cicil Emas secara khusus, dan ia juga belum berkonsentrasi pada konteks kantor cabang pembantu.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, masih terdapat celah penelitian berupa keterbatasan kajian yang menganalisis perilaku dan minat nasabah dalam memilih produk Cicil Emas dan Nabung Emas secara bersamaan, khususnya pada tingkat BSI KCP Pringsewu, dengan menggunakan data empiris dari wawancara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku nasabah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam memilih produk investasi emas antara Cicil Emas dan Nabung Emas di BSI KCP Pringsewu.

## KAJIAN PUSTAKA

### Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan operasinya berdasarkan prinsip syariah dan terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Syariah biasanya didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang tujuan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat, serta menyediakan berbagai layanan bank lainnya. Presiden Joko Widodo resmi mengesahkan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021. Beberapa Bank Umum Syariah seperti, BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, digabungkan untuk membentuk BSI. Dengan merger ini, semakin mudah bagi nasabah untuk melakukan kegiatan keuangan seperti menabung, meminjam uang, dan berinvestasi. Secara operasional, bank Syariah berbeda dengan bank konvensional. Salah satu karakteristik Bank Syariah adalah tidak memberikan bunga kepada nasabah. Sebaliknya, mereka menerima dan menetapkan sistem untuk hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad yang dijanjikan. Al-Quran dan hadist merupakan dasar bagi konsep bank syariah. Produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan Al-Quran atau Hadist Rasulullah Saw. Adapun tujuan dari Bank Syariah adalah: (1) Mengarahkan nasabah dalam kegiatan ekonomi untuk bertansaksi secara islam, terutama dalam hal perbankan, untuk menghindari riba dan perdagangan/bisnis yang mengandung unsur gharar. Jenis-jenis usaha/bisnis tersebut selain dilarang dalam islam, juga berdampak negatif pada kehidupan ekonomi rakyat; (2) Untuk menciptakan keadilan ekonomi dengan meratakan pendapatan melalui investasi agar tidak ada perbedaan yang signifikan antara pemilik modal dan pihak yang membutuhkan; (3) Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Aktivitas bank syariah memungkinkan dapat menghindari persaingan tidak sehat antara lembaga keuangan.

Menurut standar akuntansi yang dibuat oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions*), fungsi dan peran yang dilakukan oleh Bank Syariah adalah: (1) Manajer investasi, Bank Syariah memiliki kemampuan untuk mengelola dana investasi nasabah; (2) Investor, Bank Syariah bisa menginvestasikan dana yang dimilikinya ataupun dana milik nasabah yang dipercayakan kepada bank syariah; (3) Sebagai penyedia layanan keuangan dan lalu lintas pembayaran, Bank Syariah bisa melakukan kegiatan pelayanan jasa sebagaimana bank pada umumnya.

### Investasi dalam Perspektif Syariah

Investasi dalam perspektif syariah adalah penanaman modal yang dilakukan dengan tujuan memperoleh keuntungan yang halal dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Investasi syariah tidak hanya memperhatikan aspek keuntungan, tetapi juga mempertimbangkan nilai etika, keadilan, dan kemaslahatan umat (Ascarya, 2023). Oleh karena itu, setiap usaha investasi harus memiliki keuntungan sosial dan ekonomi dan tidak mengandung elemen yang dilarang oleh agama Islam. Dalam Islam, investasi dipandang sebagai upaya manusia untuk

mengembangkan harta yang menguntungkan. Menurut Huda & Nasution (2022), pengelolaan harta yang baik harus mampu menghasilkan manfaat bagi masyarakat dan bukan hanya konsumtif semata (Huda & Nasution, 2022). Oleh karena itu, investasi syariah memiliki aspek duniawi serta aspek ukhrawi.

Larangan terhadap riba, gharar, dan maysir adalah prinsip utama investasi syariah. Riba dilarang karena mengandung unsur eksploitasi dan ketidakadilan, sedangkan gharar dan maysir dilarang karena menimbulkan ketidakpastian dan spekulasi yang berlebihan dalam transaksi (Sari & Pratama, 2024). Tujuan utama dari konsep ini adalah untuk membuat sistem investasi yang adil dan transparan. Selain itu, investasi syariah hanya boleh dilakukan pada bisnis yang halal dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai Islam. Investasi tidak boleh dilakukan pada bisnis yang terkait dengan perjudian, minuman keras, riba, atau aktivitas haram lainnya (OJK, 2023). Investor dan pengelola dana bergantung pada prinsip keadilan dan keseimbangan. Dalam investasi syariah, akad menentukan keabsahan transaksi. Musyarakah, mudharabah, ijarah, dan mudharabah adalah beberapa akad yang paling umum digunakan, yang menekankan kerja sama antara pemilik modal dan pengelola usaha dengan sistem yang memberikan hasil yang disepakati (Karim, 2021). Akad musyarakah melibatkan dua pihak atau lebih yang berinvestasi dan berbagi keuntungan dan risiko. Dalam investasi syariah, prinsip keadilan dan transparansi sangat penting (Sari & Pratama, 2024).

### **Investasi Emas**

Investasi emas adalah menanamkan dana pada emas, baik fisik maupun nonfisik, dengan harapan mempertahankan nilai kekayaan dan menghasilkan keuntungan di masa depan. Nilai intrinsik emas yang stabil dan diakui secara global membuatnya dianggap sebagai instrumen investasi yang cukup aman (Huda & Nasution, 2022). Karakteristik ini membuat emas menjadi alat yang populer untuk melindungi nilai terhadap inflasi dan ketidakpastian ekonomi. Karena jumlah emas yang terbatas dan tingginya permintaan global untuk perhiasan, industri, dan cadangan devisa, investasi emas dianggap sebagai aset safe haven, yaitu aset yang nilainya cenderung bertahan atau meningkat dalam situasi ekonomi yang tidak stabil (OJK, 2023).

Investasi emas dapat dilakukan dalam berbagai bentuk. Yang pertama adalah emas fisik, seperti batangan dan koin emas, yang memberikan investor kepemilikan langsung. Dianggap sebagai yang paling aman, jenis ini memerlukan biaya penyimpanan dan risiko kehilangan. Kedua, investasi emas nonfisik, seperti cicil, tabungan, dan emas digital yang dikelola oleh lembaga keuangan. Karena dikelola secara profesional dan modal relatif kecil, produk ini dianggap lebih bermanfaat (OJK, 2024). Selain itu, ada emas berbasis pasar modal, seperti Exchange Traded Funds (ETF) emas syariah, yang memungkinkan investor berinvestasi emas tanpa harus menyimpan secara fisik.

Secara syariah, investasi dalam emas diizinkan selama memenuhi persyaratan syariat Islam. Transaksi emas harus adil dan transparan dan menghindari riba, gharar, dan maysir. Karena emas adalah barang ribawi, transaksi jual beli yang berkaitan dengannya harus memenuhi persyaratan syariah seperti kejelasan harga, objek, dan mekanisme penyerahan (Karim, 2021).

### **Produk Cicil Emas**

Cicil emas merupakan fasilitas yang disediakan lembaga keuangan untuk membantu nasabah memiliki emas berupa lantakan (batangan) dengan mudah. Cicil emas adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia guna

membantu nasabah untuk membayar pembelian kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara yang lebih mudah dan efisien serta menguntungkan.

Pembiayaan cicil emas dapat dilakukan selama 1 tahun hingga 5 tahun, dengan syarat uang muka emas lantakan (batangan) harus sebesar 20% dari harga perolehan dan perhiasan emas Antam harus sebesar 40% dari harga perolehan. Jika nasabah telah melakukan proses pembayaran pembiayaan selama minimal 1 tahun, maka pelunasan pembiayaan dapat dipercepat.

Mekanisme cicil emas diawali dengan pengajuan permohonan oleh nasabah kepada lembaga keuangan syariah. Kemudian setelah permohonan disetujui, lembaga keuangan membeli emas sesuai spesifikasi yang telah disepakati. Selanjutnya, emas dijual ke nasabah dengan akad murabahah dan dibayar secara angsuran dalam jangka waktu tertentu (OJK, 2024). Selama masa angsuran, emas disimpan oleh lembaga keuangan sebagai jaminan (rahn) sampai cicilan lunas. Setelah semua kewajiban nasabah terpenuhi, emas diberikan ke nasabah. mekanisme ini memberikan rasa aman bagi kedua pihak dan meminimalkan risiko wanprestasi (Rahman & Fauzi, 2022).

Cicil emas memiliki beberapa karakteristik utama. Pertama, harganya tetap selama masa angsuran, melindungi pelanggan dari perubahan harga. Kedua, cicil emas menggunakan prinsip jual beli daripada pinjaman berbunga, sehingga bebas dari riba. Terakhir, jangka waktunya fleksibel, biasanya antara 6 dan 60 bulan (OJK, 2023).

### **Produk Nabung Emas**

Menurut OJK (2023), nabung emas adalah jenis investasi syariah yang memungkinkan nasabah menabung dalam satuan gram emas dengan jumlah dana yang relatif kecil. Dalam produk ini, dana yang disetorkan nasabah akan dikonversikan ke dalam jumlah emas sesuai dengan harga emas pada saat transaksi. Proses nabung emas dimulai dengan nasabah membuka rekening tabungan emas. Setelah itu, mereka mendepositkan uang, yang kemudian diubah menjadi gram emas sesuai harga pasar pada hari transaksi. Nasabah akan melihat saldo emas di rekening mereka dan dapat meningkat dengan setoran berikutnya (OJK, 2024). Nasabah memiliki dua opsi: mereka dapat mencairkan total emas dalam bentuk emas fisik; atau mereka dapat menjual kembali jumlah emas tersebut kepada lembaga keuangan sesuai ketentuan yang berlaku. Menurut Rahman & Fauzi (2022), salah satu keunggulan produk nabung emas dibandingkan dengan investasi emas konvensional adalah fleksibilitasnya. Salah satu karakteristik utama tabungan emas adalah saldoanya disimpan dalam gram emas daripada rupiah, sehingga nilai tabungan mengikuti pergerakan harga emas. Kedua, setoran awal dan lanjutan yang rendah membuatnya mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat (OJK, 2023). Ketiga, pengguna tidak perlu menyetor uang secara teratur karena nabung emas dikelola oleh lembaga keuangan resmi dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Dewan Pengawas Syariah. Terakhir, produk ini cukup aman karena dikelola oleh lembaga keuangan resmi. Namun, konsumen harus memperhatikan perubahan harga emas (Sari & Pratama, 2024).

### **Perilaku Nasabah**

Dalam hal memilih, menggunakan, dan mengevaluasi produk atau jasa keuangan, sikap, tindakan, dan keputusan yang ditunjukkan oleh individu atau kelompok disebut perilaku nasabah. Perilaku ini mencerminkan proses pengambilan keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal (Kotler & Keller, 2021). Perilaku nasabah dalam industri perbankan sangat terkait dengan

preferensi, kesetiaan, dan tingkat kepuasan mereka dengan barang dan jasa yang mereka gunakan. Menurut keuangan syariah, perilaku nasabah dipengaruhi oleh nilai-nilai religius dan etika Islam selain pertimbangan ekonomi. Nasabah cenderung mempertimbangkan hal-hal seperti kehalalannya, kesesuaian dengan perjanjian, dan prinsip keadilan saat membuat keputusan finansial (Huda & Nasution, 2022). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah yaitu, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi persepsi, kebutuhan, motivasi, pengetahuan, sikap, dan pengalaman sebelumnya. Pengetahuan nasabah tentang produk keuangan dan syariah sangat memengaruhi perilaku mereka terhadap investasi (Sari & Pratama, 2024). Faktor eksternal meliputi pengaruh sosial, budaya, keluarga, promosi, dan layanan bank. Rekomendasi orang terdekat dan lingkungan sosial sering kali menjadi faktor utama dalam keputusan nasabah (Kotler & Keller, 2021). Kepercayaan institusi keuangan dan reputasi merek juga memengaruhi perilaku nasabah. Perilaku nasabah dalam investasi emas syariah sering dipengaruhi oleh stabilitas harga produk, kemudahan transaksi, dan fleksibilitasnya. Produk seperti nabung emas menarik nasabah yang mengutamakan fleksibilitas, sedangkan cicil emas lebih diminati oleh nasabah yang menginginkan kepemilikan aset yang teratur (Sari & Pratama, 2024).

### **Minat Nasabah terhadap Produk Investasi**

Minat dapat ditandai dengan kecenderungan untuk menanggapi orang lain dengan tujuan tertentu. Minat nasabah terhadap produk investasi emas mencerminkan kecenderungan dan keinginan nasabah untuk memilih dan menggunakan produk tersebut berdasarkan persepsi bahwa itu menguntungkan, aman, dan sesuai dengan kebutuhan finansial nasabah. Ketika ekonomi tidak stabil, emas menjadi favorit nasabah karena dianggap sebagai instrumen investasi yang aman dan mampu menjaga nilai (Huda & Nasution, 2022).

Selain faktor keamanan, minat nasabah juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan produk, fleksibilitas produk, tingkat risiko, dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Nasabah perbankan syariah lebih cenderung memilih produk investasi emas yang menawarkan kemudahan transaksi, transparansi akad, dan kepastian hukum syariah (Sari & Pratama, 2024). Oleh karena itu, minat nasabah terhadap investasi emas dipengaruhi oleh variabel ekonomi, psikologis, dan religius (Kotler & Keller, 2021).

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, data yang didapat berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang didapat secara langsung oleh peneliti dari lapangan seperti, data hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dengan tim pawn BSI KCP Pringsewu dan nasabah. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Dalam penelitian ini, data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari buku, jurnal, dan karya ilmiah yang relevan dengan masalah penelitian. Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber tertulis dan lisan.

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi, dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang produk pembiayaan cicil emas dan peluang investasi emas jangka panjang di BSI KCP Pringsewu. Wawancara, peneliti melakukan wawancara non-struktur, bebas, dan terbuka dengan informan untuk menghindari rasa enggan, kaku, canggung, atau menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Perasaan takut tentang kasus mereka menyebar. Selain itu, untuk membuat lebih mudah bagi nasabah untuk memahami

maksud dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Fokus penelitian ini adalah pada pihak BSI KCP Pringsewu, khususnya pada bagian pawn officer dan pawning officer staf sebagai gadai officer. Dokumentasi, metode pengumpulan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar, serta laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Pringsewu yang beralamat di Jl. A Yani No 2, Pringsewu, Kec. Pringsewu, Kab. Pringsewu, Prov. Lampung. Penelitian ini dilakukan selama 5 minggu, yaitu pada tanggal 10 November sampai dengan 12 Desember 2025.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perilaku Nasabah dalam Memilih Produk Investasi Emas**

Hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pringsewu menunjukkan bahwa kebutuhan akan instrumen investasi yang aman dan sesuai dengan kondisi keuangan masing-masing nasabah memengaruhi perilaku dalam memilih produk investasi emas. Nasabah cenderung memilih emas sebagai instrumen investasi karena dinilai memiliki nilai yang relatif stabil serta mampu berfungsi sebagai sarana penyimpanan nilai untuk kebutuhan jangka panjang. Pertimbangan tersebut mendorong nasabah untuk memilih produk investasi emas yang ditawarkan oleh BSI.

Lebih lanjut, hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah melakukan perbandingan antara produk Cicil Emas dan Nabung Emas berdasarkan kemampuan finansial serta tingkat kenyamanan dalam pengambilan keputusan. Nasabah dengan penghasilan tetap cenderung memilih produk Cicil Emas karena skema angsuran yang telah ditetapkan sejak awal memberikan kepastian pembayaran. Sebaliknya, nasabah dengan penghasilan tidak tetap lebih memilih produk Nabung Emas karena fleksibilitas setoran dan tidak adanya kewajiban pembayaran rutin. Selain faktor ekonomi, tingkat kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia dan kejelasan akad syariah menjadi pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan. Kualitas pelayanan serta penjelasan yang diberikan oleh pegawai bank, khususnya pada bagian pawn, membantu nasabah memahami karakteristik masing-masing produk sehingga dapat mengambil keputusan secara rasional dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, pengalaman nasabah, kondisi keuangan, dan kepercayaan terhadap institusi perbankan syariah secara signifikan memengaruhi perilaku nasabah dalam memilih produk investasi emas di BSI KCP Pringsewu.

### **Faktor Minat Nasabah terhadap Cicil Emas**

Hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pringsewu menunjukkan bahwa ketertarikan terhadap produk Cicil Emas didorong oleh keinginan nasabah untuk memiliki emas dalam waktu relatif cepat tanpa harus menunggu hingga dana terkumpul secara penuh. Produk Cicil Emas dipandang sebagai alternatif investasi yang memberikan kemudahan kepemilikan emas melalui skema pembayaran angsuran. Lebih lanjut, minat nasabah terhadap produk Cicil Emas juga dipengaruhi oleh kondisi keuangan yang relatif stabil. Kepastian jumlah angsuran yang telah ditetapkan sejak awal akad memberikan rasa aman bagi nasabah dengan penghasilan tetap dalam memenuhi kewajiban pembayaran secara berkala. Selain faktor finansial, kejelasan akad pembiayaan syariah serta tingkat kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia turut memperkuat keyakinan nasabah dalam memilih produk Cicil Emas sebagai instrumen investasi yang sesuai dengan prinsip syariah.

## **Faktor Minat Nasabah terhadap Nabung Emas**

Hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pringsewu menunjukkan bahwa fleksibilitas setoran serta tidak adanya kewajiban angsuran bulanan menjadi faktor utama yang meningkatkan minat nasabah terhadap produk Nabung Emas. Karakteristik tersebut memberikan kenyamanan bagi nasabah karena memungkinkan penyesuaian setoran sesuai dengan kemampuan finansial tanpa adanya tuntutan pembayaran rutin. Selain itu, hasil wawancara mengindikasikan bahwa persepsi risiko yang relatif rendah serta kemudahan dalam pengelolaan produk turut mendorong minat nasabah terhadap produk Nabung Emas. Tingkat kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia dan kejelasan akad syariah memberikan rasa aman bagi nasabah dalam melakukan investasi emas melalui produk tersebut.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pringsewu, dapat disimpulkan bahwa perilaku nasabah dalam memilih produk investasi emas dipengaruhi oleh kebutuhan finansial, tujuan investasi, kemampuan keuangan, serta tingkat kepercayaan terhadap institusi perbankan syariah. Nasabah dengan penghasilan tetap dan keinginan untuk memiliki emas secara langsung melalui skema angsuran cenderung memilih produk Cicil Emas karena adanya kepastian jumlah angsuran, penguncian harga sejak awal akad, dan kejelasan prinsip syariah. Sebaliknya, nasabah dengan penghasilan tidak tetap dan kebutuhan fleksibilitas lebih memilih produk Nabung Emas karena setoran yang terjangkau dan pembayaran yang tidak mengikat. Selain faktor ekonomi, kualitas pelayanan dan kejelasan informasi produk turut memengaruhi keputusan nasabah. Dengan demikian, kedua produk memiliki keunggulan masing-masing dalam memenuhi kebutuhan investasi emas nasabah. Oleh karena itu, BSI KCP Pringsewu disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan edukasi produk, sementara nasabah diharapkan melakukan perencanaan investasi yang matang agar memperoleh manfaat optimal sesuai prinsip syariah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Zeny, Z. (2023). Peluang Investasi Emas Melalui Produk Cicil Emas Bank Syari'ah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Situbondo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 4308.

Khairuzzadi, M., & Hasnita, N. (2025). Juridical Review Of Gold Installment Financing At Indonesian Islamic Banks In The Context Of Murabahah. *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 6(1), 363-379.

Damayanti, K., Suharmiati, S., & Nuraini, A. (2025). Tinjauan Atas Prosedur Pembiayaan Dengan Akad Murabahah Dan Rahn Dalam Cicil Emas: Studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pomad. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 5(1), 113-124.

Juanda, I. Y., & Bayuni, E. M. (2024). Studi Komparatif Peluang Keuntungan Investasi Jangka Panjang pada Produk Cicil Emas dan Tabungan Berencana BSI. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 19-26.

Cholilah, A. U., & Haryanti, P. (2024). Efektivitas Digital Marketing Produk Cicil Emas Pada Bank Syariah Indonesia. *Dalwa Islamic Economic Studies: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 84-98.

Rezaldo, A. D., Warsiyah, W., Saputeri, N. P., & Fakhrurozi, M. (2025). Perbandingan produk emas digital dan cicilan emas di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 12(1), 27-38.

Samosir, L. C. (2023). *Analisis peluang investasi emas jangka panjang melalui produk pembiayaan cicil emas pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).

Anggraini, D. (2023). *Pengaruh fluktuasi harga emas dan promosi terhadap minat nasabah pada cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).

Mufaini, L. A., Mutia, A., & Ismadharliani, A. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Tabungan Emas (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian). *Bertuah Jurnal Syariah Dan Ekonomi Islam*, 5(3), 512-523.

Fakhri, H. O., & Indra, A. P. (2022). Analysis of public interest in gold installment products at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 3(3), 909-916.

Nadiah Khalishah Fithri, N. (2025). *Pengaruh Promosi, Pengetahuan Produk, Dan Pendapatan Terhadap Minat Berinvestasi Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia Kcp Pemalang Comal* (Doctoral dissertation, UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan).

Hartatik, S., Usdeldi, U., & Erliyana, N. (2024). Analisis Minat Mahasiswa Membuka Tabungan Emas Di Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi). *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 2(1), 25-31.

Baharsyah, M. S. E., Asdar, M., & Hamid, N. (2025). Pengaruh Promosi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek Produk Cicil Emas pada PT Bank Syariah Indonesia. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(5), 5036-5045.

Anggita, F. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Melakukan Cicilan Emas Di Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 66-81.

Sari, I. P. (2021). *Determinan minat masyarakat Kecamatan Batang Toru Menggunakan Produk Cicil Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batang Toru* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).

Rizky, N. (2024). *Analisis strategi pemasaran produk cicil emas di Bank Syariah KC. Padangsidimpuan* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).

Della Safitri, S. (2024). *Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Terhadap Keputusan Nasabah Pegawai Negeri Sipil Dalam Membeli Produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Jakarta).

Authority, A. P. R. (2019). AAOIFI Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions. *The Oxford Handbook of Banking*.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2020). *Pasar Modal Syariah*. Jakarta: OJK.

Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 20/DSN-MUI/IV/2001 tentang Pedoman Pelaksanaan Investasi untuk Reksa Dana Syariah.