

REORIENTASI PREFERENSI NASABAH TERHADAP PERBANKAN SYARIAH: ANALISIS MULTI-FAKTOR DALAM KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN BANK SYARIAH

Diva Ratiana Hidayat¹, Hendrik Basguni Sukendar², Edison Hamid³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syari'ah Mitra Karya Bekasi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah di Kota Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap masyarakat pengguna layanan bank syariah. Variabel penelitian meliputi pemahaman produk syariah, kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan faktor ekonomi terhadap keputusan penggunaan jasa bank syariah. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman produk syariah, kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan faktor ekonomi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah. Variabel kualitas layanan menjadi faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya mempertimbangkan aspek religiusitas, tetapi juga mempertimbangkan kenyamanan layanan, keamanan transaksi, kemudahan akses digital, dan keuntungan ekonomi dalam memilih bank syariah. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa perbankan syariah perlu meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi, memperluas edukasi literasi keuangan syariah, serta memperkuat strategi pemasaran untuk meningkatkan daya saing di tengah dominasi bank konvensional.

Kata Kunci: bank syariah, keputusan nasabah, kualitas layanan, kepercayaan, perilaku konsumen.

Abstract

Analysis of Disconfirmation and Servqual Dimensions: Service Recovery Strategies of Sharia Financing Services in Restoring Customer Satisfaction

This study aims to analyze the factors that affect customer decisions in using Islamic banking services in Bekasi City. The study uses a quantitative approach with a survey method on the community using Islamic bank services. The research variables include the understanding of sharia products, service quality, customer trust, and economic factors on the decision to use Islamic bank services. The data analysis technique was carried out using multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results of the study show that the understanding of sharia products, service quality, customer trust, and economic factors have a positive and significant effect on customers' decisions to use the services of sharia banks. Service quality variables are the dominant factors that influence customer decisions. The findings of the study show that customers not only consider the aspect of religiosity, but also consider the convenience of service, transaction security, ease of digital access, and economic advantages in choosing an Islamic bank. This research provides the implication that Islamic banking needs to improve the quality of technology-based services, expand Islamic financial literacy education, and strengthen marketing strategies to increase competitiveness in the midst of the dominance of conventional banks.

Keywords: Islamic banks, customer decisions, service quality, trust, consumer behavior

I. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan (Masruron & Safitri, 2022; Setiawan, 2020; Tuzuhro & Rozaini, 2023). Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah, bertambahnya produk dan layanan berbasis syariah, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip Islam (Lorenza & Fasa, 2024; Nasrullah, 2017a; Sadari & Hakim, 2019). Kehadiran bank syariah menjadi alternatif penting dalam sistem perbankan nasional karena menawarkan konsep transaksi yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, kemitraan, dan bebas dari unsur riba (Adityarani, 2024; Muhajir et al., 2024; Nasrullah, 2017b). Sistem ini dianggap mampu memberikan solusi keuangan yang lebih etis dan berkeadilan dibandingkan sistem perbankan konvensional yang berbasis bunga.

Bank syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga memiliki orientasi sosial yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Dalimunthe & Lubis, 2023; Prayuda, 2024; Salsabila et al., 2023). Dalam praktik operasionalnya, bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan akad-akad syariah seperti mudharabah, murabahah, musyarakah, dan ijarah yang dirancang untuk menciptakan hubungan yang lebih adil antara bank dan nasabah. Selain itu, bank syariah juga menjalankan fungsi sosial melalui pengelolaan dana zakat,

infak, sedekah, dan pembiayaan usaha produktif masyarakat. Dengan konsep tersebut, bank syariah diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pembangunan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan (Alfajri & Andrini, 2024; Kartika & Andrini, 2024a).

Meskipun pertumbuhan perbankan syariah terus mengalami peningkatan, pangsa pasar bank syariah di Indonesia masih relatif kecil apabila dibandingkan dengan bank konvensional. Sebagian besar masyarakat masih lebih memilih menggunakan layanan bank konvensional karena dianggap lebih praktis, memiliki jaringan yang lebih luas, serta menawarkan fasilitas digital yang lebih lengkap (Abdul et al., 2022; Kartika & Andrini, 2024b; Naibaho et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan bank syariah masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam meningkatkan daya saing layanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah.

Kota Bekasi sebagai salah satu kota penyangga ibu kota memiliki potensi besar dalam pengembangan industri perbankan syariah. Pertumbuhan jumlah penduduk, tingginya aktivitas ekonomi masyarakat, serta berkembangnya sektor perdagangan dan jasa menjadikan Kota Bekasi sebagai pasar potensial bagi lembaga keuangan syariah. Selain itu, masyarakat Kota Bekasi memiliki karakteristik yang heterogen, baik dari sisi sosial, pendidikan, maupun tingkat pendapatan, sehingga menciptakan peluang yang luas bagi bank syariah untuk memperluas

pangsa pasar dan meningkatkan jumlah nasabah.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan bank syariah masih belum optimal. Banyak masyarakat yang tetap memilih menggunakan layanan bank konvensional meskipun memahami bahwa bank syariah menawarkan sistem yang lebih sesuai dengan prinsip Islam. Fenomena ini menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih layanan perbankan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor religiusitas, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berkaitan dengan kualitas layanan, kemudahan transaksi, keamanan dana, serta keuntungan ekonomi yang diperoleh nasabah.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keputusan nasabah dalam memilih bank. Nasabah modern cenderung menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, ramah, dan profesional. Selain itu, perkembangan teknologi digital telah mengubah perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan. Kehadiran mobile banking, internet banking, dan layanan transaksi digital lainnya menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari. Oleh karena itu, bank syariah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap kompetitif dan mampu memberikan pengalaman layanan yang optimal bagi nasabah.

Selain kualitas layanan, faktor kepercayaan juga memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan

layanan bank syariah. Kepercayaan nasabah berkaitan dengan keyakinan terhadap keamanan transaksi, profesionalisme pengelolaan dana, serta kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah. Dalam konteks perbankan syariah, kepercayaan menjadi aspek yang sangat penting karena masyarakat tidak hanya mempertimbangkan keuntungan finansial, tetapi juga memperhatikan aspek moral dan kesesuaian layanan dengan nilai-nilai Islam. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah, maka semakin besar kemungkinan masyarakat memilih menggunakan layanan tersebut.

Faktor ekonomi juga menjadi pertimbangan utama masyarakat dalam memilih layanan perbankan. Nasabah cenderung mempertimbangkan biaya administrasi, keuntungan finansial, sistem bagi hasil, kemudahan pembiayaan, serta efisiensi transaksi sebelum menentukan pilihan terhadap suatu lembaga keuangan. Dalam kondisi ekonomi yang tidak stabil, masyarakat cenderung memilih layanan perbankan yang dianggap mampu memberikan keamanan dan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, bank syariah perlu menunjukkan bahwa sistem keuangan syariah tidak hanya unggul dari sisi prinsip agama, tetapi juga kompetitif secara ekonomi.

Selain faktor ekonomi dan kualitas layanan, tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan syariah juga mempengaruhi keputusan penggunaan layanan bank syariah. Masih banyak masyarakat yang belum memahami perbedaan

mendasar antara bank syariah dan bank konvensional. Sebagian masyarakat bahkan menganggap bahwa sistem bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional karena sama-sama menerapkan sistem pembayaran cicilan. Rendahnya tingkat literasi keuangan syariah ini menjadi tantangan tersendiri bagi industri perbankan syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah dan memperluas pangsa pasar.

Penelitian terdahulu umumnya lebih banyak membahas pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Namun, perkembangan perilaku konsumen modern menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih layanan keuangan bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh berbagai faktor sekaligus. Nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan kesesuaian prinsip syariah, tetapi juga mempertimbangkan aspek kenyamanan layanan, kemudahan akses teknologi, kualitas pelayanan, dan keuntungan ekonomi yang ditawarkan oleh bank. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan bank syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pemahaman produk syariah, kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan faktor ekonomi terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan bank syariah di Kota Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris

mengenai preferensi masyarakat terhadap perbankan syariah sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi lembaga perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan strategi pengembangan bisnis di masa mendatang.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur pengaruh variabel pemahaman produk syariah, kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan faktor ekonomi terhadap keputusan penggunaan layanan bank syariah secara objektif melalui analisis statistik. Penelitian dilakukan di Kota Bekasi pada masyarakat pengguna layanan bank syariah selama periode Januari–Maret 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh nasabah bank syariah di Kota Bekasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden memiliki rekening aktif pada bank syariah, pernah menggunakan layanan transaksi syariah, dan berusia minimal 20 tahun. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang dianggap telah memenuhi syarat penelitian kuantitatif.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Instrumen

penelitian terdiri dari indikator variabel pemahaman produk syariah, kualitas layanan, kepercayaan nasabah, faktor ekonomi, dan keputusan penggunaan layanan bank syariah.

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi pelayanan bank syariah, seperti kualitas pelayanan, fasilitas pendukung, dan layanan digital banking. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa jurnal, buku, laporan, dan data statistik terkait perkembangan perbankan syariah.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan bank syariah. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut pengembangan BAB IV yang lebih panjang, akademik, serta dilengkapi tabel dan visualisasi

yang dapat langsung dimasukkan ke artikel jurnal atau skripsi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hasil Penelitian Karakteristik Responden

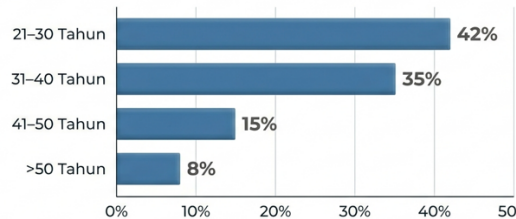
Karakteristik responden dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil nasabah bank syariah yang menjadi objek penelitian. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan masyarakat pengguna layanan bank syariah di Kota Bekasi. Karakteristik responden meliputi usia, pekerjaan, lama penggunaan layanan bank syariah, serta penggunaan layanan digital banking.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	21–30 Tahun	42	42%
2	31–40 Tahun	35	35%
3	41–50 Tahun	15	15%
4	>50 Tahun	8	8%
Total		100	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia produktif 21–40 tahun dengan total persentase sebesar 77%. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif memiliki tingkat aktivitas transaksi keuangan yang tinggi dan lebih aktif menggunakan layanan perbankan syariah, khususnya layanan digital banking.

Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Usia Responden



Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Karyawan Swasta	45	45%
2	Wiraswasta	28	28%
3	Pegawai Negeri	17	17%
4	Lainnya	10	10%
Total		100	100%

Data pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta sebesar 45%, diikuti wiraswasta sebesar 28%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan bank syariah didominasi oleh kelompok masyarakat aktif secara ekonomi yang membutuhkan layanan transaksi cepat, aman, dan efisien.

Tabel 3.3 Penggunaan Layanan Digital Banking

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna	Persentase
1	Mobile Banking Syariah	71	71%
2	ATM Syariah	18	18%
3	Internet Banking	7	7%
4	Teller Langsung	4	4%

Total 100 100%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan mobile banking syariah dalam melakukan transaksi harian. Tingginya penggunaan mobile banking menunjukkan bahwa digitalisasi layanan menjadi kebutuhan utama nasabah modern dalam memilih lembaga perbankan.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan tingkat signifikansi 5%. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,196.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	r hitung	r tabel	Ket
Pemahaman Produk Syariah	5	0,521–0,784	0,196	Valid
Kualitas Layanan	5	0,548–0,812	0,196	Valid
Kepercayaan Nasabah	5	0,501–0,769	0,196	Valid
Faktor Ekonomi	5	0,487–0,741	0,196	Valid
Keputusan Nasabah	5	0,533–0,795	0,196	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 4.4 diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat

konsistensi instrumen penelitian menggunakan metode Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Pemahaman Produk Syariah	0,811	Reliabel
Kualitas Layanan	0,846	Reliabel
Kepercayaan Nasabah	0,802	Reliabel
Faktor Ekonomi	0,788	Reliabel
Keputusan Nasabah	0,834	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha di atas 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang baik.

Hasil Analisis Regresi

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh pemahaman produk syariah, kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan faktor ekonomi terhadap keputusan penggunaan layanan bank syariah.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 5.214 + 0.312X_1 + 0.428X_2 + 0.287X_3 + 0.241X_4$$

Keterangan:

X_1 = Pemahaman Produk Syariah

X_2 = Kualitas Layanan

X_3 = Kepercayaan Nasabah

X_4 = Faktor Ekonomi

Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	5,214	-	-
Pemahaman Produk Syariah	0,312	3,214	0,002
Kualitas Layanan	0,428	4,887	0
Kepercayaan Nasabah	0,287	2,965	0,004
Faktor Ekonomi	0,241	2,511	0,013

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan bank syariah. Variabel kualitas layanan memiliki nilai koefisien terbesar yaitu 0,428 sehingga menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah.

Tabel 3.7 Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
28,641	2,47	0	Signifikan

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel pemahaman produk syariah, kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan faktor ekonomi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan bank syariah.

Tabel 3.8 Koefisien Determinasi

R Square	Keterangan
0,682	68,20%

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,682 menunjukkan bahwa

variabel independen mampu menjelaskan keputusan nasabah sebesar 68,2%, sedangkan sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat modern lebih mempertimbangkan kenyamanan layanan, kecepatan transaksi, kemudahan akses mobile banking, serta profesionalisme pelayanan dibandingkan hanya mempertimbangkan faktor religiusitas semata. Nasabah saat ini menginginkan layanan perbankan yang mampu memberikan kemudahan transaksi kapan saja dan di mana saja melalui sistem digital banking yang cepat dan aman.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh besar terhadap keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah sehingga mendorong masyarakat untuk terus menggunakan layanan bank syariah dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

Selain kualitas layanan, pemahaman terhadap produk syariah juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Semakin tinggi tingkat literasi keuangan syariah masyarakat, maka semakin besar kemungkinan mereka memilih

layanan perbankan syariah. Pemahaman mengenai konsep bagi hasil, larangan riba, serta prinsip keadilan dalam transaksi menjadi faktor yang mendorong masyarakat memilih bank syariah sebagai alternatif layanan keuangan.

Kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi dan kredibilitas bank syariah juga menjadi faktor penting dalam penelitian ini. Nasabah cenderung memilih bank yang memiliki reputasi baik, sistem keamanan transaksi yang kuat, serta pengawasan syariah yang jelas. Tingginya tingkat kepercayaan akan meningkatkan loyalitas nasabah dan memperkuat citra positif bank syariah di tengah persaingan industri perbankan nasional.

Faktor ekonomi turut memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan bank syariah. Nasabah mempertimbangkan biaya administrasi, sistem bagi hasil, keuntungan finansial, serta kemudahan pembiayaan berbasis syariah sebelum memutuskan menggunakan layanan bank syariah. Dalam kondisi ekonomi yang kompetitif, masyarakat cenderung memilih layanan perbankan yang tidak hanya sesuai prinsip agama, tetapi juga memberikan manfaat ekonomi yang nyata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih layanan bank syariah bersifat multidimensional. Keputusan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor religiusitas, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan teknologi, dan keuntungan ekonomi. Oleh

karena itu, bank syariah perlu meningkatkan inovasi layanan digital, memperkuat edukasi literasi keuangan syariah, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dengan bank konvensional di era digital saat ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemahaman produk syariah, kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan faktor ekonomi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan bank syariah di Kota Bekasi. Variabel kualitas layanan menjadi faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah, yang menunjukkan bahwa masyarakat modern tidak hanya mempertimbangkan aspek religiusitas dalam memilih lembaga keuangan, tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan, kemudahan akses digital banking, kecepatan transaksi, serta profesionalisme pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Selain itu, meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai prinsip-prinsip perbankan syariah turut mendorong peningkatan minat penggunaan layanan bank syariah sebagai alternatif sistem keuangan yang dianggap lebih adil dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa perilaku nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh kombinasi faktor religius, ekonomi, dan teknologi. Kepercayaan terhadap keamanan transaksi,

kredibilitas lembaga, serta keuntungan ekonomi yang ditawarkan bank syariah menjadi pertimbangan penting dalam membentuk keputusan nasabah. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus meningkatkan inovasi layanan berbasis digital, memperkuat kualitas pelayanan, serta memperluas edukasi literasi keuangan syariah kepada masyarakat agar mampu meningkatkan daya saing di tengah perkembangan industri perbankan nasional. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian perilaku konsumen perbankan syariah sekaligus menjadi bahan evaluasi strategis bagi lembaga perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas nasabah di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, A. R., Mandiri, D. P., Astuti, W., & Arkoyah, S. (2022). Tantangan perkembangan perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 352–365.
- Adityarani, N. W. (2024). Analisis Faktor Nasabah Non Muslim Memilih Perbankan Syariah di Indonesia. *Juridische: Jurnal Penelitian Hukum*, 2(1), 1–12.
- Alfajri, A., & Andrini, R. (2024). Analisis komparatif sistem operasional bank syariah dan bank konvensional di Indonesia. *Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)*, 2(3).
- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran lembaga perbankan terhadap

- pembangunan ekonomi: Fungsi dan tujuannya dalam menyokong ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4).
- Kartika, M., & Andrini, R. (2024a). Kegiatan usaha bank syariah dan perbedaannya dengan konvensional. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(5).
- Kartika, M., & Andrini, R. (2024b). Kegiatan usaha bank syariah dan perbedaannya dengan konvensional. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(5).
- Lorenza, D., & Fasa, M. I. (2024). Kurangnya kesadaran masyarakat Indonesia tentang persebaran perbankan syariah. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12).
- Masruron, M., & Safitri, N. A. A. (2022). Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *Al Birru: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1).
- Muhajir, A., Abdurrahman, R., & Gassing, Q. (2024). Perbankan Konvensional Versus Perbankan Syariah Dalam Realitas Sosiologis. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(11).
- Naibaho, A. R. O., Luhutan, D. S., Alnaya, D., Akbar, M. A., & Hasyim, H. (2024). Analisis perbandingan kinerja keuangan perbankan konvensional dan perbankan syariah. *JUKERDI: Jurnal Kewirausahaan Cerdas Dan Digital*, 1(3), 10–28.
- Nasrullah, A. (2017a). Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Produk dan Jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Sebagai Salah Satu Pilar Sistem Keuangan Nasional. *PROSIDING*, 1(8), 14–29.
- Nasrullah, A. (2017b). Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Produk dan Jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Sebagai Salah Satu Pilar Sistem Keuangan Nasional. *PROSIDING*, 1(8), 14–29.
- Prayuda, D. (2024). Peran Perbankan Syariah Dan Implikasinya Sebagai Mediator Sosial Bagi Pelaku Usaha Mikro. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(3), 35–52.
- Sadari, S., & Hakim, A. (2019). Revitalisasi keuangan inklusif dalam sistem perbankan syariah di era financial technology. *Zhafir: Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, 1(1), 1–24.
- Salsabila, N. R., Hidayatullah, A. D., & Hussin, N. S. (2023). Bank syariah sebagai alternatif pembiayaan untuk meningkatkan ekonomi umat. *Jurnal Ekonomi Islam*, 14(1), 96–114.
- Setiawan, I. (2020). Analisis peran perbankan terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia: Bank syariah versus bank konvensional. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 52–60.
- Tuzuhro, F., & Rozaini, N. (2023). Perkembangan Perbankan

Syariah Diindonesia. *Peka*,
11(2), 78–87.