

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH,
KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN AKSES *DIGITAL*
BANKING SYARIAH TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK
DAN LAYANAN BANK SYARIAH PADA NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA BANDA ACEH**



**MAULIDA
231008011**

**Tesis Ditulis untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan untuk Mendapatkan Gelar Magister
dalam Program Studi Ekonomi Syariah**

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026 M**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, KEPERCAYAAN,
DAN KEMUDAHAN AKSES *DIGITAL BANKING* SYARIAH
TERHADAP PENGGUNAAN PRODUK DAN LAYANAN BANK
SYARIAH PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI
KOTA BANDA ACEH**

**MAULIDA
NIM. 231008011**

Program Studi Ekonomi Syariah

**Tesis ini sudah diajukan kepada Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda
Aceh untuk diujikan dalam Ujian Tesis**



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.

Dr. Muhammad Zulhilmi, M.A.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, KEPERCAYAAN, DAN
KEMUDAHAN AKSES *DIGITAL BANKING* SYARIAH TERHADAP
PENGUNAAN PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA BANDA ACEH**

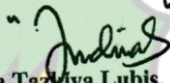
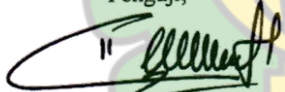
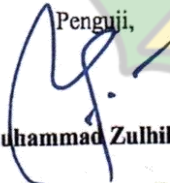
**MAULIDA
NIM. 231008011**

Program Studi Ekonomi Syariah

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tesis Pascasarjana
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Tanggal: 19 Agustus 2026 M
6 Rabiul Awal 1448 H

TIM PENGUJI

Ketua,	Sekretaris,
 Muhammad Arifin, MA., Ph. D.	 Indina Tazkiya Lubis, S.H., M.E.
Penguji,	Penguji,
 Dr. Safira Mustaqilla, MA.	 Dr. Intan Qurratulaini, M.Si.
Penguji,	Penguji,
 Dr. Muhammad Zulhilmi, MA.	 Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.

Banda Aceh, 24 Agustus 2026
Pascasarjana
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Direktur.



(Prof. Eka Srimulyani, S.Ag., MA., Ph.D.)
NIP. 197702191998032001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Maulida
Tempat, Tanggal Lahir : Mns Raya, 01 Agustus 1997
Nomor Mahasiswa : 231008011
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 22 Juni 2026

Saya yang menyatakan



Maulida
NIM. 231008011

PEDOMAN TRANSLITERASI

Untuk memudahkan penulisan tesis ini, ada beberapa aturan yang menjadi pegangan penulis, penulis menggunakan transliterasi dengan mengikuti format yang berlaku pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, sebagaimana tercantum dalam buku panduan penulisan tesis dan disertasi tahun 2019. Transliterasi ini dimaksud untuk sedapatnya mengalihkan huruf, bukan bunyi, sehingga apa yang ditulis dalam huruf latin dapat diketahui bentuk asalnya dalam tulisan Arab. Dengan demikian diharapkan kerancuan makna dapat terhindarkan.

Fonem konsonan Bahasa Arab, yang di dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, di dalam tulisan transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian dengan huruf dan tanda sekaligus, sebagaimana berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	TH	Te dan Ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawahnya)
خ	Ka'	KH	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ZH	Zet dan Ha
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SH	Es dan Ha
ص	Sad	Ş	Es (dengan titik dibawahnya)
ض	Dad	Ḍ	D (dengan titik dibawahnya)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik dibawahnya)
ظ	Za	Ẓ	Zed (dengan titik dibawahnya)
ع	'Ain	'-	Koma terbalik diatasnya
غ	Gain	GH	Ge dan Ha

ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه/ة	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	' -	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan yang dilambangkan dengan *W* dan *Y*.

wad'	وضع
'iwad	عوض
Dalw	دلو
Yad	يد
ḥiyal	حيل
ṭahi	طهي

3. Mād

Ūlá	أولي
ṣūrah	صورة
Zhū	ذو
Īmān	إيمان
Fī	في
Kitāb	كتاب
siḥāb	سحاب
Jumān	جمان

4. Diftong dilambangkan dengan *aw* dan *ay*. Contoh:

Awj	اوج
Nawm	نوم
Law	لو
Aysar	أيسر
Shaykh	شيخ

‘aynay	عيني
--------	------

5. Alif (ا) dan waw (و) ketika digunakan sebagai tanda baca tanpa fonetik yang bermakna tidak dilambangkan. Contoh:

fa’alū	فعلوا
ulā’ika	أولئك
Ūqiyah	أوقية

6. Penulisan *alif maqṣūrah* (ي) yang diawali dengan baris fathāḥ (‘) ditulis dengan lambang á. Contoh:

ḥattá	حتى
maḍá	مضى
Kubrá	كبرى
Muṣṭafá	مصطفى

7. Penulisan *alif maqṣūrah* (ي) yang diawali dengan baris kasrah () ditulis dengan lambang ĭ, bukan ĭy . Contoh:

Raḍī al-Dīn	رضي الدين
al-Miṣrī	المصري

8. Penulisan ̣ (tā marbūṭah) bentuk penulisan ̣ (tā marbūṭah) terdapat dalam tiga bentuk, yaitu: Apabila ̣ (tā marbūṭah) terdapat dalam satu kata, dilambangkan dengan ̣ (hā’). Contoh:

ṣalāḥ	صلاة
-------	------

Apabila ̣ (tā marbūṭah) terdapat dua kata, yaitu sifat dan yang disifati (*ṣifāt mawṣūf*), dilambangkan ̣ (hā’). Contoh:

al-risālah al-baḥīyah	الرسالة البهية
-----------------------	----------------

Apabila ̣ (tā marbūṭah) ditulis sebagai *muḍāf* dan *mudaf ilayh*, maka *muḍāf* dilambangkan dengan “t”. Contoh:

wizārat al-tarbiyah	وزارة التربية
---------------------	---------------

9. Penulisan ء (hamzah) Penulisan hamzah terdapat dalam bentuk, yaitu:

Apabila terdapat di awal kalimat ditulis dilambangkan dengan “a”. Contoh:

Asad	أسد
------	-----

Apabila terdapat di tengah kata dilambangkan dengan “ ’ ”.

Contoh:

mas’alah	مسألة
----------	-------

10. Penulisan ء (hamzah) *waṣal* dilambangkan dengan “a”. Contoh:

Riḥlat Ibn Jubayr	رحلة ابن جبير
al-istidrāk	الإستدراك
kutub iqtanat’hā	كتب اقتنتها

11. Penulisan *shaddah* atau *tashdīd* terhadap.

Penulisan *shaddah* bagi konsonan waw (و) dilambangkan dengan “ww” (dua huruf w). Adapun bagi konsonan yā’ (ي) dilambangkan dengan “yy” (dua huruf y). Contoh:

Quwwah	قُوَّة
‘aduww	عَدُوْ
Shawwāl	شَوَّال
Jaw	جَو
al-miṣriyyah	المصريَّة
Ayyām	أَيَّام
quṣayy	قَصَيَّ
al-kashshāf	الكشاف

12. Penulisan alif lām (ال).

Penulisan ال dilambangkan dengan “al” baik pada al shamsiyyah maupun ال qamariyyah. Contoh:

al-kitāb al-thānī	الكتاب الثاني
al-ittihād	الإتحاد
al-aṣl	الأصل

al-āthār	الأثار
Abū al-Wafā	أبو الوفاء
Maktabah al-Nahḍah al-Miṣriyyah	مكتبة النهضة المصرية
bi al-tamām wa al-kamāl	بالتمام والكمال
Abū al-Layth al-Samarqandī	أبو الليث السمرقندي

Kecuali: Ketika huruf ل berjumpa dengan huruf ل di depannya, tanpa huruf alif (ا), maka ditulis “lil”. Contoh:

Lil Lil-Sharbaynī	للشربيني
-------------------	----------

13. Penggunaan “ ` ” untuk membedakan antara د (dal) dan ت (tā) yang beriringan dengan huruf ه (hā) dengan huruf ذ (zh) dan (th). Contoh:

Ad’ham	أدهم
Akramat’hā	أكرماتها

14. Tulisan Allah dan beberapa kombinasinya

Allah	الله
Billāh	بالله
Lillāh	لله
Bismillāh	بسم الله

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh.” Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan alam Nabi Muhammad saw., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah, proses penyusunan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik melalui serangkaian proses penelitian, pengumpulan data, serta penyusunan yang memerlukan ketekunan dan kesungguhan. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini tidak terlepas dari rahmat Allah Swt. serta dukungan, bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Eka Srimulyani, S.Ag., M.A., Ph.D., Direktur Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh, atas kesempatan untuk menjadi mahasiswa pada program Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Ar-Raniry.
2. Prof. Dr. Zulfikar, S.Ag., M.Ed., Wakil Direktur Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan pada program studi Magister Ekonomi Syariah.
3. Dr. Bismi Khalidin, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Ar-Raniry, yang telah memberikan dukungan, arahan, serta kemudahan dalam berbagai proses administrasi selama penulis menempuh pendidikan dan menyelesaikan tesis ini.

4. Dr. Khairul Amri, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Ar-Raniry, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan administratif selama penulis menjalani proses penelitian dan penyusunan tesis ini.
5. Prof. Dr. Armiadi Musa, M.A., selaku Penasihat Akademik, atas segala bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi hingga proses penyusunan tesis ini. Berbagai masukan yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami arah penelitian, menyelesaikan tahapan-tahapan akademik, serta memperlancar proses penyusunan karya ilmiah ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh keikhlasan telah memberikan bimbingan, arahan, kritik yang membangun, serta berbagai saran yang bermanfaat kepada penulis. Dukungan dan motivasi yang diberikan dalam aspek teknis penulisan sangat membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tesis ini. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas keikhlasan, dedikasi, waktu, tenaga, pemikiran, serta ilmu yang telah diberikan yang menjadi kontribusi sangat berarti hingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Dr. Muhammad Zulhilmi, M.A., selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh keikhlasan telah memberikan bimbingan, arahan, serta berbagai masukan yang berharga kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih atas waktu yang telah diluangkan di tengah kesibukan, serta atas ilmu, wawasan, dan pemikiran yang diberikan selama proses penyusunan tesis ini. Bimbingan dalam aspek penulisan menjadi bagian penting yang sangat membantu penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Muhammad Arifin, MA., Ph. D., selaku ketua sidang, yang telah memberikan arahan, masukan, serta saran yang sangat berarti

dalam penyempurnaan tesis ini. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas perhatian, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan.

9. Dr. Muhammad Adnan, M.Si., selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian, waktu, serta pemikiran yang telah diberikan selama proses ujian dan penyempurnaan tesis. Berbagai arahan dan evaluasi yang disampaikan menjadi masukan yang sangat berharga bagi penulis dalam meningkatkan kualitas penelitian dan penyusunan tesis ini.
10. Dr. Intan Quratulaini, M.Si., selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan masukan dan saran selama proses ujian tesis. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, perhatian, serta ilmu yang telah diberikan. Berbagai masukan yang disampaikan sangat membantu penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan isi maupun sistematika penulisan tesis sehingga tesis ini dapat tersusun dengan lebih baik.
11. Dr. Safira Mustaqilla, MA., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, masukan, arahan, serta motivasi yang sangat berharga dalam penyempurnaan penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas waktu, pengalaman, dan wawasan yang telah dibagikan selama proses ujian. Masukan yang diberikan menjadi motivasi sekaligus acuan bagi penulis untuk menghasilkan karya ilmiah yang lebih baik.
12. Indina Tazkiya Lubis, S.H., M.E., selaku Sekretaris Sidang, yang telah memberikan koreksi dan rekomendasi yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan tesis ini.
13. Hormat, takzim, dan rasa terima kasih yang tak terhingga untuk cinta pertama dan pahlawan hebatku, Ayah tercinta Bapak Sulaiman. Terima kasih atas segala cucuran keringat, perjuangan, serta dukungan yang tiada pernah putus hingga aku mampu mencapai tahap akhir ini. Terima kasih telah menjadi

pundak yang selalu kokoh dan tempat sandaranku; sosok yang tidak pernah mengeluh, tidak pernah menampakkan lelah, serta selalu mendukung dan mendoakan anak-anaknya. Dedikasi hidupmu seutuhnya adalah untuk kebahagiaan anak-anakmu. Perjuangan hingga titik ini kupersembahkan sebagai bukti kecil atas segala pengorbanan hebatmu, Ayah. Semoga Allah SWT selalu menjaga kesehatanmu, melimpahkan kebahagiaan, dan memberikan umur yang panjang serta berkah. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.

14. Sembah sujud dan rindu yang tak bertepi untuk bidadari surgaku, Ibunda tercinta, Almarhumah Mardhiah. Terima kasih telah mengantarkan hingga sebesar ini dengan segala pengorbanan yang tak akan pernah mampu terbalas. Separuh jiwa pergi bersama Ibu, dan perjuangan ini terasa jauh lebih berat tanpa kehadiranmu. Meski takdir memanggilmu lebih cepat hingga tidak bisa menemani perjuangan ini sampai ke garis akhir, namun diyakini doa Ibu tetap mengalir dari langit, menguatkan pundak yang hampir menyerah. Perjuangan sampai di titik ini adalah bukti bahwa didikan dan cinta Ibu akan selalu hidup di dalam diri anakmu ini. Semoga Allah SWT mengampuni segala dosa Ibunda, melapangkan serta menerangi kuburnya dengan cahaya surga, dan menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya. Al-Fatihah, Aamiin ya Rabbal 'Alamin.
15. Kepada saudara-saudara kandung terbaik yang paling aku cintai; kedua abangku, Rahmat dan Hidayat, serta ketiga kakakku, Rahmi, Idawani, dan Asra. Terima kasih yang tak terhingga atas seluruh curahan kasih sayang, dukungan, dan perhatian luar biasa yang tiada pernah putus. Kehadiran kalian adalah alasan mengapa adik bungsu ini tidak pernah merasa kesepian dan selalu merasa dicintai dengan sangat utuh. Terima kasih karena selalu bersedia menggenggam tanganku di segala situasi, senantiasa menjadi pendengar yang baik di kala penat, serta menjadi penasihat terbaik dalam setiap langkah hidupku. Meskipun disadari bahwa adik bungsu kalian ini masih sering

merepotkan, terima kasih karena kalian selalu tulus, berlapang dada, dan merangkulku dengan penuh kehangatan serta keikhlasan. Terima kasih juga aku ucapkan kepada seluruh kakak ipar serta ke-10 ponakan tersayang yang selalu menjadi pelengkap kebahagiaan dan pemberi semangat di tengah lelahnya proses ini. Kalian adalah sistem pendukung terbaik yang dikirimkan Allah untuk menjagaku. Perjuangan ini juga menjadi bukti dari setiap doa, pelukan hangat, dan kebaikan yang kalian berikan selama ini.

16. Serta apresiasi dan rasa terima kasih yang mendalam kepada teman-teman terbaik yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan studi ini. Kepada sahabat seperjuangan S2 tercinta: Marlinda, Mafazal Muna, Putri Zahira, dan Haura Faradilla Putri. Terima kasih atas bantuan, bimbingan, dan kebersamaan yang luar biasa sejak awal perkuliahan hingga tesis ini selesai. Tanpa kerelaan kalian untuk saling mengajari, merangkul, dan melangkah bersama di kelas, rasanya mustahil penulis bisa menyelesaikan perjalanan akademis ini dengan baik. Terima kasih juga penulis persembahkan kepada Riska Maulidiya dan Nurul Fauza, dua sahabat luar biasa yang selalu setia menjadi tempat curhat dan ruang aman untuk menumpahkan segala keluh kesah. Terima kasih karena kalian selalu tulus meluangkan waktu, mendengarkan, dan berbagi pikiran demi menjaga semangat penulis agar tetap menyala.
17. Teman-teman angkatan 2023 dan seluruh rekan di Pascasarjana yang telah menjadi sahabat seperjuangan, teman berdiskusi, serta pendukung selama proses studi berlangsung. Terima kasih karena kebersamaan di dalam maupun di luar kelas menjadikan perjalanan studi ini lebih berwarna dan bermakna.
18. Terakhir, apresiasi sebesar-besarnya penulis persembahkan untuk diri sendiri, Maulida. Seorang anak bungsu yang terus berjuang dan tidak pernah menyerah. Terima kasih telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, yang selalu berpura-pura kuat padahal sebenarnya rapuh, namun tetap memilih bangkit

dan melangkah meski jalan di depan kerap terasa gelap. Terima kasih kepada jiwa dan raga ini yang selalu kuat menghapus air mata sendiri di dalam sunyi, berani berproses melewati segala ketakutan, serta tidak pernah memilih untuk berhenti. Terima kasih karena telah mempercayai proses ini, berani membuktikan kemampuan diri, dan setia menyelesaikan apa yang telah dimulai hingga titik ini. Semoga setiap langkah kecil ini menjadi pembuka jalan bagi terwujudnya cita-cita dan harapan, serta kelak setiap impian dan doa terbaik yang dirajut satu per satu dapat terwujud dengan penuh keberkahan.

Akhirnya, penulis memohon kepada Allah Swt. agar senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, dan keberkahan-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, perhatian, serta doa selama proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini. Semoga segala kebaikan, keikhlasan, dan pengorbanan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah Swt. serta menjadi amal kebaikan yang senantiasa mendapat keberkahan-Nya. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, dan menjadi bahan informasi bagi para pembaca, khususnya bagi pihak-pihak yang memiliki perhatian terhadap perkembangan ekonomi dan perbankan syariah. Semoga setiap ilmu dan manfaat yang terdapat dalam tesis ini dapat memberikan kebaikan bagi semua pihak yang membaca dan memanfaatkannya.

Banda Aceh, 22 Juni 2026

Penulis,

Maulida

ABSTRAK

Judul Tesis. : Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah pada Nasabah BSI di Kota Banda Aceh

Nama/NIM. : Maulida / 231008011

Pembimbing I : Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.

Pembimbing II : Dr. Muhammad Zuhilmi, M.A.

Kata Kunci : Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah, Penggunaan aktual

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan BSI pada nasabah di Kota Banda Aceh. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kesenjangan antara tingginya potensi perbankan syariah di Aceh dengan tingkat penggunaan aktual produk perbankan syariah, meskipun Aceh telah menerapkan Qanun LKS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 300 nasabah BSI di Kota Banda Aceh. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 32. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI dengan nilai koefisien sebesar 0,346 dan nilai signifikansi 0,000. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI dengan nilai koefisien sebesar 0,195 dan nilai signifikansi 0,000. Sementara itu, kemudahan akses *digital banking* syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI dengan nilai koefisien sebesar 0,018 dan nilai signifikansi 0,628. Secara simultan, literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah berpengaruh signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI dengan nilai F-hitung sebesar 96,974 dan nilai signifikansi 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh lebih banyak dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangan syariah dan kepercayaan dibandingkan dengan faktor kemudahan akses layanan *digital banking* syariah. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh masih adanya kendala teknis layanan *digital banking* serta karakteristik mayoritas responden yang merupakan generasi muda yang terbiasa menggunakan teknologi, sehingga kemudahan akses *digital banking* tidak lagi menjadi pertimbangan utama dalam peningkatan penggunaan produk dan layanan BSI.

ABSTRACT

Thesis Title : The Influence of Sharia Financial Literacy, Trust, and Ease of Access to Sharia Digital banking on the Use of Sharia Banking Products by Customers of BSI in Banda Aceh

Author Name/NIM : Maulida / 231008011

Supervisor I : Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.

Supervisor II : Dr. Muhammad Zuhilmi, M.A.

Keywords : Sharia Financial Literacy, Trust, Ease of Access to Sharia Digital Banking, Actual Usage

This study aims to examine the influence of Islamic financial literacy, trust, and ease of access to sharia digital banking on the use of Bank Syariah Indonesia (BSI) products and services among customers in Banda Aceh. The study is motivated by the existing gap between the substantial potential of Islamic banking in Aceh and the relatively low level of actual utilization of Islamic banking products, despite the implementation of the Qanun on Islamic Financial Institutions (LKS). This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 300 BSI customers in Banda Aceh. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics 32. The results indicate that Islamic financial literacy has a positive and significant effect on the use of BSI products and services, with a regression coefficient of 0.346 and a significance value of 0.000. Trust also has a positive and significant effect on the use of BSI products and services, with a regression coefficient of 0.195 and a significance value of 0.000. Meanwhile, ease of access to sharia digital banking has no significant effect on the use of BSI products and services, with a regression coefficient of 0.018 and a significance value of 0.628. Simultaneously, Islamic financial literacy, trust, and ease of access to sharia digital banking have a significant effect on the use of BSI products and services, with an F-statistic of 96.974 and a significance value of 0.000. The findings indicate that the use of BSI products and services among customers in Banda Aceh is influenced more by the level of Islamic financial literacy and trust than by the ease of access to sharia digital banking services. This may be attributed to the persistence of technical issues in digital banking services, as well as the demographic characteristics of the respondents, the majority of whom are young adults who are already familiar with digital technology. Consequently, ease of access to sharia digital banking is no longer a primary consideration in increasing the use of BSI products and services.

مستخلص البحث

- الموضوع : تأثير الثقافة المالية الإسلامية، والثقة، وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية على استخدام منتجات البنوك الإسلامية لدى عملاء البنوك الإسلامية الإندونيسية في مدينة باندا آتشيه
- الاسم / رقم ال : موليدة / ٢٣١٠٠٨٠١١
- المشرف : الأستاذ الدكتور حافظ فرقاني، الماجستير في الاقتصاد الأول
- المشرف الثاني : الدكتور محمد ذو الحلمي، ماجستير الآداب
- الكلمات : الثقافة المالية الإسلامية، الثقة، سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية،
- الأساسية : استخدام منتجات البنوك الإسلامية، البنوك الإسلامية في إندونيسيا

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير الثقافة المالية الإسلامية، والثقة، وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية على استخدام منتجات بنك إندونيسيا الإسلامي من قبل العملاء في مدينة باندا آتشيه. وبأبي هذا البحث في ظل استمرار وجود فجوة بين الإمكانيات الكبيرة للخدمات المصرفية الإسلامية في آتشيه ومستوى الاستخدام الفعلي لمنتجات الخدمات المصرفية الإسلامية، على الرغم من أن آتشيه قد طبقت قانون المؤسسات المالية الإسلامية استخدم هذا البحث نهجاً كميّاً باستخدام طريقة الاستبيان. تم الحصول على البيانات من خلال توزيع استبيانات على 300 عميل لبنك إندونيسيا IBM الإسلامي في مدينة باندا آتشيه وتمثل تقنية تحليل البيانات المستخدمة في الانحدار الخطي المتعدد بمساعدة برنامج SPSS Statistics 32 أظهرت نتائج البحث أن الثقافة المالية الإسلامية لها تأثير إيجابي وهام على استخدام منتجات SPSS Statistics 32 حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,346 وقيمة الدلالة الإحصائية 0,000 كما أن الثقة لها تأثير إيجابي وهام، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,195 وقيمة الدلالة الإحصائية 0,000. في المقابل، BSI، على استخدام منتجات بنك حيث بلغت BSI لم يكن لسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية تأثير ذو دلالة إحصائية على استخدام منتجات قيمة المعامل 0,018 وقيمة الدلالة الإحصائية 0,628. وبشكل متزامن، كان للثقافة المالية الإسلامية والثقة وسهولة الوصول المحسوبة 96,974 F حيث بلغت قيمة BSI، إلى الخدمات المصرفية الرقمية تأثير ذو دلالة إحصائية على استخدام منتجات في مدينة باندا آتشيه يتأثر BSI وقيمة الدلالة الإحصائية 0,000. تشير نتائج هذا البحث إلى أن استخدام منتجات بشكل أكبر بمستوى فهم العملاء لمبادئ التمويل الإسلامي ومستوى الثقة في البنك مقارنةً بعامل سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية. وقد يعزى ذلك إلى استمرار وجود عوائق تقنية في الخدمات المصرفية الرقمية، فضلاً عن خصائص غالبية المستجيبين الذين ينتمون إلى جيل الشباب المعتاد على استخدام التكنولوجيا، مما يجعل سهولة الوصول BSI إلى الخدمات المصرفية الرقمية لم تعد عاملاً رئيسياً في زيادة استخدام منتجات

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
مستخلص البحث.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	22
1.3 Batasan Masalah.....	23
1.4 Rumusan Masalah.....	23
1.5 Tujuan Penelitian.....	24
1.6 Manfaat Penelitian.....	24
1.7 Kajian Pustaka	26
1.8 Sistematika Penulisan.....	40
BAB II LANDASAN TEORI.....	42
2.1 Teori Kognitif Sosial (<i>Social Cognitive Theory</i>).....	42
2.2 Perilaku Penggunaan	43
2.2.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Penggunaan	44
2.2.2 Indikator Perilaku Penggunaan Aktual	45
2.3 Literasi Keuangan Syariah	47
2.3.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Literasi Keuangan Syariah	48
2.3.2 Indikator Literasi Keuangan Syariah	49
2.4 Kepercayaan	51
2.4.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan	53
2.4.2 Indikator Kepercayaan	54
2.5 Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah	55
2.5.1 Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah.....	56

2.5.2 Indikator Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah	58
2.6 Sejarah, Visi, dan Misi PT Bank Syariah Indonesia (BSI) ..	58
2.7 Produk dan Layanan PT Bank Syariah Indonesia (BSI)	60
2.8 Hubungan Keterkaitan Antarvariabel	61
2.8.1 Pengaruh Literasi Keuangan Syariah (X1) terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y) ..	61
2.8.2 Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)	63
2.8.3 Pengaruh Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah (X3) terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)	65
2.9 Kerangka Berpikir	66
2.10 Hipotesis Penelitian	67
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	69
3.1 Metode Penelitian	69
3.2 Populasi dan Sampel	69
3.2.1 Populasi	69
3.2.2 Sampel	70
3.3 Sumber Data	71
3.4 Instrumen Penelitian	72
3.5 Teknik Pengumpulan Data	76
3.5.1 Kuesioner	76
3.6 Metode Analisis Data	77
3.6.1 Uji Instrumen	77
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	78
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	80
3.7 Pengujian Hipotesis	81
3.8 Koefisien Determinasi (R^2)	83
3.9 Jadwal Penelitian	84
BAB IV HASIL PENELITIAN	86
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh	86
4.2 Karakteristik Responden	90
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	91
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	93

4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	94
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan...	95
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI.....	96
4.3	Distribusi Jawaban/Tanggapan Responden.....	97
4.3.1	Distribusi Tanggapan/Jawaban Responden Terhadap Literasi Keuangan Syariah	99
4.3.2	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan.....	102
4.3.3	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> syariah.....	107
4.3.4	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penggunaan Produk dan Layanan BSI	110
4.4	Hasil Analisis Data	113
4.4.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian	113
4.4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	116
4.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	122
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	124
4.5	Pembahasan	128
4.5.1	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI Pada Nasabah Kota Banda Aceh	128
4.5.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI Pada Nasabah Kota Banda Aceh	133
4.5.3	Pengaruh Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI Pada Nasabah Kota Banda Aceh	137
4.5.4	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI Pada Nasabah Kota Banda Aceh	141
BAB V	PENUTUP	143
5.1	Kesimpulan.....	143
5.2	Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA	147	
DAFTAR LAMPIRAN	163	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ringkasan Kajian Pustaka dan Penelitian Sebelumnya.....	33
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	73
Tabel 3.2 Kategori Respons dalam Skala Likert.....	76
Tabel 4.1 Kriteria Interpretasi Rata-Rata Hitung (<i>Mean</i>) Skala Likert.....	98
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Literasi Keuangan Syariah.....	99
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan	103
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah.....	107
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Penggunaan produk dan layanan BSI.....	110
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	114
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	116
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	119
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	120
Tabel 4.10 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas	122
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	123
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	125
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan.....	126
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	67
Gambar 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	91
Gambar 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Usia.	92
Gambar 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	93
Gambar 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .	94
Gambar 4.5 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	95
Gambar 4.6 Komposisi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI	96
Gambar 4.7 Hasil Uji <i>Normal P-Plot</i>	117
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	118
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	121



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Laporan *State of the Global Islamic Economy* (SGIE) 2024/2025 memproyeksikan aset keuangan Islam pada tahun 2028 akan mencapai US\$ 7,5 triliun dengan tingkat pertumbuhan tahunan/*Compound Annual Growth Rate* (CAGR) sebesar 8,9%.¹ Proyeksi ini memaparkan bahwa sektor keuangan Islam terus mengalami ekspansi seiring peningkatan permintaan global terhadap berbagai instrumen keuangan berbasis syariah, mulai dari produk perbankan, asuransi, hingga investasi syariah. Perbankan syariah masih memegang peran paling dominan sebagai penyumbang utama aset industri keuangan syariah secara global. Dalam perkembangan tersebut, Indonesia merupakan salah satu negara yang turut berkontribusi terhadap pertumbuhan industri keuangan syariah dunia.²

Posisi Indonesia dalam peta persaingan global belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan data dari *London Stock Exchange Group* (LSEG) tahun 2025, Indonesia hanya berada di peringkat ketujuh untuk total aset keuangan Islam (US\$ 179 miliar) dan peringkat kesembilan untuk total aset perbankan syariah (US\$ 59 miliar).³ Kondisi ini menarik perhatian, karena meskipun Indonesia memiliki populasi Muslim terbesar di dunia, negara ini belum mampu menempati posisi teratas dalam *top* industri keuangan

¹ DinarStandard, "State of the Global Islamic Economy Report 2024/25 released," *Zawya*, 7 Agustus 2025, <https://www.zawya.com/en/press-release/research-and-studies/state-of-the-global-islamic-economy-report-2024-25-released-bo1pzhzt/>.

² Najmul Haque Nawsar, "State of the Global Islamic Economy Report (2024/25)," *DinarStandard*, 7 Agustus 2025, <https://www.dinarstandard.com/post/sgier-2024-25?.com=>.

³ London Stock Exchange Group, *Islamic Finance Development Indicator 2025: 50 Years of Growth, Building the Future* (London Stock Exchange Group (LSEG), 2025), <https://lseg.com>.

syariah global.⁴ Peringkat Indonesia masih tertinggal jauh dibandingkan negara-negara dengan penduduk muslim yang lebih kecil, seperti Malaysia dan Saudi Arabia yang secara konsisten mendominasi peringkat atas.⁵

Keunggulan kedua negara tersebut ditunjukkan pada berbagai indikator. Menurut Laporan Komisi Sekuritas (*Securities Commission/SC*) Malaysia, negara tersebut menyumbang sekitar 36% dari total penerbitan sukuk global pada akhir tahun 2024. Selain itu, hingga tahun 2025 dalam *Capital Market Masterplan 2026-2030*, SC mencatat bahwa Malaysia kembali menempati posisi pertama dalam *Islamic Finance Development Indicator* selama 13 tahun berturut-turut.⁶ Sementara itu, pada sektor perbankan syariah, lembaga riset perbankan internasional TABInsights pada tahun 2025 menempatkan Al Rajhi Bank dari Arab Saudi sebagai bank syariah terbesar di dunia, sedangkan Maybank Islamic dari Malaysia berada di posisi kelima dan menjadi satu-satunya institusi keuangan dari Asia yang masuk dalam daftar 10 besar bank syariah global. Sementara Indonesia melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) baru mampu menembus peringkat 20 besar bank syariah dunia.⁷

Ketertinggalan Indonesia di tingkat global juga tercermin dalam pangsa pasar perbankan syariah di dalam negeri. Hingga kini, pangsa pasar perbankan syariah hanya sebesar 11,47% dari total industri perbankan nasional.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa

⁴ TimesPrayer, "Muslim Population," *timesprayer.com*, accessed November 18, 2025, <https://timesprayer.com/en/muslim-population/>.

⁵ London Stock Exchange Group, *Islamic Finance Development Indicator 2025: 50 Years of Growth, Building the Future* (London Stock Exchange Group (LSEG), 2025), <https://lseg.com>.

⁶ "Malaysia Still Tops Global Sukuk Market," *New Straits Times*, Maret 2026, <https://www.nst.com.my/business/corporate/2026/03/1393307/malaysia-still-tops-global-sukuk-market>.

⁷ *World's 100 Largest Islamic Banks 2025*, English, TABInsights, released 2025, <https://tabinsights.com/ab100/largest-islamic-banks>.

⁸ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "OJK: Kinerja Industri Jasa Keuangan Syariah Tumbuh Positif," *ojk.go.id*, March 9, 2025,

pertumbuhan industri ini masih menghadapi beberapa tantangan mulai dari penyesuaian regulasi, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah, hingga kebutuhan mempercepat inovasi digital yang masih menjadi agenda besar agar Indonesia mampu memaksimalkan potensinya dan berperan lebih dominan dalam keuangan syariah global.⁹

Pemerintah telah mengambil langkah untuk memperkuat posisi Indonesia di kancah ekonomi syariah global dalam beberapa tahun terakhir. Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara konsisten mendorong penguatan ekosistem ekonomi dan keuangan syariah untuk pemerataan ekonomi yang lebih berkeadilan. Sebagai bentuk komitmen nyata pemerintah dalam memperkuat industri perbankan syariah nasional, pada 1 Februari 2021, tiga bank syariah BUMN (Bank Syariah Mandiri, Bank Rakyat Indonesia Syariah, dan Bank Negara Indonesia Syariah) resmi bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia. Konsolidasi bersejarah ini menciptakan entitas dengan modal yang lebih besar, jaringan yang lebih luas, dan kapabilitas teknologi yang lebih terintegrasi.¹⁰

Memasuki paruh kedua tahun 2026 yang merupakan lima tahun pasca-merger, BSI tidak lagi diposisikan sebagai entitas baru, melainkan sebagai salah satu pemain utama dalam industri perbankan syariah nasional. Total aset BSI tercatat meningkat mencapai Rp460,1 triliun pada posisi Maret 2026, naik dari Rp401 triliun pada Maret 2025. Peningkatan ini memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia sekaligus membawanya

<https://www.wip.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Kinerja-Industri-Jasa-Kuangan-Syariah-Tumbuh-Positif.aspx>.

⁹ Indupurnahayu dkk., “The Thirty Years of Indonesian Sharia Banking: Potential, Prospects and Challenges in the Era of Technological Disruption,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 13, no. 5 (2025): 1209-14, <https://doi.org/10.37641/jiakes.v13i5.2676>.

¹⁰ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “Tentang Kami,” *bankbsi.co.id*, accessed November 18, 2025, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

sukses menembus jajaran 5 besar bank terbesar nasional. Pencapaian tersebut terjadi setelah BSI resmi menjadi bank persero pada 23 Januari 2026.¹¹ Di level regional, BSI Aceh juga menunjukkan performa yang positif. Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh 17,49% menjadi Rp21 triliun, sementara pembiayaan tumbuh 11,15 % mencapai Rp25,4 triliun. Pertumbuhan tersebut turut mendorong peningkatan total aset BSI Regional Aceh menjadi Rp26,4 triliun atau naik 11,36% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya.¹²

Kinerja positif BSI, baik secara nasional maupun regional, menunjukkan bahwa BSI terus mengalami pertumbuhan aset yang konsisten. Namun, pada level regional masih terdapat kesenjangan kontribusi daerah terhadap pertumbuhan aset perbankan syariah nasional, termasuk di Provinsi Aceh. Provinsi Aceh merupakan daerah yang memiliki keunikan karena menerapkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) sebagai bentuk implementasi syariat Islam dalam sistem keuangan. Dengan regulasi ini, seluruh lembaga keuangan di Aceh diwajibkan beroperasi secara syariah. Secara teoritis, kondisi tersebut seharusnya mendorong peningkatan penggunaan produk dan layanan bank syariah oleh masyarakat. Namun, data menunjukkan bahwa kinerja perbankan syariah di Aceh masih berada di bawah rata-rata nasional. Kontribusi Aceh terhadap total aset perbankan syariah nasional tercatat hanya 6,7% atau sekitar Rp58 triliun dari total aset nasional sekitar Rp880 triliun pada tahun 2024.¹³

¹¹ Bank Syariah Indonesia, “BSI Semakin Diminati, Tabungan Tumbuh Tertinggi di Industri,” 13 Mei 2026, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-semakin-diminati-tabungan-tumbuh-tertinggi-di-industri>; Bank Syariah Indonesia, “Kinerja Solid dan Tumbuh Rerata di atas Industri, BSI Raih Predikat Best Performance Sharia Bank 2025,” Bank Syariah Indonesia, 19 September 2025, <https://bankbsi.co.id>.

¹² Riska Zulfira, “Nasabah BSI Tembus 23,7 Juta, Aset Terus Melonjak,” *masakini.co*, May 14, 2026, <https://masakini.co/2026/05/14/nasabah-bsi-tembus-237-juta-aset-terus-melonjak/>.

¹³ Akbar Maulana al Ishaqi, “Kontribusi Perbankan Syariah di Aceh Belum Optimal, Baru 6,7 % dari Total Nasional,” *bisnis.com*, October 24, 2024,

Berdasarkan data terbaru OJK hingga Maret 2026, total aset perbankan syariah di Indonesia tercatat sebesar Rp1.061,61 triliun, sedangkan total aset perbankan syariah di Aceh sebesar Rp62,23 triliun. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan nilai aset perbankan di Aceh, kontribusinya terhadap total aset perbankan nasional masih relatif kecil.¹⁴ Kondisi ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem keuangan syariah secara menyeluruh belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan skala dan kinerja industri perbankan di Aceh, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan produk dan layanan bank syariah di daerah tersebut.

OJK menjelaskan bahwa kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya tingkat literasi dan edukasi keuangan syariah masyarakat yang masih rendah, strategi *branding* perbankan syariah yang belum berjalan maksimal dalam membangun kedekatan dan kepercayaan publik serta pemulihan ekonomi Aceh pascapandemi yang belum sepenuhnya stabil yang tercermin dari pertumbuhan ekonomi daerah yang masih berada pada angka 4,7% di bawah rata-rata pertumbuhan ekonomi nasional.¹⁵

Berdasarkan kondisi tersebut, penggunaan produk dan layanan bank syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian ini memfokuskan pada tiga faktor utama, yaitu literasi keuangan syariah, kepercayaan terhadap bank syariah, dan kemudahan akses *digital banking* Syariah. Pemilihan

<https://finansial.bisnis.com/read/20241024/231/1810493/kontribusi-perbankan-syariah-di-aceh-belum-optimal-baru-67-dari-total-nasional>.

¹⁴ Otoritas Jasa Keuangan, “Siaran Pers: Industri Perbankan Syariah Tumbuh Solid Berkelanjutan,” 16 Mei 2026, <https://ojk.go.id>; MC Prov Aceh, “Perbankan Syariah Aceh Tumbuh Positif, Aset Tembus Rp62,23 Triliun,” *InfoPublik - Portal Berita Publik*, 17 Maret 2026, <https://infopublik.id/kategori/nusantara/962958/perbankan-syariah-aceh-tumbuh-positif-aset-tembus-rp62-23-triliun>.

¹⁵ Akbar Maulana al Ishaqi, “Kontribusi Perbankan Syariah di Aceh Belum Optimal, Baru 6,7 % dari Total Nasional,” *bisnis.com*, October 24, 2024, <https://finansial.bisnis.com/read/20241024/231/1810493/kontribusi-perbankan-syariah-di-aceh-belum-optimal-baru-67-dari-total-nasional>.

ketiga variabel tersebut didasarkan pada kondisi industri perbankan syariah saat ini yang tidak hanya menuntut pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan syariah, tetapi juga kemudahan dalam mengakses layanan perbankan syariah melalui teknologi digital.

Pemilihan variabel tersebut juga didukung oleh berbagai hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan produk dan layanan perbankan syariah. Pada aspek pengetahuan, penelitian yang dilakukan oleh Muzan dkk. (2025) dan R. Heru Kristanto HC (2022) membuktikan bahwa literasi keuangan syariah memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan penggunaan produk dan layanan bank syariah oleh masyarakat.¹⁶

Pada aspek kepercayaan, hasil penelitian Nurjanah dan Erislan (2026) serta Sodik (2026) menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap integritas lembaga, keamanan transaksi, dan kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah secara berkelanjutan.¹⁷ Selanjutnya pada aspek kemudahan akses *digital banking* syariah, penelitian Masruchin dkk. (2024) dan Uyun dkk. (2024) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi *digital banking* syariah,

¹⁶ Amrul Muzan dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Pemanfaatan Lembaga Keuangan Syariah: UMKM di Kualu Nenas,” *Islamic Business and Finance (IBF)* 6, no. 2 (2025): 159–80; R. Heru Kristanto HC, “Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region,” *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga* 7, no. 2 (2022): 1300–1318.

¹⁷ Nurjannah S dan Bambang Setiaji, “Law Enforcement on Sharia Compliance: A Case Study on The Murabahah Consumptive Financing Agreement of Bank A Syariah,” *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan* 9, no. 2 (2021): 299–309, <https://doi.org/10.29303/ius.v9i2.895>; Fajar Sodik, “Towards a Sustainable Islamic Digital Banking Ecosystem: Empirical Evidence on the Impact of Trust and Islamic Religiosity from Indonesia,” *Journal of Islamic Marketing*, 9 Juni 2026, 1–30, <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2025-0220>.

kemudahan mengakses berbagai fitur, serta kepraktisan dalam bertransaksi mampu mendorong nasabah untuk lebih aktif memanfaatkan produk dan layanan bank syariah.¹⁸

Menurut Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLKI) tahun 2013, seseorang dikategorikan sebagai *well literate* apabila memiliki pengetahuan dan keyakinan mengenai lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan, serta mampu memahami fitur, manfaat, risiko, hak, dan kewajiban yang berkaitan dengan produk dan layanan jasa keuangan tersebut.¹⁹ Secara teoritis, literasi keuangan merupakan kemampuan individu dalam memahami serta menerapkan berbagai pengetahuan dan keterampilan keuangan, termasuk dalam mengelola keuangan pribadi, menyusun perencanaan keuangan, dan mengambil keputusan yang tepat terkait penggunaan produk dan layanan keuangan. Sementara itu, literasi keuangan syariah merujuk pada tingkat pengetahuan, pemahaman, dan keyakinan seseorang terhadap prinsip-prinsip syariah dalam aktivitas keuangan yang meliputi pemahaman mengenai produk dan layanan keuangan syariah serta kemampuan mengelola keuangan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Literasi keuangan syariah juga merupakan kemampuan untuk mengenali produk yang sesuai dengan ketentuan syariah, menghindari praktik yang dilarang seperti *riba*, *gharar*, dan *maysir*, serta mengambil keputusan keuangan yang

¹⁸ Masruchin dkk., “The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari’ah E-Banking Services,” *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 8, no. 2 (2024): 206–23, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v8i2.3450>; Hanggar Diyah Rahmatul Uyun dkk., “The Influence of Digital Literacy, Perception of Usefulness, Ease and Risk on Users of BSI Mobile QRIS on Customers of Syariah Bank Indonesia KCP Sungai Danau,” *1st Antasari Conference of Islamic Economics and Business 2024* (Banjarmasin, Indonesia), 2024, 107–20.

¹⁹ Otoritas Jasa Keuangan, *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (Revisit 2017)* (Otoritas Jasa Keuangan, 2017), <https://ojk.go.id>.

selaras dengan tujuan syariah (*maqashid syariah*) yaitu untuk mencapai *falah* atau kesejahteraan di dunia dan di akhirat.²⁰

Berdasarkan hasil Survei SNLIK Tahun 2022 yang dirilis OJK menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Aceh sebesar 14,5%, lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional sebesar 9,15%.²¹ Selanjutnya pada tahun 2025 OJK bekerja sama dengan Badan Pusat Statistik (BPS) menyelenggarakan SNLIK dengan menggunakan metode survei yang lebih komprehensif. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah secara nasional mencapai 43,42%, namun masih lebih rendah dibandingkan tingkat literasi keuangan konvensional yang sebesar 66,46%. Penggunaan metodologi yang berbeda menyebabkan hasil SNLIK 2025 tidak dapat dibandingkan secara langsung dengan hasil SNLIK 2022. Selain itu, SNLIK 2025 juga tidak menyajikan tingkat literasi keuangan syariah berdasarkan provinsi. Posisi literasi keuangan syariah masyarakat Aceh terhadap provinsi lain di Indonesia belum dapat diketahui.²²

Sebuah penelitian menunjukkan di Kota Banda Aceh terjadi peningkatan tingkat literasi keuangan syariah masyarakat, yaitu dari 71,99% yang termasuk dalam kategori sedang menjadi 89,70% yang berada pada kategori tinggi setelah diterapkannya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah

²⁰ Anak Agung Monny Aryadi Djilantik, *Pengantar Literasi Keuangan Syariah: Perspektif Generasi Milenial Indonesia*, ed. oleh Weni Yuliani (Padang Pariaman: Lingkaran Edukasi Indonesia, 2025).

²¹ Akbar Maulana al Ishaqi, "Kontribusi Perbankan Syariah di Aceh Belum Optimal, Baru 6,7 % dari Total Nasional," *bisnis.com*, October 24, 2024, <https://finansial.bisnis.com/read/20241024/231/1810493/kontribusi-perbankan-syariah-di-aceh-belum-optimal-baru-67-dari-total-nasional>.

²² Otoritas Jasa Keuangan dan Badan Pusat Statistik, "Siaran Pers Bersama: Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025," 2 Mei 2025, <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-Dan-Inklusi-Kuangan-SNLIK-Tahun-2025.aspx>.

(Qanun LKS).²³ Meskipun demikian, tingginya tingkat literasi tersebut masih memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana pemahaman masyarakat mampu diterjemahkan ke dalam perilaku nyata. Apakah peningkatan literasi keuangan syariah berjalan seiring dengan peningkatan frekuensi penggunaan produk dan layanan keuangan syariah, ataukah peningkatan tersebut hanya terbatas pada aspek pengetahuan tanpa diikuti oleh perubahan perilaku dalam memanfaatkan produk dan layanan bank syariah. Fenomena tersebut dapat mengindikasikan bahwa literasi keuangan syariah masyarakat masih cenderung berfokus pada pemahaman produk-produk dasar, seperti tabungan syariah. Pemanfaatan produk pembiayaan maupun investasi syariah yang lebih kompleks masih belum optimal.²⁴

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah. Penelitian Muzan dkk., (2025) menemukan bahwa literasi keuangan syariah berperan dalam mendorong pemanfaatan produk bank syariah melalui peningkatan pemahaman masyarakat terhadap konsep dan produk bank syariah. Temuan serupa dikemukakan oleh R. Heru Kristanto HC (2022) yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah merupakan faktor penting dalam mendorong adopsi produk dan layanan bank syariah. Literasi keuangan syariah berfungsi menstandarkan pemahaman terhadap produk dan layanan bank syariah yang didukung oleh kemampuan, keterampilan, dan sikap individu dalam memahami informasi keuangan. Pemahaman yang baik terhadap berbagai akad dan instrumen bank syariah dapat mempercepat adopsi riil produk bank syariah di masyarakat.²⁵

²³ Muksal dkk., “Tingkat Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Pada Masyarakat Kota Banda Aceh,” *IHTIYATH: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah* 7, no. 1 (2023): 18-34, <https://doi.org/10.32505/ihthyath.v7i1.5765>.

²⁴ Hurriah Ali Hasan, “Analisis Perilaku Keuangan Masyarakat dalam Pemanfaatan Produk Perbankan Islam,” *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 1 (2023): 57-64, <https://doi.org/10.26618/vh6sppv49>.

²⁵ R. Heru Kristanto HC, “Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region,” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga* 7, no. 2 (2022): 1300-1318.

Selain itu, Naseri dan Sharofiddin (2021) juga menemukan bahwa pengetahuan mengenai produk dan layanan bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi produk dan layanan bank syariah, meskipun pengaruhnya berada pada kategori sedang.²⁶ Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa nasabah masih memiliki tingkat pengetahuan yang rendah mengenai produk dan layanan bank syariah. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat adopsi produk dan layanan bank syariah di kalangan nasabah. Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh Nurcahyani dan Mabruroh (2025) yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.²⁷ Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh literasi keuangan syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah masih belum konsisten sehingga memerlukan pengujian lebih lanjut pada karakteristik responden yang berbeda.

Selain literasi keuangan syariah, faktor lain yang mampu mendorong masyarakat ke dalam penggunaan produk dan layanan bank syariah adalah kepercayaan publik terhadap bank syariah. Pengaruh literasi bisa melemah apabila masyarakat memiliki keyakinan atau persepsi negatif terhadap produk dan layanan bank syariah. Persepsi ini menyebabkan pengetahuan yang mereka peroleh tidak berkembang menjadi perilaku atau penggunaan nyata.²⁸ Oleh karena itu, setelah memiliki pemahaman mengenai produk dan layanan bank syariah, nasabah juga perlu memiliki rasa

²⁶ Khatera Naseri dan Ashurov Sharofiddin, "Empirical Study on Adoption of Islamic Banking System Using Quantitative Method: A Case Study of Afghanistan," *Turkish Journal of Islamic Economics* 8, no. 2 (2021): 571-595, <https://doi.org/10.26414/A169>.

²⁷ Anggita Nurcahyani dan Ahda Inayati Mabruroh, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Religiusitas terhadap Keputusan Penggunaan Pembiayaan Syariah di Era Digital: Peluang dan Tantangan," *Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah* 07, no. 04 (2025): 114-129.

²⁸ Inaayatul Muflihah dkk., "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Penggunaan produk dan layanan Keuangan Syariah di Indonesia," *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner* 2, no. 4 (2025): 2546-2555.

aman dan keyakinan terhadap layanan bank syariah. Secara teoritis, kepercayaan merupakan keyakinan individu terhadap integritas, keandalan, dan kemampuan pihak lain dalam bertindak sesuai dengan harapan serta nilai-nilai yang diyakininya. Kepercayaan tidak terbentuk secara instan, melainkan berkembang secara bertahap melalui proses interaksi dan pengalaman yang berulang hingga menjadi keyakinan yang kuat. Kepercayaan dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti pengalaman penggunaan sebelumnya, informasi yang diperoleh, serta sikap positif yang mendorong keyakinan. Kepercayaan muncul ketika seseorang memiliki keyakinan bahwa pihak lain memiliki integritas, kompetensi, dan dapat diandalkan dalam memenuhi komitmen serta dapat memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.²⁹ Kepercayaan menjadi landasan bagi nasabah untuk meyakini bahwa bank syariah selain menjalankan prinsip-prinsip syariah, juga dapat memberikan keamanan, transparansi, serta kualitas layanan yang dapat diandalkan.³⁰

Di Provinsi Aceh, beberapa insiden seperti gangguan layanan digital maupun kasus oknum pegawai yang melanggar aturan telah menimbulkan kekhawatiran masyarakat terhadap reliabilitas bank. Situasi ini menunjukkan bahwa kepercayaan menentukan apakah nasabah tetap menggunakan atau berpindah dari produk dan layanan yang disediakan bank syariah. Insiden seperti gangguan sistem yang pernah dialami oleh BSI pada Mei 2023 mengakibatkan terganggunya layanan perbankan digital serta memicu krisis kepercayaan di kalangan masyarakat. Dampak ini dirasakan lebih signifikan di Provinsi Aceh karena tingginya tingkat

²⁹ Affandy Yuana Putra dan Fitri Nur Latifah, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 8, no. 1 (2025): 193-205, [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22821](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22821).

³⁰ Anggi Zahara Tarigan dkk., "Makna Transparansi dan Amanah Bagi Loyalitas Pelanggan: Studi Kualitatif di Bank Syariah Indonesia di Medan," *Journal of Golden Generation Economic* 2, no. 1 (2026): 177-188, <https://doi.org/10.65244/jggeconomic.v2i1.351>.

ketergantungan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah setelah implementasi Qanun LKS.³¹ Selain itu, beberapa oknum pegawai bank yang melakukan pelanggaran juga telah menimbulkan persepsi negatif terhadap reputasi lembaga bank syariah di Aceh.³² Berbagai peristiwa tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting dalam mendorong masyarakat untuk tetap menggunakan produk dan layanan perbankan syariah. Apabila kepercayaan masyarakat menurun, maka dalam jangka panjang kondisi tersebut berpotensi mengurangi loyalitas nasabah dan menurunkan intensitas penggunaan produk dan layanan perbankan syariah.³³

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah. Penelitian Nurjanah dan Erislan (2026) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan. Hasil penelitian menyatakan persepsi terhadap keamanan, keandalan, dan integritas penyedia layanan mampu meningkatkan penggunaan layanan secara berkelanjutan.³⁴ Hasil

³¹ Dina Sakinah Puteri dkk., "Recovery Brand Image Bank Syariah Indonesia Pasca Down System Mei 2023: Studi Kasus Mengenai Recovery Brand Image BSI Regional I Aceh melalui Corporate Brand Crisis Management dan Service Recovery Management sebagai Bagian dari Recovery Brand Image dalam Meraih Kembali Kepercayaan Nasabah Pasca Down System Mei 2023," *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 7, no. 2 (2026): 1490-1500, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i2.7714>.

³² Hamdan Budiman, "Diakhir Tahun Tiga Kejahatan Perbankan Terungkap di Aceh," *Koran Aceh*, 19 Desember 2024, <https://koranaceh.net/2024/12/tiga-kejahatan-perbankan-terungkap-di/>; BSI Pusat Diminta Turun Tangan Usut Dugaan Penyalahgunaan Wewenang di Cabang Ahmad Dahlan Banda Aceh, 5 November 2025, <https://www.ajnn.net/news/bsi-pusat-diminta-turun-tangan-usut-dugaan-penyalahgunaan-wewenang-di-cabang-ahmad-dahlan-banda-aceh/index.html>.

³³ Lutfi Maulana dan Nadia Fitriana, "Analisis Dampak Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Subang," *Rayah Al-Islam: Jurnal Ilmu Islam* 7, no. 3 (Desember 2023): 1755-1768.

³⁴ Putri Nurjanah dan Erislan Erislan, "The Effect of UTAUT Factors and Trust on GoPay Use Behavior: The Mediating Influence of Behavioral Intention,"

yang sama juga dikemukakan oleh Sodik (2026) yang menyatakan bahwa kepercayaan menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan produk dan layanan perbankan. Kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan transaksi, perlindungan data, serta kredibilitas bank dapat meningkatkan kecenderungan masyarakat untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah.³⁵ Namun, Mulyani dan Huzaini (2024) menemukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.³⁶ Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan dan penggunaan produk serta layanan bank syariah masih memerlukan pembuktian empiris lebih lanjut.

Di samping literasi dan kepercayaan, penggunaan produk dan layanan bank syariah juga ditentukan oleh faktor lain yang relevan dengan perkembangan layanan perbankan modern saat ini, yaitu kemudahan akses *digital banking* syariah. Meskipun nasabah telah memiliki pemahaman yang baik mengenai produk dan layanan bank syariah serta menaruh kepercayaan terhadap bank syariah, penggunaan produk dan layanan tersebut dapat terhambat apabila akses yang disediakan masih dianggap sulit, rumit, atau kurang praktis. Oleh karena itu, kemudahan akses digital menjadi faktor yang berperan dalam mendorong masyarakat untuk memanfaatkan produk dan layanan bank syariah.³⁷ *Digital banking* merupakan

Research Horizon 6, no. 1 (2026): 209-224, <https://doi.org/10.54518/rh.6.1.2026.1063>.

³⁵ Fajar Sodik, "Towards a Sustainable Islamic Digital Banking Ecosystem: Empirical Evidence on the Impact of Trust and Islamic Religiosity from Indonesia," *Journal of Islamic Marketing*, 9 Juni 2026, 1-30, <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2025-0220>.

³⁶ Listi Mulyani dan Moh. Huzaini, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi," *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 1223-1233, <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5880>.

³⁷ Shawn Hunter dkk., "Factors Influencing Digital Financial Services Adoption in Low- and Medium-Income Countries: A Systematic Literature Review," *International Journal of Bank Marketing* 43, no. 9 (2025): 1884-1909, <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2024-0580>.

layanan perbankan yang disediakan melalui platform digital yang memfasilitasi nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti transaksi keuangan, memperoleh informasi rekening, serta mengelola keuangan secara mandiri melalui perangkat elektronik, seperti *smartphone* maupun komputer.³⁸ Perbankan digital telah menghilangkan hambatan geografis sehingga nasabah dapat mengakses produk keuangan syariah di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang fisik.³⁹

Kemudahan penggunaan digital adalah sejauh mana seseorang menilai bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa upaya berat.⁴⁰ Kemudahan ini mencakup kepraktisan dalam membuka rekening, penutupan rekening, melakukan transaksi, memantau saldo, atau mengakses fitur-fitur inovatif seperti pembayaran digital, investasi syariah, pembiayaan usaha kreatif dan kebutuhan lainnya melalui aplikasi *mobile banking* atau *internet banking*.⁴¹

Kenyamanan dan kecepatan layanan digital sangat memengaruhi perilaku nasabah, terutama generasi muda yang terbiasa dengan interaksi digital sehari-hari. Hambatan seperti aplikasi yang sulit digunakan, proses autentikasi yang rumit, atau gangguan teknis berulang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah terhadap kualitas bank. Sebaliknya, antarmuka aplikasi

³⁸ Norahelda Sari dan Muhammad Iqbal Fasa, "Pemahaman Nasabah tentang Digital Banking dan Implikasinya bagi Kinerja Perbankan Syariah," *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara* 1, no. 5 (2024): 7759-7764.

³⁹ Tira Nur Fitria, "Islamic Banking Digitalization: Challenges and Opportunities in the Era of Industrial Revolution 4.0," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 11, no. 1 (2025): 1-19, <https://doi.org/10.29040/jiei.v11i1.16855>.

⁴⁰ Uly Mabruroh Halida, "Faktor Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan M-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan," *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 11, no. 2 (2024): 278-294, <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v11i2.15806>.

⁴¹ Otoritas Jasa Keuangan, "Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum," Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2024, <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>.

yang *user-friendly*, fitur layanan yang lengkap dan juga responsif mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Kondisi tersebut mendorong nasabah untuk melakukan transaksi secara lebih intensif, memanfaatkan lebih banyak fitur layanan, serta membangun loyalitas terhadap bank yang selanjutnya dapat meningkatkan pemanfaatan aktual produk dan layanan bank syariah.⁴²

Perkembangan layanan digital perbankan di Indonesia menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan. OJK melaporkan bahwa nilai transaksi digital perbankan mencapai Rp 87 kuadriliun per Desember 2024, meningkat 22,43% secara tahunan (*year-on-year*). Pertumbuhan ini menunjukkan perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan layanan digital internet banking dalam aktivitas keuangan sehari-hari.⁴³ Pertumbuhan ini juga menjadi peluang sekaligus tantangan bagi perbankan syariah untuk memastikan bahwa infrastruktur digitalnya mampu memenuhi tuntutan nasabah akan layanan yang mudah, cepat, dan responsif.⁴⁴

Penggunaan layanan *digital banking* oleh perbankan syariah di Indonesia didasarkan pada beberapa regulasi yang berlaku. Pada tingkat undang-undang, terdapat beberapa ketentuan yang menjadi dasar penyelenggaraan layanan *digital banking* pada perbankan syariah. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjadi landasan utama bagi bank syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip syariah,

⁴² Nafiz Annas dkk., "Analysis of User Experience (UX) and User Interface (UI) on Digital Banking Applications to Increase Customer Satisfaction in Banten Province," *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHES)* 7, no. 2 (2025): 930-940, <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i2.7459>.

⁴³ Shafira Cendra Arini, "OJK Sebut Transaksi Digital Perbankan RI Tembus Rp 87 Kuadriliun. detikfinance," *finance.detik.com*, February 25, 2025, <https://finance.detik.com/moneter/d-7794465/ojk-sebut-transaksi-digital-perbankan-ri-tembus-rp-87-kuadriliun>.

⁴⁴ Dwi Wahyu Ningtyas, "Implementasi Prinsip Syariah dalam Layanan Keuangan Digital oleh Lembaga Keuangan Syariah," *PROPHETIK: Jurnal Kajian Keislaman* 3, no. 1 (2025): 69-80, <https://doi.org/10.35457/t0ntj298>.

termasuk dalam pengembangan produk dan layanan digital.⁴⁵ Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dasar hukum terhadap pelaksanaan transaksi secara elektronik, seperti penggunaan tanda tangan elektronik dan informasi elektronik sebagai alat bukti. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi memberikan ketentuan mengenai kewajiban dalam menjaga dan melindungi data pribadi nasabah dari risiko kebocoran dalam penggunaan layanan digital.⁴⁶

Penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan perbankan juga diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Salah satu regulasi yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan layanan digital adalah POJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. Peraturan tersebut mengatur mekanisme perizinan, manajemen risiko, keamanan data nasabah dan perlindungan konsumen.⁴⁷ Di samping itu, terdapat POJK Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum yang mengatur penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan perbankan, termasuk penerapan manajemen risiko dan pengendalian terhadap risiko yang timbul dari penggunaan teknologi.⁴⁸

Pada perspektif kepatuhan terhadap prinsip syariah, terdapat beberapa fatwa yang berkaitan dengan layanan keuangan

⁴⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, (Jakarta), 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.

⁴⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (Jakarta), 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.

⁴⁷ Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum, (Jakarta), 2023, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 39/OJK.

⁴⁸ Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, (Jakarta), 2022, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 5/OJK.

berbasis digital antara lain Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah yang menjadi rujukan dalam memastikan kesesuaian transaksi uang elektronik dengan prinsip syariah.⁴⁹ Selanjutnya, Fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pembiayaan berbasis teknologi agar terhindar dari praktik yang bertentangan dengan prinsip syariah.⁵⁰

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses *digital banking* syariah berpengaruh terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah. Penelitian Masruchin dkk. (2024) menemukan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *E-Banking* Syariah. Layanan *E-Banking* Syariah disediakan untuk mempermudah nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan serta melakukan transaksi keuangan secara daring, sehingga memberikan fleksibilitas lebih tinggi dalam bertransaksi yang mendorong nasabah untuk memanfaatkan layanan perbankan syariah.⁵¹ Hasil yang sama juga dikemukakan oleh Uyun dkk. (2024) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan BSI Mobile QRIS. Kemudahan dalam memahami fitur, mengoperasikan aplikasi, serta menyelesaikan transaksi dengan cepat menjadi faktor yang mendorong nasabah untuk memanfaatkan layanan *digital banking*

⁴⁹ Dewan Syariah Nasional MUI, *Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah* (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, 2017), <https://dsnemui.or.id>.

⁵⁰ Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, "Fatwa No: 117/DSN-MUI/II/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah," DSN-MUI, 22 Februari 2018, <https://dsnemui.or.id>.

⁵¹ Masruchin dkk., "The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari'ah E-Banking Services," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 8, no. 2 (2024): 206-223, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v8i2.3450>.

syariah tersebut ⁵² Namun, Penelitian Selvanathan (2016) dan Pratama (2026) menemukan bahwa kemudahan akses *digital banking* syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah. ⁵³ Hasil penelitian yang belum konsisten tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah masih perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian mengenai ketiga faktor tersebut, Kota Banda Aceh dipilih sebagai lokasi untuk menguji pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, Kota Banda Aceh menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam peningkatan literasi keuangan syariah setelah diberlakukannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Penerapan qanun tersebut mendorong peningkatan pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan syariah yang terlihat dari meningkatnya tingkat literasi keuangan syariah masyarakat dari kategori sedang sebesar 71,99% menjadi kategori tinggi sebesar 89,70%.⁵⁴

Kedua, Kota Banda Aceh sebagai ibu kota provinsi dan pusat aktivitas ekonomi syariah memiliki peran penting dalam

⁵² Uyun dkk., "The Influence of Digital Literacy, Perception of Usefulness, Ease and Risk on Users of BSI Mobile QRIS on Customers of Syariah Bank Indonesia KCP Sungai Danau." *1st Antasari Conference of Islamic Economics and Business 2024*, (2024), 107-120.

⁵³ Mahiswaran Selvanathan dkk., "The Impact of Cost, Customer Experience, Ease of Use, and Trust towards Adoption of Online Banking," *International Business Research* 9, no. 11 (2016): 235-241, <https://doi.org/10.5539/ibr.v9n11p235>; Defriansyah Pratama, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah KC Jambi Patimura di Kota Jambi," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 11, no. 1 (2026), <https://doi.org/10.30651/jms.v11i1.29908>.

⁵⁴ Muksal dkk., "Tingkat Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Pada Masyarakat Kota Banda Aceh," *IHTIYATH: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah* 7, no. 1 (2023): 18-34, <https://doi.org/10.32505/ihthyath.v7i1.5765>.

menggambarkan kondisi perbankan syariah di Aceh.⁵⁵ Sebagai salah satu provinsi yang menerapkan sistem perbankan syariah melalui Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, Aceh hanya memiliki beberapa bank yang beroperasi di wilayah tersebut. Salah satunya adalah BSI, yang menjadi salah satu bank terbesar di Aceh setelah bank-bank konvensional keluar dari provinsi tersebut.⁵⁶ Kota Banda Aceh menjadi pusat operasional BSI dengan jaringan cabang dan unit layanan yang melayani berbagai lapisan masyarakat.⁵⁷ Selain itu, kota ini juga menjadi lokasi Gedung Landmark BSI Aceh yang berfungsi sebagai Kantor Wilayah BSI Aceh.⁵⁸ Gedung ini mengimplementasi prinsip keberlanjutan melalui pemanfaatan infrastruktur dan fasilitas berkonsep ramah lingkungan (*green building*).⁵⁹

Ketiga, meskipun Aceh dikenal sebagai daerah pelopor implementasi sistem keuangan syariah di Indonesia dengan tingkat inklusi keuangan syariah yang mendekati 100%, kontribusi sektor perbankan syariah Aceh terhadap industri perbankan syariah nasional masih tergolong relatif rendah. Pangsa aset perbankan syariah di Provinsi Aceh khususnya Kota Banda Aceh baru mencapai sekitar 6,7% dari total aset perbankan syariah nasional.

⁵⁵ Teuku Syifa Fadrizha Nanda dkk., "Tingkat Literasi Keuangan Syariah: Studi pada Masyarakat Kota Banda Aceh," *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 1, no. 2 (2019): 141-152, <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v1i2.8573>.

⁵⁶ Syifa Safira dan Widya Restuti Isnaini, "Penyelesaian Permasalahan Bank Syariah Indonesia di Aceh dengan Manajemen Menurut Agama Islam," *Jurnal Religion: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya* 1, no. 4 (2023): 202-221, <https://doi.org/10.55606/religion.v1i4.218>.

⁵⁷ Khairatun Hisan dkk., "Factor Analysis of Non-Muslim Customers in Saving at Sharia Bank of Indonesia Banda Aceh Branch," *Dusturiyah: Jurnal Hukum Islam, Perundang-undangan dan Pranata Sosial* 14, no. 2 (2024): 178-196, <https://doi.org/10.22373/dusturiyah.v14i2.23180>.

⁵⁸ Corporate Communications Bank Syariah Indonesia, *Topping Off Green Building BSI di Aceh Rampung & Akan diresmikan Awal Tahun 2024* (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2023), <https://bankbsi.co.id>.

⁵⁹ PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk, *BSI Sustainability Report 2025: Leading Sustainable Finance in the New Era of Bullion Bank* (PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk, 2026), <https://bankbsi.co.id>.

Kondisi ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat literasi keuangan syariah belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kontribusi sektor perbankan syariah terhadap perkembangan industri perbankan syariah secara nasional.⁶⁰

Berdasarkan pertimbangan tersebut, perilaku nasabah di Kota Banda Aceh dapat memberikan gambaran relevan mengenai pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, serta kemudahan penggunaan layanan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI. Kota Banda Aceh merupakan wilayah dengan tingkat literasi keuangan syariah yang relatif tinggi, akses terhadap layanan perbankan digital yang semakin berkembang, serta dominasi penggunaan layanan BSI sebagai bank syariah utama. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana literasi keuangan syariah, kepercayaan nasabah, dan kemudahan penggunaan layanan digital berperan dalam mendorong penggunaan produk dan layanan BSI.

Penelitian ini dilakukan karena masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara potensi besar industri perbankan syariah dengan tingkat pemanfaatan aktual (*actual usage*) produk bank syariah oleh masyarakat, khususnya nasabah BSI di Kota Banda Aceh. Meskipun Aceh merupakan satu-satunya provinsi yang mewajibkan operasional lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah melalui Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS), kontribusi aset perbankan syariah Aceh terhadap total aset perbankan syariah nasional masih sedikit. Berdasarkan data OJK hingga Maret 2026 total aset perbankan syariah di Aceh mencapai Rp62,23 triliun atau hanya sekitar 5,9% dari total aset perbankan syariah nasional sebesar

⁶⁰ Wen Ronga, “Aceh Jadi Pelopor Literasi Keuangan Syariah, Namun Masih Banyak Tantangan yang Harus Dihadapi,” *Bisnisia.id*, 8 Desember 2024, <https://bisnisia.id/aceh-jadi-pelopor-literasi-keuangan-syariah-namun-masih-banyak-tantangan-yang-harus-dihadapi/>; Akbar Maulana Al Ishaqi, “Kontribusi Perbankan Syariah di Aceh Belum Optimal, Baru 6,7% dari Total Nasional,” *Bisnis.com*, 24 Oktober 2024, <https://finansial.bisnis.com/read/20241024/231/1810493/kontribusi-perbankan-syariah-di-aceh-belum-optimal-baru-67-dari-total-nasional>.

Rp1.061,61 triliun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa potensi penerapan sistem keuangan syariah di Aceh belum sepenuhnya diikuti oleh tingginya penggunaan produk dan layanan perbankan syariah oleh masyarakat. Kesenjangan ini memunculkan kebutuhan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan produk dan layanan bank syariah secara nyata di Banda Aceh, terutama terkait literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah.

Selain itu, berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia pada nasabah di Kota Banda Aceh. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada minat atau keputusan menggunakan (*behavioral intention*) produk bank syariah. Sementara itu, penelitian yang mengkaji perilaku penggunaan aktual (*actual usage*) atau adopsi produk masih terbatas. Pergeseran fokus dari niat ke tindakan nyata ini dapat memberikan perspektif yang lebih aplikatif dalam merumuskan strategi pengembangan perbankan syariah dan meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap penggunaan berbagai produk dan layanan bank syariah di Kota Banda Aceh. Peningkatan penggunaan aktual tersebut diharapkan dapat memperkuat kontribusi Aceh terhadap aset perbankan syariah nasional yang lebih signifikan dan tidak tertinggal jauh dibandingkan capaian nasional.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, diperlukan penelitian yang mampu memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan produk dan layanan BSI pada nasabah di Kota Banda Aceh. Oleh karena itu, penelitian ini disusun dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah terhadap Penggunaan produk dan layanan BSI pada Nasabah Kota Banda Aceh.”

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu bank syariah yang mendominasi sektor perbankan di Aceh, khususnya Banda Aceh, BSI masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan intensitas penggunaan produk dan layanan oleh nasabah meskipun didukung oleh penerapan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.
2. Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah menjadikan masyarakat Aceh memiliki pilihan yang terbatas terhadap lembaga perbankan, namun kondisi tersebut belum menjamin tingginya penggunaan berbagai produk dan layanan BSI oleh nasabah.
3. Kota Banda Aceh memiliki tingkat literasi keuangan syariah yang relatif tinggi setelah diberlakukannya Qanun Lembaga Keuangan Syariah, namun kondisi tersebut belum dapat menjelaskan apakah masyarakat semakin aktif menggunakan berbagai produk dan layanan yang ditawarkan BSI.
4. Kepercayaan masyarakat terhadap BSI masih menghadapi tantangan akibat beberapa permasalahan yang pernah terjadi, seperti gangguan sistem layanan digital dan berbagai kasus pelanggaran yang melibatkan oknum pegawai bank yang berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan kredibilitas BSI.
5. Kemudahan akses layanan digital BSI di Kota Banda Aceh masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem dan stabilitas layanan, sehingga berpotensi menghambat penggunaan produk dan layanan BSI oleh nasabah.
6. Tingginya ketergantungan masyarakat Kota Banda Aceh terhadap layanan BSI sebagai salah satu bank syariah utama menuntut BSI untuk menyediakan layanan yang berkualitas, andal, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah, namun masih terdapat tantangan dalam memenuhi harapan tersebut,

terutama dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

7. Penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada minat (*behavioral intention*) menggunakan produk dan layanan bank syariah, sedangkan penelitian yang mengkaji penggunaan aktual (*actual usage*) produk bank syariah masih terbatas, khususnya pada konteks nasabah BSI di Kota Banda Aceh.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan produk dan layanan bank syariah, yaitu literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah.
2. Subjek penelitian dibatasi pada nasabah BSI yang melakukan aktivitas perbankan di Kota Banda Aceh.
3. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu tertentu, sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi penggunaan produk dan layanan bank syariah pada saat penelitian dilakukan.

1.4 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini.

1. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh?
3. Apakah kemudahan akses *digital banking* syariah berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh?

4. Apakah literasi keuangan syariah, kepercayaan dan kemudahan akses *digital banking* syariah berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah terhadap penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah secara simultan terhadap penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat penelitian ini yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu ekonomi dan perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan perilaku penggunaan produk dan layanan perbankan syariah. Penelitian ini memperkaya literatur empiris mengenai pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan aktual (*actual usage*) produk bank syariah, yang

selama ini lebih banyak dikaji pada aspek niat berperilaku (*behavioral intention*). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model perilaku nasabah perbankan syariah, terutama dalam konteks wilayah dengan regulasi khusus seperti Provinsi Aceh yang menerapkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan strategis bagi BSI dalam merumuskan kebijakan peningkatan penggunaan produk dan layanan bank syariah, terutama melalui penguatan program literasi keuangan syariah, peningkatan kepercayaan nasabah, serta pengembangan layanan *digital banking* syariah yang lebih mudah, aman, dan *user-friendly*.

2) Bagi Regulator (OJK dan Pemerintah Daerah)

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi OJK dan pemerintah daerah dalam merancang kebijakan, program edukasi, serta strategi penguatan ekosistem keuangan syariah yang lebih tepat sasaran, terutama dalam meningkatkan literasi keuangan syariah, kepercayaan publik, digitalisasi serta pemanfaatan produk dan layanan bank syariah di masyarakat.

3) Bagi Masyarakat/Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya literasi keuangan syariah, kepercayaan terhadap lembaga bank syariah, serta pemanfaatan produk dan layanan bank yang mendukung aktivitas keuangan yang cepat, aman, dan sesuai prinsip syariah.

1.7 Kajian Pustaka

Beberapa penelitian di bawah ini merupakan kajian pustaka dari penelitian ini yang digunakan sebagai referensi utama dalam memahami konsep, hubungan antarvariabel, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Naseri dan Sharofiddin (2021) dengan judul *“Empirical Study on Adoption of Islamic Banking System Using Quantitative Method: A Case Study of Afghanistan”* menunjukkan bahwa pengetahuan produk, keunggulan relatif, dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi atau penggunaan produk dan layanan bank syariah, sementara kesadaran, kompleksitas, dan kompatibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi atau penggunaan produk dan layanan bank syariah. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan pemahaman masyarakat terhadap produk, layanan beserta manfaatnya dapat mendorong tingkat adopsi yang lebih tinggi. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga keuangan disarankan untuk memberikan dukungan melalui kebijakan dan inisiatif yang dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai operasional bank syariah. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan atau adopsi produk bank syariah, khususnya yang berkaitan dengan aspek pengetahuan nasabah. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menggunakan analisis regresi berganda sebagai metode analisis data. Adapun perbedaannya terletak pada variabel dan konteks penelitian. Penelitian Naseri dan Sharofiddin (2021) mengkaji pengaruh pengetahuan produk, keunggulan relatif, dan religiusitas terhadap adopsi bank syariah dengan objek penelitian di Afghanistan, sedangkan penelitian ini menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital*

*banking syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.*⁶¹

Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto HC (2022) dengan judul *“Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region”* menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah, reputasi bank, religiusitas, dan sikap risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi produk bank syariah. Penelitian ini menyatakan pentingnya rekomendasi kebijakan bagi bank syariah untuk meningkatkan program literasi keuangan syariah serta adopsi produk untuk mengoptimalkan kepuasan finansial dan kinerja bank. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pengujian peran literasi keuangan syariah sebagai variabel independen serta penggunaan adopsi produk bank syariah sebagai variabel dependen. Adapun perbedaannya terletak pada variabel independen lainnya, metode analisis, dan model konseptual yang digunakan. Penelitian Kristanto HC (2022) menggunakan variabel independen tambahan berupa reputasi bank, religiusitas, dan sikap risiko, menggunakan model regresi mediasi dengan metode analisis SEM-PLS, serta menambahkan kepuasan finansial sebagai variabel dependen akhir. Sementara itu, penelitian ini menggunakan variabel independen kepercayaan dan kemudahan akses *digital banking* syariah, serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda.⁶²

Penelitian yang dilakukan oleh Arooj Naz dkk. (2020) dengan judul *“The Impact of the Awareness, Understanding and Usage of Islamic Banking Products and Services on Customer Satisfaction with Islamic Banking in Pakistan”* menunjukkan bahwa

⁶¹ Khatera Naseri dan Ashurov Sharofiddin, “Empirical Study on Adoption of Islamic Banking System Using Quantitative Method: A Case Study of Afghanistan,” *Turkish Journal of Islamic Economics* 8, no. 2 (2021): 571-595.

⁶² R. Heru Kristanto HC, “Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region,” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga* 7, no. 2 (2022): 1300-1318.

kesadaran dan pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penggunaan produk dan layanan bank syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kurangnya inovasi produk dan layanan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel penggunaan produk dan layanan bank syariah. Adapun perbedaannya terletak pada variabel dependen dan konteks penelitian. Penelitian Arooj Naz dkk. (2020) menempatkan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat dengan konteks bank syariah di Pakistan, sedangkan penelitian ini menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah, dengan objek penelitian pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.⁶³

Penelitian yang dilakukan oleh Muzan, Maisarah, dan Amri (2026) dengan judul *“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Pemanfaatan Lembaga Keuangan Syariah: UMKM di Kualu Nenas”* menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan lembaga keuangan syariah. Penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan program edukasi literasi keuangan syariah secara masif dan terstruktur bagi pelaku usaha mikro untuk mendorong optimalisasi penggunaan produk dan layanan lembaga keuangan syariah. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada pengujian peran literasi keuangan syariah sebagai variabel independen dan pemanfaatan produk bank syariah sebagai variabel terikat. Adapun perbedaannya terletak pada jenis variabel independen lainnya dan cakupan subjek kriteria sampel. Penelitian Amrul Muzan dkk. (2026) berfokus pada pelaku usaha

⁶³ Arooj Naz dkk., “The Impact of the Awareness, Understanding and Usage of Islamic Banking Products and Services on Customer Satisfaction with Islamic Banking in Pakistan,” *Islamic Banking and Finance Review* 7 (2020): 19-37.

mikro (UMKM) dengan sampel kecil sejumlah 30 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan melibatkan variabel independen tambahan berupa kepercayaan dan kemudahan akses *digital banking* syariah, selanjutnya menasar pada nasabah BSI secara umum, dan menggunakan ukuran sampel yang lebih besar yaitu sebanyak 300 responden.⁶⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah dan Erislan (2026) dengan judul “*The Effect of UTAUT Factors and Trust on GoPay Use Behavior: The Mediating Role of Behavioral Intention*” menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan. Sementara itu, ekspektasi upaya memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa manfaat yang dirasakan, dukungan lingkungan sosial, dan tingkat kepercayaan pengguna menjadi faktor yang mendorong penggunaan layanan digital bank. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kepercayaan dan kemudahan penggunaan sebagai faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan. Adapun perbedaannya terletak pada objek penelitian, variabel yang digunakan, dan metode analisis. Penelitian Nurjanah dan Erislan (2026) menggunakan GoPay sebagai objek penelitian dengan metode SEM-PLS, sedangkan penelitian ini menggunakan BSI sebagai objek penelitian dengan variabel literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah serta dianalisis menggunakan regresi linier berganda.⁶⁵

⁶⁴ Amrul Muzan dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pemanfaatan Lembaga Keuangan Syariah: UMKM Di Kualu Nenas,” *Islamic Business and Finance (IBF)* 6, no. 2 (2025): 159-180.

⁶⁵ Putri Nurjanah and Erislan Erislan, “The Effect of UTAUT Factors and Trust on GoPay Use Behavior: The Mediating Influence of Behavioral Intention,” *Research Horizon* 6, no. 1 (2026): 209-224, <https://doi.org/10.54518/rh.6.1.2026.1063>.

Penelitian yang dilakukan oleh Fajar Sodik (2026) dengan judul *“Towards a Sustainable Islamic Digital Banking Ecosystem: Empirical Evidence on the Impact of Trust and Islamic Religiosity from Indonesia”* menunjukkan bahwa kepercayaan dan religiositas merupakan faktor penting yang memengaruhi perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan digital syariah. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan, keandalan, serta kepatuhan syariah suatu layanan perbankan digital, maka semakin besar. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kepercayaan sebagai faktor yang memengaruhi penggunaan layanan bank syariah. Selain itu, kedua penelitian sama-sama membahas perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan syariah. Adapun perbedaannya terletak pada variabel independen, objek penelitian, dan metode analisis yang digunakan. Penelitian Fajar Sodik (2026) menggunakan variabel kepercayaan dan religiositas Islam serta dianalisis menggunakan pendekatan SEM, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah dengan metode analisis regresi linier berganda.⁶⁶

Penelitian yang^A dilakukan oleh Masruchin dkk. (2024) dengan judul *“The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari'ah E-Banking Services”* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan penggunaan *e-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan layanan *e-banking* syariah. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin mudah dan nyaman layanan *e-banking* dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi tingkat pemanfaatan layanan *e-*

⁶⁶ Fajar Sodik, “Towards a Sustainable Islamic Digital banking Ecosystem: Empirical Evidence on the Impact of Trust and Islamic Religiosity from Indonesia,” *Journal of Islamic Marketing*, June 9, 2026, 1-30, <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2025-0220>.

banking syariah. Temuan tersebut menegaskan bahwa aspek kemudahan penggunaan teknologi perbankan digital merupakan faktor penting dalam mendorong pemanfaatan layanan digital bank syariah. Persamaan antara penelitian Masruchin dkk. (2024) dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama-sama meneliti faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan atau produk bank syariah, khususnya yang berkaitan dengan aspek kemudahan akses dan penggunaan layanan digital. Adapun perbedaan kedua penelitian terletak pada variabel dan ruang lingkup penelitian. Penelitian Masruchin dkk. (2024) hanya menekankan pada variabel persepsi kemudahan dan penggunaan *e-banking* dengan objek penelitian pemanfaatan layanan *e-banking* syariah, sedangkan penelitian ini mengkaji pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah. Konteks penelitian juga berbeda, penelitian ini dilakukan pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh, sementara penelitian Masruchin dkk. (2024) dilakukan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan mahasiswa Universitas Islam Bandung yang menggunakan *e-banking* syariah.⁶⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Uyun dkk. (2024) dengan judul “*The Influence of Digital Literacy, Perception of Usefulness, Ease, and Risk on Users of BSI Mobile QRIS on Customers of Syariah Bank Indonesia KCP Sungai Danau*” menunjukkan bahwa literasi digital, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS BSI Mobile, sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif namun signifikan terhadap penggunaan QRIS BSI Mobile. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemahaman nasabah terhadap teknologi digital serta persepsi yang positif

⁶⁷ Masruchin dkk., “The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari’ah E-Banking Services,” *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 8, no. 2 (2024): 206-223.

terhadap manfaat dan kemudahan layanan dapat mendorong peningkatan penggunaan layanan pembayaran digital pada perbankan syariah. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan nasabah dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital, maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank syariah.

Persamaan antara penelitian Uyun dkk. (2024) dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama-sama membahas faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan atau produk bank syariah, khususnya yang berkaitan dengan aspek literasi dan kemudahan dalam penggunaan layanan digital. Kedua penelitian juga sama-sama menempatkan nasabah perbankan syariah sebagai objek penelitian dalam melihat faktor yang mendorong penggunaan layanan berbasis digital. Adapun perbedaannya terletak pada variabel penelitian, objek, dan konteks kajian. Penelitian Uyun dkk. (2024) memfokuskan kajian pada literasi digital, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap penggunaan QRIS BSI Mobile dengan objek penelitian nasabah BSI KCP Sungai Danau. Sementara itu, penelitian ini menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah secara lebih luas dengan objek penelitian nasabah BSI di Kota Banda Aceh.⁶⁸

⁶⁸ Hanggar Diyah Rahmatul Uyun dkk., “The Influence of Digital Literacy, Perception of Usefulness, Ease and Risk on Users of BSI Mobile QRIS on Customers of Syariah Bank Indonesia KCP Sungai Danau,” *1st Antasari Conference of Islamic Economics and Business 2024* (Banjarmasin, Indonesia), 2024, 107-120.

Tabel 1.1
Ringkasan Kajian Pustaka dan Penelitian Sebelumnya

No .	Judul Penelitian	Variabel	Metodologi	Hasil Penelitian
1.	Empirical Study on Adoption of Islamic Banking System Using Quantitative Method: A Case Study of Afghanistan (Khatera Naseri dan Ashurov Sharofiddin, 2021)	Variabel Dependen: adopsi atau penggunaan produk dan layanan bank syariah. Variabel Independen: <i>Religiosity</i> (Religiusitas), <i>Relative advantage</i> (keunggulan relatif), <i>Compatibility</i> (kesesuaian) dan <i>Complexity</i> (kompleksitas)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 334 nasabah bank di Provinsi Herat, Afghanistan. Teknik penarikan sampel menggunakan <i>stratified convenience sampling</i>. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 22 melalui analisis deskriptif, korelasi <i>Pearson</i>,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan produk, keunggulan relatif, dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi bank syariah. Sementara kesadaran, kompleksitas, dan kompatibilitas tidak berpengaruh signifikan adopsi bank syariah.

			dan regresi linear berganda.	
2.	Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region (R. Heru Kristanto HC, 2022)	Variabel Dependen: Kepuasan keuangan (<i>financial satisfaction</i>) Variabel Independen: Literasi keuangan syariah, reputasi bank, religiusitas, dan sikap risiko Variabel Mediasi: Adopsi bank syariah (<i>adoption of Islamic banking</i>)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 336 nasabah BSI di wilayah Yogyakarta. Teknik penarikan sampel menggunakan <i>random sampling</i>. Data dianalisis menggunakan metode SEM PLS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah, reputasi bank, religiusitas, dan sikap risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi produk bank syariah. Adopsi bank syariah terbukti memediasi secara signifikan pengaruh literasi keuangan syariah, reputasi bank, religiusitas, dan sikap risiko terhadap

				kepuasan keuangan nasabah.
3.	The Impact of the Awareness, Understanding and Usage of Islamic Banking Products and Services on Customer Satisfaction with Islamic Banking in Pakistan (Arooj Naz dkk., 2020)	Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah (<i>Customer Satisfaction</i>) Variabel Independen: Kesadaran (<i>Awareness</i>), Pemahaman (<i>Understanding</i>) dan Penggunaan Produk dan Layanan Bank syariah (<i>Usage of Islamic Banking Products and Services</i>)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Analisis data menggunakan PLS-SEM dan SPSS dengan teknik <i>purposive sampling</i> pada nasabah bank syariah di Pakistan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, dengan 377 dari 400 kuesioner kembali, sehingga tingkat respons sebesar 94%.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran dan pemahaman berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Sementara penggunaan produk dan layanan bank syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4.	Pengaruh Literasi	Variabel Dependen:	Penelitian ini	Hasil penelitian

	Keuangan Syariah terhadap Pemanfaatan Lembaga Keuangan Syariah: UMKM di Kualu Nenas (Amrul Muzan, Maisarah, dan Dwi Primawati Amri, 2026)	Pemanfaatan lembaga keuangan syariah Variabel Independen: Literasi keuangan syariah	menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 30 responden pelaku UMKM di Desa Kualu Nenas, Kampar Sampel dipilih menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dan dianalisis melalui metode regresi linear sederhana menggunakan software SPSS.	menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan lembaga keuangan syariah di kalangan pelaku UMKM.
--	--	---	--	--

5.	The Effect of UTAUT Factors and Trust on GoPay Use Behavior (Atarnis Cahaya Lumbu & Yunita Fitri Wahyuningtyas, 2026)	Variabel Dependen: Niat Perilaku, dan Perilaku Penggunaan Variabel Independen: Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kepercayaan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 130 pengguna GoPay non-merchant di DKI Jakarta. Data dianalisis menggunakan metode SEM-PLS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku maupun perilaku penggunaan. Sementara ekspektasi upaya menunjukkan arah pengaruh yang positif, namun pengaruh tersebut tidak terbukti signifikan.
6.	Towards a sustainable Islamic digital	Variabel Dependen: Adopsi Perbankan	Penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

	banking ecosystem: empirical evidence on the impact of trust and Islamic religiosity from Indonesia (Fajar Sodik, 2026)	Digital Syariah Variabel Independen: Kepercayaan, Religiusitas, Ekspektasi Kinerja dan Ekspektasi Usaha	pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 294 responden pengguna layanan perbankan digital syariah di Indonesia. Sampel dipilih menggunakan teknik penarikan sampel <i>non-probability</i> dan dianalisis menggunakan metode SEM-PLS.	faktor kepercayaan dan religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi perbankan digital syariah yang berkelanjutan di Indonesia. Ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha menjadi faktor pendorong utama dalam penggunaan layanan tersebut.
7.	The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari'ah E-Banking Services	Variabel Dependen: Pemanfaatan Layanan Digital Bank Syariah Variabel Independen:	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei pada	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan penggunaan <i>e-banking</i>

	(Masruchin dkk., 2024)	Persepsi Kemudahan dan Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah	210 mahasiswa UMSIDA dan UNISBA yang menggunakan layanan <i>e-banking</i> syariah. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22 dengan teknik analisis regresi linier berganda.	berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan layanan <i>e-banking</i> syariah.
8.	The Influence of Digital Literacy, Perception of Usefulness, Ease, and Risk on Users of BSI Mobile QRIS on Customers of Syariah Bank	Variabel Dependen: Penggunaan QRIS BSI Mobile Variabel Independen: Literasi Digital, Persepsi	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data dikumpulkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan

	Indonesia KCP Sungai Danau (Uyun dkk., 2024)	Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko	n melalui kuesioner pada nasabah pengguna BSI Mobile di BSI KCP Sungai Danau dengan jumlah sampel 65 responden. Analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan bantuan WarpPLS 7.0.	berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS BSI Mobile, sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif namun signifikan terhadap penggunaan QRIS BSI Mobile.
--	--	---	---	---

Sumber: Kajian peneliti berdasarkan pendekatan teoritis (2025)

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian tesis ini disusun secara terstruktur agar memudahkan pembaca dalam memahami alur pembahasan serta hasil penelitian yang diperoleh. Adapun rincian sistematika pembahasan dalam penelitian tesis ini adalah sebagai berikut.

Bab satu pendahuluan. Bab ini menjelaskan latar belakang masalah sebagai dasar pemilihan topik penelitian serta alasan pentingnya penelitian tersebut untuk dilakukan. Pada bab ini juga diuraikan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, serta sistematika penulisan tesis.

Bab dua landasan teori. Bab ini menguraikan konsep-konsep dan teori pendukung yang digunakan sebagai pijakan analisis. Selain itu, bab ini juga menyajikan kerangka pemikiran, hubungan antarvariabel, serta perumusan hipotesis penelitian.

Bab tiga metodologi penelitian. Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, meliputi desain penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan dalam proses penelitian.

Bab empat hasil analisis data dan pembahasan. Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diawali dengan gambaran umum objek dan lokasi penelitian. Selanjutnya, disajikan hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian dengan mengaitkannya pada teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Bab lima penutup. Bab ini memuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian serta saran atau rekomendasi yang diajukan sebagai implikasi dari temuan penelitian. Pada bagian akhir tesis dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran, dan biografi penulis.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory*)

Teori Kognitif Sosial pertama kali diperkenalkan oleh Bandura pada tahun 1977. Teori ini mempelajari mengenai perilaku dari individu.⁶⁹ Perilaku seseorang terbentuk karena adanya pengaruh dari diri individu dan lingkungan sekitarnya. Perilaku tidak muncul begitu saja, tetapi merupakan hasil dari proses interaksi berbagai faktor yang saling memengaruhi.⁷⁰

Terdapat tiga faktor yang berperan dalam Teori Kognitif Sosial, yaitu faktor lingkungan, faktor kognitif, dan faktor perilaku. Faktor lingkungan merujuk pada segala pengaruh yang datang dari luar diri individu, seperti kondisi sekitar dan situasi sosial yang dialaminya. Faktor kognitif berkaitan dengan keyakinan terhadap kemampuan dari seorang individu dalam melakukan sebuah perilaku tertentu. Faktor perilaku berkaitan dengan respons yang ditunjukkan individu, seperti perasaan, kecemasan, dan tindakan yang dilakukan dalam memanfaatkan sesuatu.⁷¹

Teori ini menjelaskan bagaimana individu dapat memperoleh kendali atas peristiwa dalam hidup mereka melalui pengaturan diri terhadap pikiran serta tindakan yang mereka lakukan. Prosesnya mencakup penetapan tujuan, menggambarkan kemungkinan hasil dari berbagai tindakan, menilai sejauh mana kemajuan yang dicapai terhadap tujuan tersebut, serta melakukan pengaturan diri terhadap pikiran, emosi, dan perilaku. Ciri penting lain dari teori kognitif sosial adalah penekanan yang kuat pada fungsi-fungsi pengaturan diri. Individu tidak hanya bertindak

⁶⁹ Albert Bandura, "Social Cognitive Theory of Mass Communication," *Media Psychology* 3, no. 3 (2001): 265-299.

⁷⁰ Liana Susanto dkk., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Akuntansi Mengikuti Uskad," *Jurnal Bina Akuntansi* 7, no. 2 (2020): 124-141, <https://doi.org/10.52859/jba.v7i2.80>.

⁷¹ Jogiyanto Hartono, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007).

semata-mata untuk menyesuaikan diri terhadap kecenderungan atau pengaruh orang lain, melainkan sebagian besar perilaku mereka dikendalikan oleh standar internal yang mereka miliki serta oleh evaluasi dan penilaian terhadap tindakan yang telah mereka lakukan.⁷²

2.2 Perilaku Penggunaan

Perilaku penggunaan merupakan aktual penggunaan suatu produk, layanan, atau teknologi yang dapat dilihat dari frekuensi, intensitas, dan komitmen pengguna dalam menggunakan sesuatu secara nyata. Perilaku penggunaan mencerminkan bagaimana individu menggunakan suatu produk dan layanan secara aktual setelah melalui niat awalnya. Perilaku penggunaan juga merujuk pada tingkat frekuensi atau intensitas pemakaian teknologi informasi oleh pengguna.⁷³

Penggunaan sistem secara aktual merupakan bentuk respons psikomotorik eksternal yang dapat diukur melalui penggunaan nyata oleh seseorang. Penggunaan sistem aktual adalah pengukuran terhadap frekuensi dan lamanya waktu penggunaan. Penggunaan aktual diukur berdasarkan intensitas penggunaan suatu sistem yang dilakukan secara berulang dan semakin sering. Kemudahan yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan penggunaan.⁷⁴ Dengan kata lain, pengguna sistem informasi tidak lagi sekadar menilai dan membandingkan sistem yang digunakan dengan sistem informasi lain, melainkan telah menjadikan sistem informasi

⁷² Elga Yanuardianto, "Teori Kognitif Sosial Albert Bandura (Studi Kritis dalam Menjawab Problem Pembelajaran di MI)," *Jurnal Auladuna* 1, no. 2 (2019): 94-111.

⁷³ Viswanath Venkatesh dkk., "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1," *MIS Quarterly* 36, no. 1 (2012): 157-178.

⁷⁴ Suwardi Bambang Hermanto and Patmawati Patmawati, "Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan Technology Acceptance Model," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 19, no. 2 (2017): 67-81.

tersebut sebagai alat kerja yang membantu mereka dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Pengalaman penggunaan yang memberikan manfaat nyata akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan sistem secara konsisten.⁷⁵

Pengguna yang memiliki intensitas penggunaan yang tinggi umumnya memiliki pengetahuan yang lebih baik mengenai kategori produk yang digunakan. Selain itu, mereka cenderung lebih aktif mencari informasi melalui berbagai sumber sehingga memiliki pemahaman yang lebih luas mengenai karakteristik dan manfaat produk dan layanan tersebut.⁷⁶ Pengguna akan memanfaatkan produk dan layanan yang dianggap paling mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan manfaat sesuai dengan ekspektasinya.⁷⁷

2.2.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Penggunaan

Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan produk dan layanan antara lain:⁷⁸

1. Faktor sosial

Faktor sosial berkaitan dengan pengaruh lingkungan sekitar, seperti keluarga, teman, atau kelompok sosial. Dorongan, rekomendasi, atau kebiasaan yang berkembang di lingkungan sosial dapat

⁷⁵ Dina Hadry Anthi dkk., "Analysis of Factors Influencing Public Interest in Using Digital banking Services (Study on the Bone Regency Community)," *MBISKU: Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan* 2, no. 1 (2025): 35-48.

⁷⁶ Larry P. Pleshko dan Sarah Al-Houti, "Heavy Versus Light Users: A Preliminary Study of Behavior Patterns in Retail Services," *Academy of Marketing Studies Journal* 16, no. Special Issue (2012): 61-74.

⁷⁷ S. Ratneshwar dan Allan D. Shocker, "Substitution in Use and the Role of Usage Context in Product Category Structures," *Journal of Marketing Research* 28, no. 3 (1991): 281-295, <https://doi.org/10.1177/002224379102800303>.

⁷⁸ Nugroho Jatmiko Jati dan Herry Laksito, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)," *Jurnal Akuntansi Diponegoro* 1, no. 1 (2012): 1-15.

membentuk perilaku penggunaan aktual secara berkelanjutan.

2. Faktor perasaan

Faktor perasaan merujuk pada kondisi emosional pengguna saat menggunakan teknologi, seperti rasa nyaman, senang, atau puas. Perasaan positif yang muncul selama penggunaan akan mendorong individu untuk terus menggunakan teknologi tersebut dalam aktivitas sehari-hari.

3. Faktor konsekuensi yang dirasakan

Faktor konsekuensi yang dirasakan berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap dampak atau hasil dari penggunaan teknologi, baik manfaat maupun risiko yang mungkin timbul. Apabila pengguna merasakan manfaat yang nyata dan konsekuensi positif, maka kecenderungan penggunaan aktual akan semakin meningkat.

2.2.2 Indikator Perilaku Penggunaan Aktual

Indikator perilaku penggunaan adalah sebagai berikut:⁷⁹

1. Frekuensi

Frekuensi merupakan ukuran yang menunjukkan jumlah pengulangan suatu aktivitas penggunaan dalam periode waktu tertentu. Indikator ini digunakan untuk mengetahui seberapa sering individu melakukan penggunaan sebagai bagian dari aktivitas rutinnnya. Tingkat frekuensi yang tinggi menunjukkan bahwa penggunaan dilakukan secara berulang dan memiliki kecenderungan untuk menjadi kebiasaan bagi individu.

⁷⁹ Ronald L. Thompson dkk., "Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model," *Journal of Management Information Systems* 11, no. 1 (1994): 167-187.

2. Keberagaman

Keberagaman merupakan tingkat variasi penggunaan yang dilakukan oleh individu. Indikator ini menggambarkan sejauh mana individu memanfaatkan berbagai aspek atau bentuk penggunaan yang tersedia. Tingkat keberagaman yang tinggi menunjukkan bahwa individu tidak hanya melakukan penggunaan dalam satu bentuk tertentu, tetapi juga memanfaatkan berbagai alternatif yang ada sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai.

3. Keberlanjutan

Keberlanjutan merupakan kecenderungan individu untuk tetap melakukan penggunaan secara konsisten dalam jangka waktu tertentu. Hal ini mencerminkan adanya komitmen individu untuk mempertahankan penggunaan berdasarkan pengalaman dan manfaat yang telah dirasakan sebelumnya. Keberlanjutan penggunaan menunjukkan keputusan individu untuk terus menggunakan dan tidak menghentikan penggunaan meskipun terdapat berbagai alternatif yang dapat dipilih. Tingkat keberlanjutan penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa penggunaan tersebut telah menjadi bagian dari aktivitas individu dan dianggap mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Sebaliknya, tingkat keberlanjutan yang rendah menunjukkan adanya kecenderungan untuk mengurangi, menghentikan, atau beralih ke pilihan lain. Sehingga, keberlanjutan penggunaan dapat digunakan untuk menggambarkan konsistensi individu dalam mempertahankan penggunaan dari waktu ke waktu.

2.3 Literasi Keuangan Syariah

Literasi keuangan syariah merupakan tingkat pengetahuan dan pemahaman seseorang mengenai produk dan layanan keuangan Islam. Pemahaman yang baik terhadap keuangan syariah dapat memperkuat aktivitas ekonomi di kalangan masyarakat Muslim dan mendorong peningkatan penggunaan produk dan layanan bank syariah.⁸⁰

Literasi keuangan syariah merupakan pengembangan dari konsep keterampilan keuangan yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip Islam. Literasi ini tidak hanya mencakup pemahaman tentang konsep keuangan secara umum, tetapi juga meliputi pengetahuan mengenai nilai-nilai dan aturan yang sejalan dengan ajaran Islam. Aspek-aspek yang termasuk di dalamnya antara lain pemahaman tentang prinsip ekonomi Islam, instrumen keuangan syariah, serta etika bisnis yang sesuai dengan syariat.⁸¹

Definisi lainnya literasi keuangan syariah adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya dalam mengatur keuangan sesuai dengan prinsip syariah Islam. Literasi ini juga dianggap penting bagi setiap Muslim karena berperan dalam mencapai *Al-Falah*, yaitu kesejahteraan yang hakiki baik di dunia maupun di akhirat.⁸² Literasi keuangan syariah merupakan perluasan dari konsep literasi keuangan umum dengan menekankan aspek-aspek yang sejalan dengan prinsip Islam. Hal ini mencakup pengelolaan uang dan aset,

⁸⁰ Ismawati dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Brand Equity, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Generasi Z dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah,” *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah* 9, no. 1 (2025): 101-118.

⁸¹ Khamilatus Sholikha dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Universitas Islam Malang),” *Jurnal Warta Ekonomi* 7, no. 1 (2024): 78-87.

⁸² Siti Hafizah Abdul Rahim dkk., “Islamic Financial Literacy and Its Determinants among University Students: An Exploratory Factor Analysis,” *International Journal of Economics and Financial Issues* 6, no. 75 (2016): 32-35.

perencanaan keuangan seperti dana pensiun, investasi, dan asuransi, serta aktivitas sosial seperti wakaf, infaq, sedekah, dan zakat.⁸³

2.3.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Literasi Keuangan Syariah

Faktor-faktor yang memengaruhi literasi keuangan syariah antara lain:⁸⁴

1. Karakteristik Demografis

Karakteristik demografis adalah ciri-ciri individu yang bersifat statistik, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pendapatan, dan status pekerjaan. Perbedaan karakteristik demografis memengaruhi tingkat literasi keuangan syariah karena berkaitan dengan perbedaan akses informasi, pengalaman keuangan, dan kemampuan kognitif dalam memahami konsep keuangan syariah.

2. Pengetahuan Keuangan Syariah

Pengetahuan keuangan syariah merupakan tingkat pemahaman individu terhadap prinsip-prinsip dasar keuangan syariah, seperti larangan *riba*, *gharar*, dan *maysir*, serta pemahaman terhadap akad keuangan syariah seperti *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, *ijarah* dan lainnya. Pengetahuan ini menjadi fondasi utama literasi keuangan syariah.

3. Sikap dan Perilaku Keuangan

Sikap keuangan syariah adalah pandangan, penilaian, dan kecenderungan individu terhadap pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip syariah. Sikap yang positif terhadap keuangan syariah akan mendorong individu

⁸³ Diana Djuwita dan Ayus Ahmad Yusuf, “Tingkat Literasi Keuangan Syariah di Kalangan UMKM Dan Dampaknya Terhadap Perkembangan Usaha,” *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari’ah* 10, no. 1 (2018): 105-127.

⁸⁴ Miftakhul Khasanah dkk., “Determinants of Islamic Financial Literacy Index: Comparison Based on Ethnographic Studies in Yogyakarta, Indonesia,” *Afkaruna: Indonesian Interdisciplinary Journal of Islamic Studies* 18, no. 1 (2022): 185-206.

untuk mempelajari, menerima, dan menggunakan produk dan layanan keuangan syariah. Perilaku keuangan syariah merupakan tindakan nyata individu dalam mengelola keuangan sesuai prinsip syariah, seperti perencanaan keuangan, kebiasaan menabung, berinvestasi, dan berutang pada lembaga keuangan syariah. Perilaku ini menggambarkan sejauh mana literasi keuangan syariah diterapkan dalam kehidupannya sehari-hari.

4. Religiusitas

Religiusitas adalah tingkat keyakinan, pemahaman, dan pengamalan nilai-nilai agama dalam kehidupan individu. Dalam konteks literasi keuangan syariah, religiusitas memengaruhi motivasi seseorang untuk memahami dan menerapkan prinsip keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam.

5. Media Sosial dan Sumber Informasi

Akses informasi dan pendidikan keuangan adalah kemudahan individu dalam memperoleh informasi, edukasi, dan sosialisasi mengenai keuangan syariah melalui pendidikan formal, pelatihan, media, maupun institusi keuangan. Akses yang lebih baik akan meningkatkan pemahaman dan literasi keuangan syariah.

2.3.2 Indikator Literasi Keuangan Syariah

Indikator literasi keuangan syariah adalah sebagai berikut:⁸⁵

1. Pengetahuan Produk

Pengetahuan keuangan dasar syariah merupakan pemahaman individu terhadap konsep dan prinsip dalam keuangan syariah, seperti larangan *riba*, *gharar*, dan

⁸⁵ Arief Dwi Saputra dan Alfina Rahmatia, "Islamic Financial Literacy Index of Students: Bridging SDGs of Islamic Finance," *Economics and Finance in Indonesia* 67, no. 1 (2021): 34-50, <https://doi.org/10.47291/efi.v67i1.730>.

maysir, keadilan dan bagi hasil, serta jenis akad, produk dan layanan yang digunakan oleh lembaga keuangan syariah. Pengetahuan ini menjadi dasar bagi individu dalam memahami perbedaan antara sistem keuangan syariah dan konvensional.

2. Keterampilan

Keterampilan merupakan kecakapan individu dalam menerapkan pengetahuan keuangan syariah ke dalam pengelolaan keuangan sehari-hari. Hal ini meliputi kemampuan menyusun perencanaan keuangan, mengelola pendapatan dan pengeluaran, menabung, serta memilih produk dan layanan keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi keuangan.

3. Sikap dan Keyakinan

Sikap menggambarkan pandangan dan penilaian individu terhadap pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip syariah. Sikap yang positif tercermin dari kesadaran dan kemauan untuk menerapkan nilai-nilai syariah dalam setiap keputusan keuangan, serta kecenderungan untuk menghindari praktik keuangan yang tidak sesuai dengan prinsip Islam. Keyakinan menunjukkan tingkat keyakinan individu terhadap sistem dan lembaga keuangan syariah dalam mengelola dana secara aman, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah. Kepercayaan mendorong individu untuk menggunakan dan mempertahankan penggunaan produk dan layanan serta layanan keuangan syariah.

4. Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariah merupakan tingkat ketaatan individu dalam menjalankan aktivitas dan pengambilan keputusan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Kepatuhan syariah adalah kesediaan untuk menghindari transaksi yang mengandung unsur *riba* (bunga), *gharar* (ketidakjelasan), *maysir* (spekulasi atau

perjudian), serta aktivitas yang berkaitan dengan objek atau usaha yang diharamkan. Kepatuhan syariah dalam bank syariah ditunjukkan melalui pemilihan produk dan layanan perbankan yang menggunakan akad-akad syariah yang telah sesuai dengan ketentuan syariah.

2.4 Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak kepada pihak lain dalam suatu hubungan, bahwa pihak yang dipercaya akan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagaimana seharusnya dan sesuai harapan.⁸⁶ Kepercayaan dapat dipahami sebagai keyakinan individu terhadap kejujuran, kompetensi, integritas, serta niat baik pihak lain, baik itu individu, kelompok, maupun lembaga.⁸⁷ Kepercayaan merujuk pada keyakinan individu terhadap suatu produk dan layanan dengan harapan bahwa produk dan layanan tersebut mampu memberikan manfaat yang diinginkan. Konsep ini mencakup kepercayaan bahwa dalam setiap transaksi, individu akan memperoleh apa yang dijanjikan atau diharapkan dari produk dan layanan tersebut. Dengan kata lain, kepercayaan mencerminkan keyakinan pelanggan terhadap kualitas serta kemampuan produk dan layanan untuk memenuhi ekspektasi mereka. Definisi lainnya kepercayaan merujuk pada kesiapan individu untuk bertindak dengan cara tertentu berdasarkan keyakinan bahwa pihak lain akan memenuhi harapan yang diinginkan. Kepercayaan juga mencerminkan harapan umum seseorang bahwa ucapan, janji, atau

⁸⁶ Bunga Aulia Khafifa dan Muhammad Muhajir Aminy, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bertais Mandalika,” *Jurnal Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2025): 146-162, <https://doi.org/10.20414/jps.v4i1.12940>.

⁸⁷ Ismawati dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Brand Equity, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Generasi Z dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah,” *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah* 9, no. 1 (2025): 101-118.

pernyataan yang disampaikan oleh pihak lain bersifat dapat diandalkan dan layak dipercaya.⁸⁸

Dalam industri perbankan syariah, kepercayaan nasabah merupakan keyakinan nasabah terhadap keandalan, integritas, dan konsistensi bank syariah dalam menjalankan aktivitasnya sesuai dengan prinsip dan etika syariah. Kepercayaan ini menunjukkan kesediaan nasabah untuk bergantung pada bank dalam memenuhi kebutuhan keuangannya berdasarkan ekspektasi bahwa bank syariah akan bertindak secara amanah dan sesuai dengan nilai-nilai yang diharapkan.⁸⁹ Kepercayaan merupakan salah satu faktor utama yang berperan dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Kepercayaan tersebut dapat terbentuk melalui pengalaman positif nasabah saat menggunakan produk dan layanan bank syariah, penyampaian informasi yang transparan mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah, serta kualitas dukungan dan respons yang diberikan oleh pihak bank terhadap kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, kepercayaan dapat menjadi dasar bagi bank syariah dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat untuk membangun, menjaga, dan meningkatkan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.⁹⁰

Kepercayaan nasabah pada bank syariah juga diwujudkan melalui keyakinan terhadap sistem bagi hasil yang diterapkan. Dalam sistem ini, keuntungan dibagikan sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui oleh kedua belah pihak, dengan mengedepankan kerja sama antara pemilik modal dan pengelola usaha sehingga

⁸⁸ Fitri Yenti dkk., “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Era Digital,” *Krigan: Journal of Management and Sharia Business* 1, no. 2 (2023): 1-12

⁸⁹ Nur Hidayati dkk., “Increasing Customer Trust in Islamic Bank: Role of Service Quality and Satisfaction,” *Journal of Business and Economics Research (JBE)* 6, no. 2 (2025): 648-657, <https://doi.org/10.47065/jbe.v6i2.7291>.

⁹⁰ Agnes Tasya Puspita Dewi dkk., “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan (trust) dan Sharia Compliance terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah,” *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2024): 9-28, <https://doi.org/10.24260/jkubs.v3i1.2671>.

tercipta hubungan yang saling menguntungkan. Di samping itu, kepatuhan nasabah dalam menjalankan ajaran agama dan pemahaman yang baik terhadap prinsip-prinsip syariah menunjukkan bahwa nasabah memiliki orientasi pada keuntungan material sekaligus pada nilai-nilai ibadah dan kebahagiaan di akhirat.⁹¹

2.4.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan

Faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan antara lain:⁹²

1. Pengalaman

Pengalaman mencerminkan rekam jejak serta keterlibatan bank syariah dalam menjalankan kegiatan operasional dan bisnisnya. Pengalaman menunjukkan kemampuan bank dalam memahami kebutuhan serta memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja tercermin dari proses pelayanan dan hasil kinerja bank syariah yang dirasakan langsung oleh nasabah. Kualitas layanan yang konsisten, profesional, dan sesuai prinsip syariah memperkuat keyakinan nasabah terhadap bank syariah.

3. Kecerdasan

Kecerdasan merupakan kemampuan bank syariah dalam mengelola permasalahan, mengambil keputusan yang tepat, serta merespons kebutuhan nasabah.

⁹¹ Bilqis Putri Azizah dan Ida Bagus Nyoman Udayana, "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Ilmiah Manajemen (EMOR)* 6, no. 1 (2022): 88-100, <https://doi.org/10.32529/jim.v6i1.1504>.

⁹² Siti Hajar dan Rina Mauliza, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Cicilan Emas Pada Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Imam Bonjol," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 2, no. 2 (2024): 1-10.

2.4.2 Indikator Kepercayaan

Indikator kepercayaan adalah sebagai berikut:⁹³

1. Integritas

Integritas adalah sikap kejujuran dan ketulusan seseorang dalam bersikap dan bertindak. Integritas menjadi unsur utama dalam menilai tingkat kepercayaan karena mencerminkan keselarasan antara nilai, perkataan, dan tindakan.

2. Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan seseorang yang didukung oleh pengetahuan, keterampilan teknis, serta kemampuan berinteraksi dengan orang lain. Seseorang yang kompeten mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga menumbuhkan keyakinan dari pihak lain.

3. Konsistensi

Konsistensi menunjukkan kesesuaian perilaku dalam menghadapi situasi yang serupa. Sikap yang stabil dan tidak berubah-ubah membuat orang lain merasa lebih yakin dan aman dalam menjalin hubungan.

4. Loyalitas

Loyalitas merupakan komitmen seseorang dalam menjaga hubungan, termasuk kesediaan untuk berbagi informasi, ide, dan gagasan secara terbuka tanpa adanya keraguan.

5. Keterbukaan

Keterbukaan adalah sikap menerima masukan, ide baru, serta kesiapan untuk beradaptasi terhadap perubahan. Sikap terbuka ini memperkuat hubungan saling percaya karena menunjukkan kemauan untuk berkembang dan memperbaiki diri.

⁹³ *Ibid.*

2.5 Kemudahan Akses *Digital Banking Syariah*

Kemudahan akses merupakan tingkat keyakinan individu bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Konsep ini menekankan pada persepsi pengguna terhadap kesederhanaan dan kenyamanan dalam mengoperasikan suatu sistem. Tingkat kemudahan akses atau kemudahan penggunaan juga dapat dilihat dari intensitas pemakaian serta interaksi antara pengguna dan sistem yang digunakan. Semakin sering suatu sistem digunakan dan semakin lancar interaksi yang terjadi, maka sistem tersebut cenderung dipersepsikan semakin mudah untuk dioperasikan. Kemudahan akses juga berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa sistem dapat dijalankan tanpa membutuhkan upaya yang berlebihan.⁹⁴

Kemudahan akses berkaitan dengan pandangan konsumen terhadap proses yang mengarah pada hasil akhir. Suatu aplikasi yang dipersepsikan lebih mudah digunakan dibandingkan aplikasi lain memiliki kemungkinan lebih besar untuk diterima oleh penggunanya.⁹⁵ Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis, kemudahan akses mencerminkan tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam memanfaatkan suatu layanan atau teknologi, baik digital maupun non-digital, tanpa mengalami hambatan yang signifikan selama proses penggunaannya.⁹⁶ Selain itu, kemudahan akses juga dapat diartikan sebagai aksesibilitas, yaitu tingkat kemudahan atau keterjangkauan seseorang dalam mengakses suatu produk atau layanan. Kemudahan akses menunjukkan bahwa suatu produk dan

⁹⁴ Masruchin dkk., "The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari'ah E-Banking Services," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 8, no. 2 (2024): 206-223.

⁹⁵ Chao Wen dkk., "An Integrated Model for Customer Online Repurchase Intention," *Faculty Research and Creative, Eastern Illinois University* 8 (2011): 1-11.

⁹⁶ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319-340, <https://doi.org/10.2307/249008>.

layanan mudah dipelajari, mudah dipahami, memiliki prosedur yang sederhana, serta dapat dioperasikan tanpa mengalami kesulitan.⁹⁷

Kemudahan akses *digital banking* syariah diartikan sebagai persepsi nasabah mengenai kemudahan dalam mengakses berbagai produk serta layanan bank syariah melalui platform digital, seperti aplikasi *mobile banking*, *internet banking*, atau kanal digital lainnya. Kemudahan tersebut tercermin dari kemudahan nasabah dalam membuka rekening, melakukan transfer, pembayaran, pembelian, investasi, pembiayaan, maupun mengakses informasi rekening kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Semakin mudah layanan *digital banking* digunakan, semakin besar peluang nasabah untuk memanfaatkan produk dan layanan bank syariah secara berkelanjutan.⁹⁸

2.5.1 Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah

Faktor-faktor yang memengaruhi kemudahan akses *digital banking* syariah antara lain:⁹⁹

1. Kemudahan penggunaan sistem

Kemudahan penggunaan sistem merujuk pada tingkat sejauh mana nasabah merasa bahwa aplikasi atau sistem *digital banking* syariah dapat dipahami dan dioperasikan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang berlebihan.

⁹⁷ Anton Apriyadi dkk., “Analisis Perbandingan Kemudahan Akses dan Keamanan Layanan M-Banking Bank Konvensional dan Bank Syariah,” *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* 5, no. 2 (2025): 146-171, <https://doi.org/10.37726/jammiah.v5i2.1563>.

⁹⁸ Umami Kulsum dkk., “Pengaruh Digitalisasi BYOND by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah BSI,” *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah* 7, no. 1 (2025): 187-195, <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.v7i1.59623>.

⁹⁹ Fitri Yenti dkk., “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Era Digital,” *Krigan: Journal of Management and Sharia Business* 1, no. 2 (2023): 1-12

2. Kejelasan tampilan dan fitur aplikasi

Kejelasan tampilan dan fitur aplikasi merupakan kondisi ketika antarmuka *digital banking* syariah disajikan secara sederhana, terstruktur, dan mudah dipahami, sehingga menu dan fitur yang tersedia dapat ditemukan serta digunakan oleh nasabah tanpa menimbulkan kebingungan.

3. Kecepatan dan kelancaran akses

Kecepatan dan kelancaran akses menunjukkan kemampuan sistem *digital banking* syariah untuk diakses secara cepat dan stabil, dengan minim gangguan teknis sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan efisien dan nyaman.

4. Fleksibilitas waktu dan tempat

Fleksibilitas waktu dan tempat adalah kemudahan yang dirasakan nasabah dalam mengakses layanan *digital banking* syariah kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi oleh jam operasional atau lokasi fisik kantor bank.

5. Ketersediaan fasilitas pendukung

Ketersediaan fasilitas pendukung merujuk pada tersedianya perangkat teknologi dan jaringan internet yang memadai sehingga nasabah dapat mengakses dan menggunakan layanan *digital banking* syariah secara optimal.

6. Kemudahan dalam proses transaksi

Kemudahan dalam proses transaksi adalah kondisi di mana prosedur transaksi *digital banking* syariah dirancang secara sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit.

2.5.2 Indikator Kemudahan Akses *Digital Banking Syariah*

Indikator kemudahan akses *digital banking syariah* adalah sebagai berikut:¹⁰⁰

1. Mudah dipelajari

Interaksi antara individu dengan sistem berlangsung secara jelas dan mudah dimengerti, sehingga pengguna dapat memahami cara kerja sistem tanpa memerlukan banyak usaha.

2. Mudah dioperasikan

Sistem mudah digunakan dan dioperasikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga individu dapat menjalankan fungsi sistem sesuai dengan apa yang ingin dikerjakan tanpa mengalami kesulitan.

3. Fleksibel

Sistem mampu menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan dan cara kerja pengguna serta dapat digunakan dalam berbagai kondisi dan tujuan pekerjaan.

2.6 Sejarah, Visi, dan Misi PT Bank Syariah Indonesia (BSI)

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, industri perbankan syariah Indonesia mencatat sejarah melalui penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah (BNIS), dan BRI Syariah (BRIS) menjadi satu entitas bernama Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini dilakukan untuk menyatukan berbagai keunggulan yang dimiliki masing-masing bank sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih baik, memperluas jangkauan dan memperkuat struktur permodalan perusahaan.¹⁰¹

¹⁰⁰ Irmadhani dan Mahendra Adhi Nugroho, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Computer Self-Efficacy terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta,” *Jurnal Bisnis* 14, no. 1 (2018): 1-20.

¹⁰¹ PT Bank Syariah Indonesia Tbk., *Sejarah Perseroan*, diakses 25 Juli 2026, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

Pembentukan BSI memperoleh persetujuan dari OJK melalui Surat Nomor SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang persetujuan penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, dan juga persetujuan perubahan nama perusahaan menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Dengan diterbitkannya izin tersebut, BSI resmi beroperasi sebagai bank hasil merger tiga bank syariah milik BUMN.¹⁰²

BSI merupakan lembaga perbankan yang menjalankan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Merger ketiga bank syariah tersebut menjadi langkah strategis dalam membentuk bank syariah yang lebih besar, kompetitif, dan mampu menjadi kebanggaan masyarakat Indonesia. Penggabungan ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pembangunan ekonomi nasional untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat.¹⁰³

Visi PT Bank Syariah Indonesia adalah Top 10 Global Islamic Bank, yaitu menjadi salah satu dari sepuluh bank syariah terbesar di dunia berdasarkan kapitalisasi pasar.

Untuk mewujudkan visi tersebut, BSI menetapkan tiga misi utama, yaitu:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

¹⁰² *Ibid.*

¹⁰³ *Ibid.*

2.7 Produk dan Layanan PT Bank Syariah Indonesia (BSI)

BSI menawarkan beberapa produk dan layanan keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah sebagai solusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.¹⁰⁴

1. Kategori Produk

Berikut merupakan beberapa kategori produk yang tersedia di BSI.

1) BSI Tabungan (Simpanan)

Produk penyimpanan dana yang dikelola menggunakan akad syariah (*Wadiah* titipan murni atau *Mudharabah* bagi hasil). BSI menyediakan beberapa produk tabungan, antara lain: BSI Tabungan Easy Wadiah, BSI Tabungan Easy Mudharabah, BSI Tabungan Bisnis, BSI Tabungan Haji Indonesia, BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Tabungan Multicurrency, BSI Tapenas Reguler & Kolektif, BSI Tabungan Junior, BSI Tabungan Payroll, BSI Tabungan Simpanan Pelajar, BSI Tabungan Umrah, dan Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel).

2) BSI Pembiayaan (Pinjaman)

Solusi pinjaman pendanaan dengan tidak menerapkan mekanisme *riba*. BSI menyediakan beberapa produk pembiayaan, antara lain: Gadai Emas BSI Mobile & BYOND by BSI, BSI Mitraguna Online, BSI Mitraguna Berkah, BSI Pensiun Berkah & Pra Pensiun Berkah, BSI Griya, GRIYA SIMUDA, BSI OTO, BSI OTO melalui BYOND by BSI, BSI Gadai Emas, BSI Mitra Linkage, BSI Usaha Mikro, BSI KUR Super Mikro, BSI KUR Mikro, dan BSI Pembiayaan Rekening Koran Syariah.

3) BSI Investasi

Produk untuk mengembangkan aset nasabah secara produktif sesuai dengan prinsip syariah. BSI menyediakan

¹⁰⁴ “Halaman Utama | Bank Syariah Indonesia,” PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 26 Juli 2026, <https://www.bankbsi.co.id/>.

beberapa produk investasi, antara lain: BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Deposito Valas, BSI Deposito Rupiah, BSI Deposito Wakaf, Reksadana Syariah, Wali Amanat, BSI Merchant Business, SBSN Ritel, Cash Waqf Linked Sukuk Ritel, Konsultasi Perencanaan Keuangan Syariah, BSI Cicil Emas, serta Cicil Emas BSI Mobile dan BYOND by BSI.

2. Kategori Layanan

Kategori Layanan atau Jasa merupakan fasilitas operasional, sistem transaksi digital, keagenan, serta bantuan konsultasi yang disediakan untuk membantu berbagai kebutuhan dan aktivitas keuangan nasabah. Pilihan layanan yang tersedia meliputi Layanan Konsultasi ZISWAF dan Waris, Wali Amanat, BSI JadiBerkah.id, Consolidated Statement, Layanan Konsultasi Pajak, Medical Concierge, BSI Private dan Priority, serta Layanan Layanan Transfer (BI-FAST, Transfer Online, Tarik Tunai Tanpa Kartu), Digital Banking (BYOND by BSI, BSI Net, atau BSI Mobile) yang menyediakan fitur transfer, pembayaran tagihan, QRIS, top up e-wallet, hingga pembayaran tagihan listrik, air, internet, dan pulsa.

2.8 Hubungan Keterkaitan Antarvariabel

2.8.1 Pengaruh Literasi Keuangan Syariah (X1) terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)

Literasi keuangan syariah mencerminkan tingkat pemahaman, kemampuan, sikap, dan keterampilan individu dalam mengelola sumber daya keuangan sesuai dengan prinsip Islam.¹⁰⁵ Semakin baik literasi keuangan syariah yang dimiliki seseorang, maka semakin mudah individu tersebut memahami perbedaan antara produk bank syariah dan bank konvensional.¹⁰⁶ Literasi keuangan

¹⁰⁵ Heriyati Chrisna dkk., *Literasi Keuangan Syariah Untuk Perkembangan UMKM* (Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara, 2023).

¹⁰⁶ Erta Agustin Erta Agustin dkk., “Literasi Masyarakat Terhadap Produk Keuangan Syariah (Studi pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KC Bengkulu di Desa Lokasi Baru Kec. Air Periukan): Pengabdian,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan* 4, no. 1 (2025): 6218-6224, <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2577>.

syariah membantu nasabah dalam menilai kesesuaian produk dengan kebutuhan serta nilai-nilai yang dianut sehingga turut berpengaruh terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.¹⁰⁷

Argumen mengenai keterkaitan positif ini sejalan dengan penelitian Muzan dkk. (2025) yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berperan kuat dalam mendorong perilaku keuangan, khususnya bagi para pelaku usaha. Tingkat pemahaman yang baik mengenai konsep dan produk keuangan syariah terbukti dapat menstimulus pelaku usaha seperti UMKM untuk lebih mengenal serta memanfaatkan produk dan layanan bank syariah sesuai dengan kebutuhan operasional mereka.¹⁰⁸ Hubungan ini juga didukung oleh penelitian R. Heru Kristanto HC (2022) yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah merupakan faktor kunci dalam adopsi produk dan layanan bank syariah. Literasi keuangan syariah berfungsi menstandarkan pemahaman terhadap produk dan layanan keuangan syariah yang didukung oleh kemampuan, keterampilan, dan sikap individu dalam memahami informasi keuangan. Pemahaman yang baik terhadap berbagai akad dan instrumen keuangan syariah seperti *murabahah*, *mudharabah*, *wadiah*, *musyarakah*, *ijarah*, *sukuk*, serta instrumen keuangan lainnya dapat mempercepat adopsi riil produk bank syariah di masyarakat.¹⁰⁹

Selanjutnya penelitian Naseri dan Sharofiddin (2021) menemukan pengaruh signifikan positif antara pengetahuan produk

¹⁰⁷ Anne Haerany dan Sri Aneza, "Influence of Sharia Financial Literacy, Financial Attitudes and Perceptions on Interest in Using Sharia Banking," *Oikonomia: Journal of Management Economics and Accounting* 2, no. 1 (2024): 67-78, <https://doi.org/10.61942/oikonomia.v2i1.317>.

¹⁰⁸ Amrul Muzan dkk., "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pemanfaatan Lembaga Keuangan Syariah: UMKM Di Kualu Nenas," *Islamic Business and Finance (IBF)* 6, no. 2 (2025): 159-180.

¹⁰⁹ R. Heru Kristanto HC, "Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region," *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga* 7, no. 2 (2022): 1300-1318.

dan layanan terhadap adopsi produk bank syariah, namun pengaruh tersebut berada pada kategori sedang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa nasabah masih memiliki tingkat pengetahuan yang rendah mengenai produk dan layanan bank syariah. Rendahnya pengetahuan tersebut berkaitan dengan masih rendahnya tingkat adopsi produk dan layanan bank syariah di kalangan nasabah.¹¹⁰ Namun, temuan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Nurcahyani dan Mabruroh (2025) yang menemukan tidak adanya pengaruh signifikan literasi keuangan syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.¹¹¹

2.8.2 Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)

Kepercayaan merupakan keyakinan nasabah terhadap kemampuan, integritas, dan komitmen bank syariah dalam mengelola dana secara aman, transparan, serta sesuai prinsip syariah. Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk dan layanan bank syariah. Kepercayaan juga berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap kepatuhan syariah, kualitas layanan, serta reputasi bank syariah. Bank syariah sebagai bagian dari sistem perbankan yang berlandaskan syariat Islam memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional, termasuk penghimpunan dan penyaluran dana, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan syariah yang menjunjung tinggi keadilan, keterbukaan, dan keberlanjutan. Tingkat keberhasilan bank syariah dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan keuangan

¹¹⁰ Khatera Naseri dan Ashurov Sharofiddin, "Empirical Study on Adoption of Islamic Banking System Using Quantitative Method: A Case Study of Afghanistan," *Turkish Journal of Islamic Economics* 8, no. 2 (2021): 571-595, <https://doi.org/10.26414/A169>.

¹¹¹ Anggita Nurcahyani dan Ahda Inayati Mabruroh, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Religiusitas terhadap Keputusan Penggunaan Pembiayaan Syariah di Era Digital: Peluang dan Tantangan," *Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah* 07, no. 04 (2025): 114-129.

yang sesuai syariat dalam membangun kepercayaan nasabah sangat bergantung pada konsistensi penerapan prinsip-prinsip syariah pada setiap aktivitas usahanya.¹¹²

Nurjanah dan Erislan (2026) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi terhadap keamanan, keandalan, dan integritas penyedia layanan mampu meningkatkan penggunaan layanan secara berkelanjutan.¹¹³ Temuan serupa juga dikemukakan oleh Sodik (2026) yang menyatakan bahwa kepercayaan menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan produk dan layanan perbankan.¹¹⁴ Kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan transaksi, perlindungan data, serta kredibilitas bank dapat meningkatkan kecenderungan masyarakat untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah. Namun, Mulyani dan Huzaini (2024) menemukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.¹¹⁵

¹¹² Dania Hellin Amrina, "Analisis Penerapan Prinsip Syariah dalam Pengelolaan Bank Syariah di Indonesia," *Unisan: Jurnal Manajemen dan Pendidikan* 4, no. 4 (2025): 18-27.

¹¹³ Putri Nurjanah dan Erislan Erislan, "The Effect of UTAUT Factors and Trust on GoPay Use Behavior: The Mediating Influence of Behavioral Intention," *Research Horizon* 6, no. 1 (2026): 209-224, <https://doi.org/10.54518/rh.6.1.2026.1063>.

¹¹⁴ Fajar Sodik, "Towards a Sustainable Islamic Digital Banking Ecosystem: Empirical Evidence on the Impact of Trust and Islamic Religiosity from Indonesia," *Journal of Islamic Marketing*, 9 Juni 2026, 1-30, <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2025-0220>.

¹¹⁵ Listi Mulyani dan Moh. Huzaini, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi," *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 1223-1233, <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5880>.

2.8.3 Pengaruh Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3) terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)

Kemudahan akses *digital banking* syariah berhubungan dengan sejauh mana nasabah dapat mengakses produk dan layanan perbankan syariah secara cepat, mudah, dan efisien melalui teknologi digital. Kemudahan tersebut seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan fitur, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Apabila akses *digital banking* syariah dirasakan mudah dan membantu aktivitas keuangan, nasabah cenderung lebih tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan produk dan layanan bank syariah dalam jangka panjang. Digitalisasi telah membantu menyediakan layanan keuangan yang lebih mudah diakses, terutama melalui platform *mobile banking*.¹¹⁶

Hasil penelitian Masruchin dkk. (2024) menunjukkan bahwa kemudahan akses memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan layanan *E-Banking* Syariah. Kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku seseorang untuk mengadopsi suatu layanan. Layanan *E-Banking* Syariah disediakan untuk mempermudah nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan serta melakukan transaksi keuangan secara daring, sehingga memberikan fleksibilitas yang lebih tinggi dalam bertransaksi. Selain itu, keberadaan beragam fitur yang mudah dipahami dan dioperasikan membuat nasabah dapat memanfaatkan layanan tersebut tanpa memerlukan kemampuan teknis atau keterampilan khusus.¹¹⁷

¹¹⁶ Vina Natalia dan Anggun Okta Fitri, "Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Aksesibilitas Produk Perbankan Syariah bagi Masyarakat," *Srikandi: Journal of Islamic Economics and Banking* 4, no. 2 (2025): 24-29, <https://doi.org/10.25217/srikandi.v4i2.5944>.

¹¹⁷ Masruchin dkk., "The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari'ah E-Banking Services," *Amwaluna: Jurnal*

Hasil yang sama juga dinyatakan oleh Uyun dkk. (2024) yang menunjukkan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan BSI Mobile QRIS. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan layanan *digital banking* syariah, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan produk dan layanan Bank Syariah, khususnya BSI Mobile QRIS. Kemudahan dalam memahami fitur, mengoperasikan aplikasi, serta menyelesaikan transaksi dengan cepat menjadi faktor yang mendorong nasabah untuk memanfaatkan layanan *digital banking* tersebut.¹¹⁸ Sementara penelitian Selvanathan (2016) dan Pratama (2026) menyatakan bahwa kemudahan akses *digital banking* syariah tidak berpengaruh terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.¹¹⁹

2.9 Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian latar belakang dan landasan teori yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh. Dari tujuan tersebut, disusun sebuah kerangka

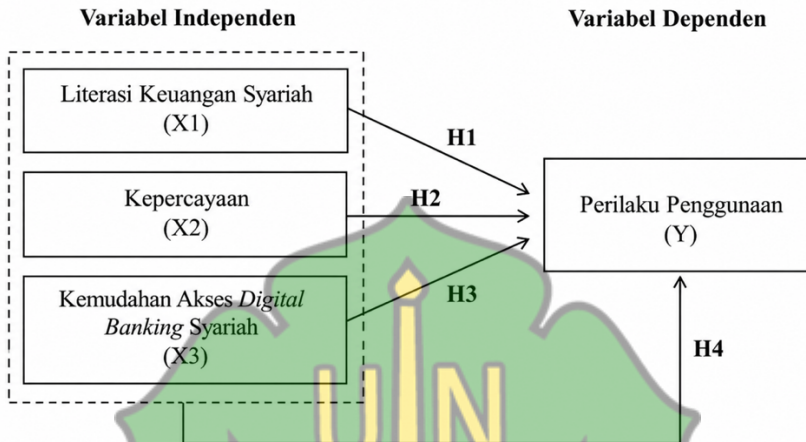
Ekonomi dan Keuangan Syariah 8, no. 2 (2024): 206-223, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v8i2.3450>.

¹¹⁸ Uyun dkk., "The Influence of Digital Literacy, Perception of Usefulness, Ease and Risk on Users of BSI Mobile QRIS on Customers of Syariah Bank Indonesia KCP Sungai Danau." *1st Antasari Conference of Islamic Economics and Business 2024*, (2024), 107-120.

¹¹⁹ Mahiswaran Selvanathan dkk., "The Impact of Cost, Customer Experience, Ease of Use, and Trust towards Adoption of Online Banking," *International Business Research* 9, no. 11 (2016): 235-241, <https://doi.org/10.5539/ibr.v9n11p235>; Defriansyah Pratama, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah KC Jambi Patimura di Kota Jambi," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 11, no. 1 (2026), <https://doi.org/10.30651/jms.v11i1.29908>.

konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini, sebagaimana ditunjukkan pada ilustrasi berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Teoritis



Sumber: Hasil pemetaan peneliti berdasarkan kerangka konseptual penelitian (2026)

2.10 Hipotesis Penelitian

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*Hupo*” yang berarti lemah atau kurang, dan “*Thesis*” yang berarti teori atau proposisi yang diajukan sebagai bukti. Dengan kata lain, hipotesis dapat dipahami sebagai pernyataan awal yang kebenarannya masih bersifat dugaan dan memerlukan pembuktian. Hipotesis juga merujuk pada pernyataan tentang kondisi suatu populasi yang akan diuji melalui data yang diperoleh dari sampel, yang disusun berdasarkan teori, asumsi, pengalaman pribadi atau pihak lain, serta pengamatan awal yang belum pasti. Karena hipotesis bersifat sementara, kebenarannya harus dibuktikan.¹²⁰

¹²⁰ Tedi Priatna, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, Cetakan II (Bandung: CV. Insan Mandiri, 2020).

Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- H1: Literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.
- H2: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan produk bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.
- H3: Kemudahan akses *digital banking* syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.
- H4: Literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.



BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Berdasarkan landasan kajian yang telah disusun, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai pendekatan untuk menganalisis hubungan antarvariabel yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta menjelaskan hasil analisis yang diperoleh berdasarkan data penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, yang bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial maupun pengaruhnya secara simultan terhadap variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini meliputi literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah, sedangkan variabel dependennya adalah penggunaan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) oleh nasabah Kota Banda Aceh.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai seluruh unsur yang menjadi sasaran penelitian, baik berupa objek maupun subjek yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi tidak hanya terbatas pada jumlah subjek yang diteliti, tetapi mengandung seluruh sifat dan karakteristik yang melekat pada subjek tersebut. Populasi merupakan kumpulan individu atau objek secara keseluruhan yang memiliki sejumlah karakteristik yang sama, relevan bagi peneliti, serta memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.¹²¹ Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah BSI di Kota Banda Aceh.

¹²¹ Amruddin dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020).

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih sebagai sumber data utama dalam penelitian. Sampel digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Sampel adalah sejumlah subjek atau objek yang merupakan bagian dari populasi yang karakteristiknya diteliti atau diukur dan dianggap mampu mewakili keseluruhan populasi yang menjadi sasaran penelitian. Sampel penelitian merupakan sekelompok individu yang menjadi bagian dari populasi terjangkau, di mana peneliti secara langsung melakukan pengumpulan data atau melaksanakan pengamatan maupun pengukuran terhadap unit tersebut.¹²²

Penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel adalah responden yang berumur di atas 17 tahun, nasabah BSI yang sedang beraktivitas atau menetap di Kota Banda Aceh dan secara aktif menggunakan layanan BYOND by BSI.

Penentuan jumlah sampel merujuk pada teori Hair dkk. karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Hair dkk. menyarankan ukuran sampel minimal 5-10 kali jumlah indikator.¹²³ Rumus penentuan sampel tersebut dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\text{Jumlah Sampel} = \text{Jumlah Indikator} \times n$$

Keterangan:

Jumlah Indikator : Total butir pernyataan dalam kuesioner
 n : Rasio perkalian yang disarankan (berkisar antara 5 sampai 10)

¹²² *Ibid.*

¹²³ Hair, Joseph F. dkk., *Multivariate Data Analysis* (United Kingdom: Cengage Learning, 2018).

Penelitian ini memiliki total 30 butir pernyataan (indikator) dalam kuesioner. Peneliti memilih menggunakan rasio perkalian tertinggi, yaitu 10 ($n = 10$) dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Jumlah Sampel} = 30 \times 10 = 300 \text{ responden}$$

Berdasarkan rumus di atas, peneliti menetapkan sampel sebanyak 300 responden. Angka ini dianggap sangat maksimal untuk menjamin akurasi dan stabilitas hasil uji validitas serta reliabilitas di Software SPSS.

Sampel diperoleh dari nasabah BSI di Kota Banda Aceh melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui Google Form. Pemilihan Kota Banda Aceh sebagai lokasi penelitian didasarkan pada posisinya sebagai ibu kota Provinsi Aceh yang menjadi pusat aktivitas pemerintahan, ekonomi, dan layanan bank syariah. Dalam proses pengumpulan data, sebanyak 300 kuesioner dibagikan kepada pemegang rekening BSI sebagai responden penelitian.

3.3 Sumber Data

Data dalam penelitian terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung untuk kepentingan penelitian yang sedang dilaksanakan. Sementara itu, data sekunder merupakan data yang telah tersedia dan dikompilasi sebelumnya untuk menunjang penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada responden. Untuk menunjang kelengkapan penelitian, data sekunder turut dimanfaatkan dan dikumpulkan dari jurnal daring berskala internasional dan nasional, artikel web resmi, situs pemerintah, situs perusahaan, serta buku.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk menghimpun, menelaah, dan menyajikan data secara terstruktur dan objektif untuk menjawab permasalahan penelitian yang dirumuskan.¹²⁴ Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah terhadap Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh”, instrumen penelitian terdiri dari:

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang muncul atau terjadi lebih dahulu sebelum variabel terikat. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif berfungsi sebagai variabel yang menerangkan munculnya fokus atau topik penelitian.¹²⁵ Dalam penelitian ini, variabel bebas atau independen terdiri dari literasi keuangan syariah, kepercayaan dan kemudahan akses *digital banking* syariah.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang timbul sebagai akibat atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian.¹²⁶ Dalam penelitian ini, variabel terikat atau variabel dependen yang digunakan adalah penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI Kota Banda Aceh.

¹²⁴ Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002).

¹²⁵ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Zifatama Publisng, 2016).

¹²⁶ *Ibid.*

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Literasi Keuangan Syariah (X1)	Literasi keuangan syariah merupakan tingkat pengetahuan dan pemahaman seseorang mengenai produk dan layanan keuangan syariah. ¹²⁷	1. Pengetahuan Produk 2. Keterampilan 3. Sikap dan Keyakinan 4. Kepatuhan Syariah ¹²⁸	1-5	Likert
Kepercayaan (X2)	kepercayaan adalah keyakinan pelanggan terhadap kualitas serta kemampuan	1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsistensi 4. Loyalitas 5. Keterbukaan ¹³⁰	1-5	Likert

¹²⁷ Ismawati dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Brand Equity, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Generasi Z dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah,” *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah* 9, no. 1 (2025): 101-118.

¹²⁸ Arief Dwi Saputra dan Alfina Rahmatia, “Islamic Financial Literacy Index of Students: Bridging SDGs of Islamic Finance,” *Economics and Finance in Indonesia* 67, no. 1 (2021): 34-50, <https://doi.org/10.47291/efi.v67i1.730>.

¹³⁰ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12 (Jakarta: Salemba Empat, 2009); Novia Aldina dkk., “Pengaruh Servicescape dan Customer Experience terhadap Kepuasan Nasabah dengan Trust Level Bank Negara Indonesia sebagai Pemoderasi,” *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 6, no. 6 (2025), <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i6.6140>.

	produk dan layanan untuk memenuhi ekspektasi mereka. ¹²⁹			
Kemudahan Akses <i>Digital banking</i> Syariah (X3)	Kemudahan akses adalah keyakinan pengguna bahwa layanan teknologi bank syariah dapat dijalankan tanpa membutuhkan upaya yang berlebihan. ¹³¹	1. Mudah dipelajari 2. Mudah dioperasikan 3. Fleksibel ¹³²	1-5	<i>Likert</i>
Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah (Y)	Perilaku penggunaan merupakan aktual penggunaan suatu produk, layanan, atau teknologi yang dapat	1. Frekuensi Penggunaan 2. Keberagaman Produk 3. Keberlanjutan ¹³⁴	1-5	<i>Likert</i>

¹²⁹ Khamilatus Sholikhah dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Universitas Islam Malang),” *Jurnal Warta Ekonomi* 7, no. 1 (2024): 78-87.

¹³¹ Masruchin dkk., “The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari’ah E-Banking Services,” *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 8, no. 2 (2024): 206-223.

¹³² Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319-340, <https://doi.org/10.2307/249008>.

¹³⁴

	dilihat dari frekuensi, intensitas, dan komitmen pengguna dalam menggunakan sesuatu secara nyata. Perilaku penggunaan mencerminkan bagaimana individu menggunakan suatu produk dan layanan secara aktual setelah melalui niat awalnya. ¹³³			
--	---	--	--	--

Sumber: Hasil kajian peneliti berdasarkan pendekatan teori (2026)

Untuk menilai instrumen penelitian berdasarkan tanggapan kuesioner, peneliti menggunakan instrumen pengukuran dengan Skala Likert. Skala Likert memuat pernyataan-pernyataan yang disusun secara sistematis dalam menggambarkan sikap responden terhadap pernyataan yang diajukan. Indeks ini mengasumsikan bahwa setiap kategori jawaban memiliki tingkat intensitas yang setara. Keunggulan indeks ini terletak pada urutan kategori jawaban yang jelas, mulai dari “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”.¹³⁵ Dalam penelitian ini, berkaitan dengan variabel-variabel yang memengaruhi persepsi penggunaan

¹³³ Viswanath Venkatesh dkk., “Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1,” *MIS Quarterly* 36, no. 1 (2012): 157-178.

¹³⁵ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Zifatama Publising, 2016).

produk dan layanan bank syariah, kategori penilaian menggunakan Skala Likert disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2
Kategori Respons dalam Skala Likert

No.	Skor	Keterangan
1.	Skor 5	Sangat Setuju
2.	Skor 4	Setuju
3.	Skor 3	Ragu-Ragu
4.	Skor 2	Tidak Setuju
5.	Skor 1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Kajian peneliti berdasarkan klasifikasi penilaian Skala Likert (2026)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen penelitian berupa daftar pernyataan yang disusun secara terstandar.¹³⁶ Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan seperangkat pernyataan (angket) atau daftar isian yang ditujukan kepada objek penelitian. Angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang memuat pernyataan-pernyataan tertulis yang diajukan kepada individu maupun kelompok untuk memperoleh jawaban, tanggapan, serta informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Tujuan penyebaran angket adalah untuk memperoleh informasi secara rinci mengenai suatu permasalahan dari responden tanpa menimbulkan kekhawatiran bahwa responden akan memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya dalam pengisian daftar pernyataan.¹³⁷

¹³⁶ *Ibid.*

¹³⁷ Amruddin dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020).

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics 32. Pengolahan data diawali dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian yang digunakan, kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antar variabel penelitian.

3.6.1 Uji Instrumen

Alat ukur merupakan salah satu unsur yang memiliki peran penting dalam penelitian kuantitatif. Alat ukur yang memiliki kualitas baik, yaitu valid dan reliabel akan menghasilkan hasil penelitian yang berkualitas.¹³⁸

3.6.1.1 Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat sejauh mana suatu alat ukur (instrumen) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas sangat penting untuk dilakukan karena dalam beberapa kondisi ditemukan bahwa suatu alat ukur dapat bersifat valid untuk mengukur satu jenis fenomena tertentu, tetapi tidak valid untuk menilai fenomena lainnya. Oleh karena itu dalam pelaksanaan uji validitas, peneliti tidak hanya menilai keabsahan alat ukur (instrumen) itu sendiri, melainkan juga kesesuaiannya dengan tujuan penggunaan instrumen tersebut. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid, sedangkan apabila r hitung $<$ r tabel maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Nilai r hitung diperoleh dari hasil output SPSS, kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel.¹³⁹

¹³⁸ *Ibid.*

¹³⁹ *Ibid.*

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Alat ukur dapat dikatakan andal apabila mampu menghasilkan hasil yang sama atau relatif sebanding secara konsisten dalam pengukuran yang dilakukan secara berulang. Artinya, tanpa dipengaruhi oleh siapa yang melakukan pengukuran serta waktu dan kondisi pelaksanaannya, hasil yang diperoleh dari alat ukur tersebut tetap konsisten. Oleh karena itu, reliabilitas dapat diartikan sebagai tingkat ketepatan suatu alat ukur dalam penelitian kuantitatif. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau andal apabila jawaban responden terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pernyataan tersebut dikatakan reliabel apabila setiap pernyataan dijawab secara konsisten atau tidak bersifat acak, karena masing-masing pernyataan dimaksudkan untuk mengukur hal yang sama. Apabila jawaban terhadap indikator bersifat acak, maka dapat dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila hasil $\alpha > 0,60$ dan dinyatakan tidak reliabel apabila hasil $\alpha < 0,60$.¹⁴⁰

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian dasar yang menjadi landasan dalam pengujian variabel pada suatu penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat tiga pengujian yang dilakukan, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

3.6.2.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen pada model regresi berdistribusi normal. Jika sebaran data berada di sekitar garis diagonal serta mengikuti pola garis diagonal tersebut maka model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas. Normalitas juga dapat diuji menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria

¹⁴⁰ *Ibid.*

normal atau tidaknya data didasarkan pada nilai probabilitas (*Asymp. Sig. 2-tailed*), data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai *Kolmogorov-Smirnov* tidak signifikan, yaitu *Asymp. Sig. (2-tailed)* $> \alpha$ 0,05.¹⁴¹

3.6.2.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan yang tinggi atau sempurna antarvariabel independen. Apabila antarvariabel independen X terjadi multikolinearitas secara sempurna, maka koefisien variabel X tidak dapat diestimasi dan nilai *standar error* menjadi tidak terhingga. Multikolinearitas dapat diketahui melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Suatu model regresi dinyatakan terbebas dari masalah multikolinearitas apabila memiliki nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Apabila nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau nilai VIF ≥ 10 , maka model regresi dapat diduga mengalami gejala multikolinearitas.¹⁴²

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk melihat apakah varians residual pada model regresi tidak sama antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Jika varians residual dari waktu ke waktu tetap, maka kondisi tersebut disebut homokedastisitas. Namun, apabila variansnya berbeda, maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heterokedastisitas.¹⁴³

Dasar pengambilan keputusan pada uji heterokedastisitas yaitu dengan melihat pola sebaran pada *scatter plot*. Apabila titik-

¹⁴¹ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis* (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013).

¹⁴² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018).

¹⁴³ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis* (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013).

titik membentuk pola tertentu yang teratur (misalnya jelas mengarah atau membentuk pola tertentu), maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya, jika tidak terlihat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka model tidak menunjukkan heterokedastisitas. Heterokedastisitas juga dapat diuji menggunakan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual. Pengambilan kesimpulan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi uji t, jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka tidak terjadi heterokedastisitas (ditunjukkan pada tabel *Coefficients*).¹⁴⁴

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara variabel independen terhadap variabel dependen, serta untuk memperkirakan atau memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini digunakan metode regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda (*multiple linear regression*) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen. Ukuran statistik ini dimanfaatkan untuk variabel yang memiliki skala rasio dengan arah hubungan yang bersifat asimetris.¹⁴⁵ Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 32.

Model penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{PPL} = \alpha + b_1\text{LKS} + b_2\text{KP} + b_3\text{KDB} + \varepsilon$$

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Zifatama Publisng, 2016).

Di mana:

PPL	= Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah
α	= Konstanta
b1, b2, b3	= Koefisien regresi
LKS	= Literasi Keuangan Syariah
KP	= Kepercayaan
KDB	= Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah
ε	= <i>Standard Error</i>

3.7 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda yang bertujuan untuk mendapatkan koefisien regresi yang signifikan secara statistik. Terdapat dua jenis uji hipotesis yang digunakan, yaitu uji t dan uji f. Selanjutnya dilakukan uji determinasi (R^2) yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.¹⁴⁶

3.7.1 Uji Signifikansi Parameter Individu (Parsial)/Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa besar pengaruh individual variabel independen dalam menerangkan variabel dependen.¹⁴⁷

Hipotesis:

- Pengaruh Literasi Keuangan Syariah (X1) terhadap Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah (Y)

H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan literasi keuangan syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.

¹⁴⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018).

¹⁴⁷ *Ibid.*

- H1: Terdapat pengaruh signifikan literasi keuangan syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.
- b. Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah (Y)
- H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.
- H2: Terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.
- c. Pengaruh Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3) terhadap Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah (Y)
- H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan kemudahan akses digital banking syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.
- H3: Terdapat pengaruh signifikan kemudahan akses digital banking syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.
- Derajat signifikansi 0,05. Kriteria pengujian:
- 1) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima.
 - 2) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak.
- Berdasarkan signifikansi:
1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.
 2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

3.7.2 Uji Kelayakan Model (Simultan)/Uji F

Uji F menunjukkan apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen.¹⁴⁸

¹⁴⁸ *Ibid.*

Rumus hipotesis: Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah terhadap Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah.

H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah secara simultan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.

H4: Terdapat pengaruh signifikan literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan akses *digital banking* syariah secara simultan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh.

Derajat signifikansi 0,05. Kriteria pengujian:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Berdasarkan signifikansi:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

3.8 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang antara nol hingga satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah adanya bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model.

Setiap penambahan satu variabel independen akan menyebabkan nilai R^2 meningkat, tanpa memperhatikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel

dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan penggunaan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi model regresi yang paling tepat. Berbeda dengan R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat mengalami kenaikan atau penurunan apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.¹⁴⁹

3.9 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai Oktober 2025 dan diperkirakan akan selesai pada Juli 2026 Adapun rincian kegiatan penelitian adalah sebagai berikut.

- 1) Mengidentifikasi fenomena dan permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan produk dan layanan BSI pada nasabah di Kota Banda Aceh, kemudian merumuskan fokus penelitian serta menetapkan variabel yang akan diteliti (2 - 13 Oktober 2025).
- 2) Mengumpulkan berbagai referensi berupa artikel ilmiah, buku dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan teori, menyusun kerangka pemikiran, serta mengembangkan hipotesis penelitian (14 - 27 Oktober 2025).
- 3) Menyusun proposal penelitian yang terdiri dari pendahuluan, kajian pustaka, metodologi penelitian, hingga pelaksanaan bimbingan proposal (28 Oktober 2025 - 18 Januari 2026).
- 4) Menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan indikator pada masing-masing variabel penelitian, kemudian melakukan penyempurnaan sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data (6 Maret 2026 - 11 Maret 2026).
- 5) Menyebarkan kuesioner secara langsung dan melalui Google Form kepada nasabah BSI di Kota Banda Aceh, kemudian melakukan pengecekan kelengkapan data (12 Maret 2026 - 4 Juni 2026).
- 6) Mengolah data menggunakan IBM SPSS Statistics 32 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi

¹⁴⁹ *Ibid.*

linear berganda, uji hipotesis, serta uji koefisien determinasi (R^2) (5 Juni 2026 -14 Juni 2026).

- 7) Menganalisis hasil pengolahan data dan menginterpretasikan hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian serta hipotesis yang telah dirumuskan (15 Juni 2026 - 21 Juni 2026).
- 8) Menyusun kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian sebagai bentuk jawaban atas rumusan masalah serta memberikan rekomendasi bagi pihak terkait dan penelitian selanjutnya (22 Juni 2026 - 24 Juni 2026).
- 9) Melakukan penyempurnaan seluruh naskah tesis, mulai dari perbaikan isi, format penulisan, daftar pustaka, hingga finalisasi laporan penelitian (25 Juni 2026 - 26 Juli 2026).



BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh

Penerapan syariat Islam di Aceh didukung oleh landasan hukum yang kuat yaitu Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Keistimewaan Aceh yang selanjutnya diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (UUPA). Dari kerangka hukum tersebut, lahirlah berbagai qanun yang menjadi dasar pengaturan standar syariat Islam, khususnya dalam bidang ekonomi dan keuangan. Sebagai tindak lanjut peraturan tersebut, Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Syariat Islam ditetapkan untuk menerapkan prinsip syariah dalam seluruh aspek pemerintahan. Ketentuan ini turut mengarahkan lembaga keuangan agar menjalankan aktivitasnya sesuai dengan prinsip syariah dan juga membuka ruang bagi lembaga konvensional untuk menghadirkan Unit Usaha Syariah (UUS).¹⁵⁰

Selanjutnya lahir Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang menegaskan kewajiban seluruh lembaga keuangan di Aceh menyelenggarakan operasionalnya dengan berpedoman pada prinsip-prinsip syariah. Keberadaan Qanun LKS ini diarahkan untuk membangun sistem keuangan yang lebih adil, terbuka, selaras dengan nilai-nilai syariah, dan juga mendorong perkembangan ekonomi dan industri halal di Aceh. Pelaksanaan qanun ini juga disertai oleh pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS), Majelis Permusyawaratan Ulama (MPU),

¹⁵⁰ Sarbila Karlina Wati dkk., “Analisis Jejaring Kebijakan Dalam Proses Formulasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh,” *Proceedings of ICOSOPP* 1, no. 1 (2024), <https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/ICOSOPP/article/view/7758>.

serta pihak-pihak terkait lainnya untuk memastikan setiap aktivitas lembaga keuangan berjalan sesuai ketentuan syariah.¹⁵¹

Implementasi Qanun LKS secara mendasar telah membawa perubahan pada peta industri perbankan syariah di Aceh. Dengan diberlakukannya ketentuan tersebut, layanan perbankan diarahkan agar sepenuhnya mengikuti prinsip syariah dengan penyesuaian operasional yang ditetapkan paling lambat Januari 2022. Banyak kantor cabang bank konvensional nasional mengalami hambatan operasional sehingga ruang bank syariah di Banda Aceh kemudian muncul pada dua pelaku utama, yaitu Bank Aceh Syariah (BAS) sebagai lembaga keuangan daerah, dan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai representasi bank syariah BUMN terbesar.¹⁵²

Sebagai ibu kota Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh menjadi salah satu pusat perkembangan layanan bank syariah, khususnya layanan BSI. Berdasarkan informasi dari situs resmi BSI, saat ini terdapat 3 Kantor Cabang (KC) dan 18 Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang beroperasi di Kota Banda Aceh.¹⁵³ Untuk meningkatkan kualitas layanan, BSI juga telah membangun gedung baru setinggi sepuluh lantai yang berlokasi di Jalan Teungku Daud Beureueh No. 15, Banda Aceh. Gedung yang mulai beroperasi pada awal tahun 2024 tersebut difungsikan sebagai pusat layanan terpadu yang menyediakan berbagai layanan perbankan.¹⁵⁴

Selain itu, BSI juga terus memperkuat infrastruktur layanan elektroniknya. Saat ini BSI telah mengoperasikan lebih dari 910-unit ATM dan juga dapat dimanfaatkan untuk setor tunai (*Cash Recycle Machine/CRM*) yang tersebar di seluruh wilayah Aceh. Di Kota

¹⁵¹ *Ibid.*

¹⁵² *Ibid.*

¹⁵³ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “Jaringan Kami,” Bank Syariah Indonesia, 2026, <https://www.bankbsi.co.id/jaringan>.

¹⁵⁴ *Resmikan Green Building BSI Aceh, Wapres Sampaikan Strategi Pengembangan Industri Keuangan Syariah* (Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2024), https://www.setneg.go.id/baca/index/resmikan_green_building_bsi_aceh_wapres_sampaikan_strategi_pengembangan_industri_keuangan_syariah.

Banda Aceh terdapat penambahan sebanyak 117-unit ATM untuk mendukung penyelenggaraan PON XXI tahun 2024 yang tersebar di lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan, kawasan perkantoran, SPBU, serta lingkungan perguruan tinggi.¹⁵⁵ Keberadaan mesin ATM/CRM ini sangat dibutuhkan untuk mengurangi antrean di teller dan memfasilitasi aktivitas perputaran uang tunai para pelaku usaha lokal di Banda Aceh selama 24 jam penuh.¹⁵⁶

Selain memperluas jaringan kantor dan layanan ATM, BSI juga mempercepat transformasi digital melalui aplikasi BYOND by BSI yang merupakan pengembangan dari BSI Mobile. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada November 2024 sebagai *superapp* yang dirancang untuk memberikan pengalaman layanan perbankan digital yang lebih modern. BYOND by BSI diluncurkan pada November 2024 sebagai *superapp* pengganti BSI Mobile yang menghadirkan peningkatan UI/UX, keamanan yang lebih optimal, dan arsitektur *microservices* untuk kecepatan transaksi yang lebih tinggi.¹⁵⁷ Penggunaan transaksi digital ini juga didukung dengan tersedianya puluhan ribu layanan pembayaran melalui QRIS yang telah digunakan secara luas oleh berbagai pelaku usaha, mulai dari

¹⁵⁵ Bank Syariah Indonesia, “Volume Transaksi QRIS dan ATM BSI di Aceh Naik Double Digit Selama PON XXI,” Bank Syariah Indonesia News & Update, 24 September 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/volume-transaksi-qris-dan-atm-bsi-di-aceh-naik-double-digit-selama-pon-xxi>.

¹⁵⁶ Bank Syariah Indonesia, “Volume Transaksi QRIS dan ATM BSI di Aceh Naik Double Digit Selama PON XXI”; PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “BSI Siapkan 910 ATM/CRM di Aceh Selama PON 2024,” Bank Syariah Indonesia, 12 September 2024, <https://bankbsi.co.id>.

¹⁵⁷ Bank Syariah Indonesia, “SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses,” Bank Syariah Indonesia News & Update, November 11, 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>.

UMKM, kafe, hotel, hingga pusat perbelanjaan di Kota Banda Aceh.¹⁵⁸

Akselerasi transformasi digital yang dijalankan oleh BSI di Kota Banda Aceh secara hukum berada dalam kerangka hukum nasional dan aturan khusus yang berlaku di daerah. Pada tingkat nasional, layanan perbankan digital berpedoman pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. Aturan ini menjadi dasar utama terkait perizinan, penerapan manajemen risiko atas teknologi informasi, serta pengaturan perlindungan data pribadi nasabah.¹⁵⁹ Selanjutnya, dalam kerangka otonomi daerah di Provinsi Aceh, seluruh fitur transaksi digital yang disediakan melalui aplikasi superapp BYOND by BSI wajib mematuhi ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (Qanun LKS). Berdasarkan Pasal 2 Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, setiap lembaga keuangan yang beroperasi di Provinsi Aceh wajib menerapkan prinsip syariah secara menyeluruh. Ketentuan ini dipertegas oleh Pasal 7 ayat (3) huruf j yang memasukkan “Teknologi finansial syariah” sebagai bagian dari jenis Lembaga Keuangan Non-Bank Syariah yang tunduk di bawah regulasi daerah.¹⁶⁰ Oleh karena itu, BSI berkewajiban memastikan bahwa setiap fitur transaksi digital di dalam aplikasi superapp BYOND by

¹⁵⁸ Bank Syariah Indonesia, “Volume Transaksi QRIS Dan ATM BSI Di Aceh Naik Double Digit Selama PON XXI,” Bank Syariah Indonesia News & Update, September 24, 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/volume-transaksi-qr-is-dan-atm-b-si-di-aceh-naik-double-digit-selama-pon-xxi>.

¹⁵⁹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum.*

¹⁶⁰ Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, “Fatwa No: 117/DSN-MUI/II/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah.”

BSI selaras dengan ketentuan Qanun LKS. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan potensi pelanggaran atas unsur *riba*, *gharar*, dan *maysir* pada setiap produk elektronik yang digunakan nasabah di Kota Banda Aceh.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 300 nasabah BSI di Kota Banda Aceh yang memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian. Informasi mengenai karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, serta lama menjadi nasabah BSI.

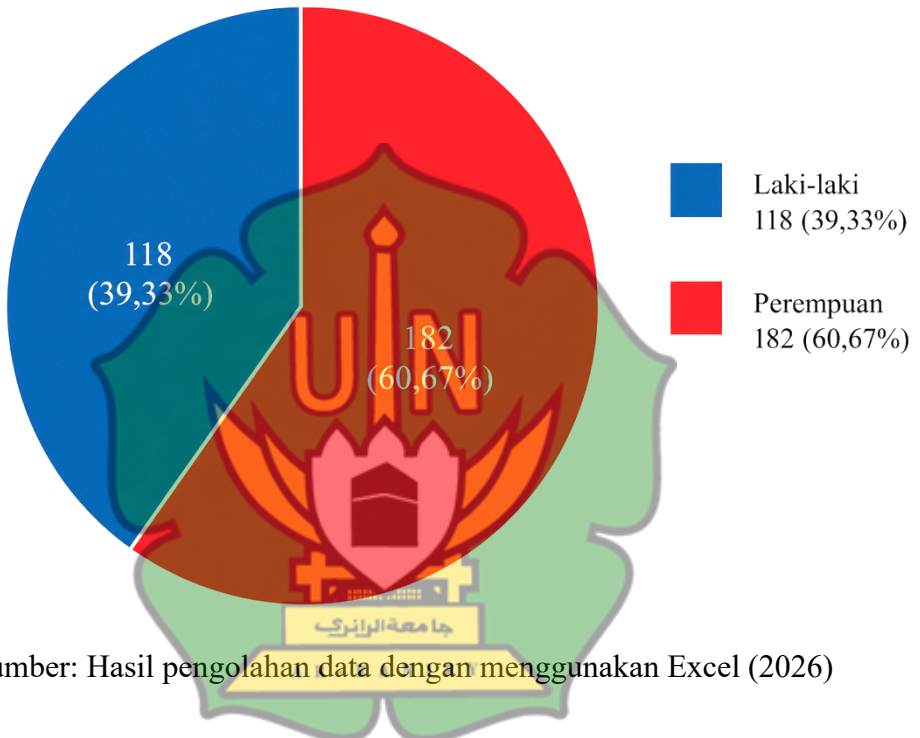
Penyajian karakteristik tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang responden yang menjadi sumber data penelitian. Identifikasi karakteristik responden juga diperlukan untuk mengetahui distribusi sampel penelitian sehingga dapat memberikan konteks dalam memahami hasil analisis pada bagian selanjutnya. Perbedaan karakteristik responden memungkinkan adanya variasi dalam tingkat literasi keuangan syariah, kepercayaan terhadap bank syariah, kemudahan akses *digital banking* syariah, maupun penggunaan produk BSI. Oleh karena itu, penyajian karakteristik responden menjadi bagian penting sebagai dasar dalam menginterpretasikan hasil penelitian.

Selanjutnya, karakteristik responden akan diuraikan berdasarkan masing-masing kategori yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Setiap kategori disajikan dalam bentuk diagram lingkaran untuk mempermudah pembaca dalam memahami distribusi karakteristik responden.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada gambar 4.1 berikut.

Gambar 4.1
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



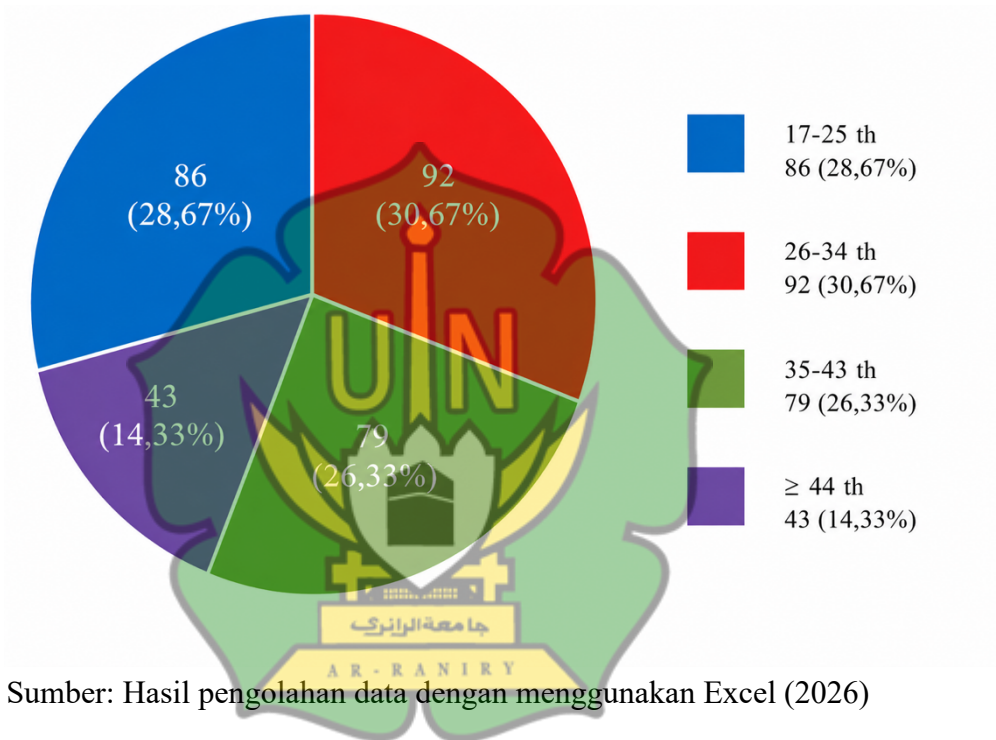
Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan Excel (2026)

Berdasarkan data dari 300 nasabah BSI di Kota Banda Aceh, terlihat bahwa perempuan lebih banyak, yakni 182 orang (60,67%). Sementara itu, laki-laki tercatat sebanyak 118 orang (39,33%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam penelitian ini lebih didominasi oleh nasabah perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden menurut kelompok usia dapat dilihat pada gambar 4.2.

Gambar 4.2
Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

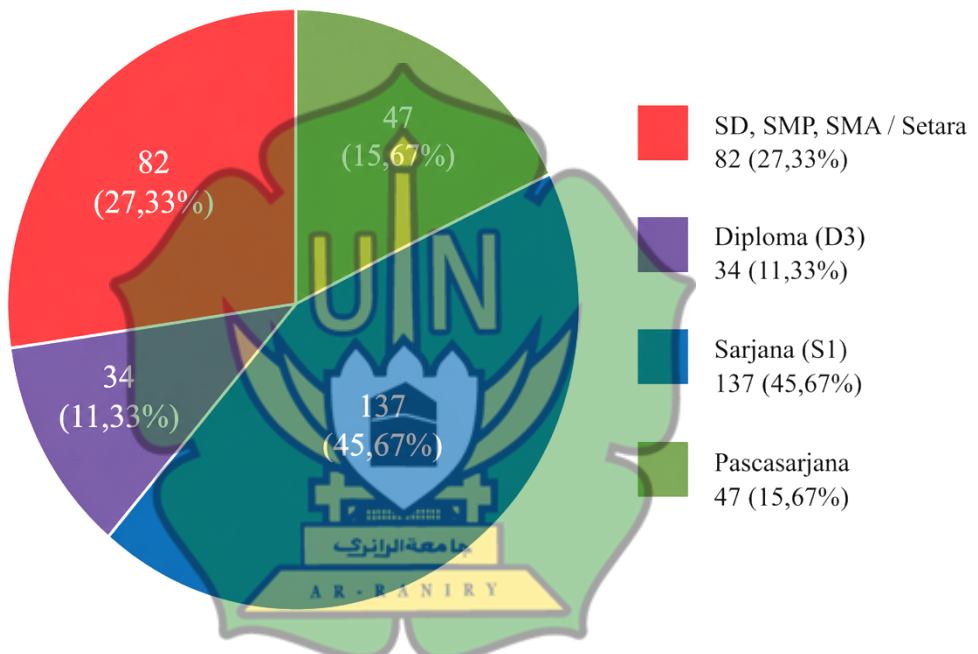


Ditinjau dari kategori usia, responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia produktif. Kelompok usia 26-34 tahun menjadi yang paling banyak dengan jumlah 92 orang (30,67%), kemudian diikuti oleh usia 17-25 tahun sebanyak 86 orang (28,67%). Selanjutnya, responden pada rentang usia 35-43 tahun sebanyak 79 orang (26,33%), sedangkan kelompok usia di atas ≥ 44 tahun berjumlah 43 orang (14,33%).

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan terakhir responden disajikan pada gambar 4.3.

Gambar 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir



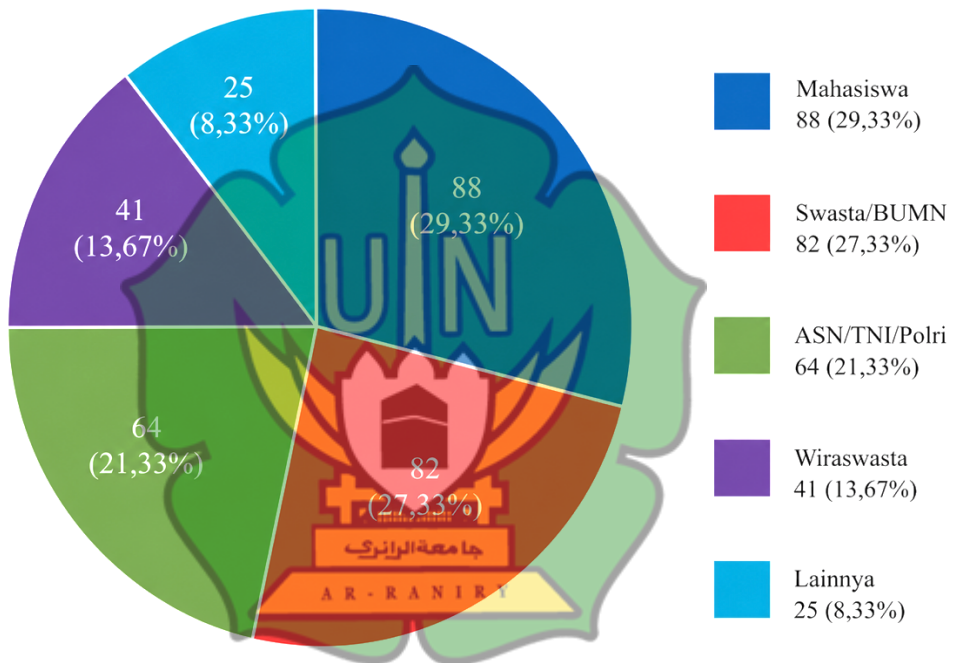
Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan Excel (2026)

Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir didominasi oleh lulusan Sarjana (S1) sebanyak 137 orang (45,67%). Selanjutnya, responden dengan latar belakang SD, SMP dan SMA / Sederajat sebanyak 82 orang (27,33%), jenjang Pascasarjana (S2 / S3) sebanyak 47 orang (15,67%), dan Diploma (D3) sebanyak 34 orang (11,33%).

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan ditampilkan pada gambar 4.4.

Gambar 4.4
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



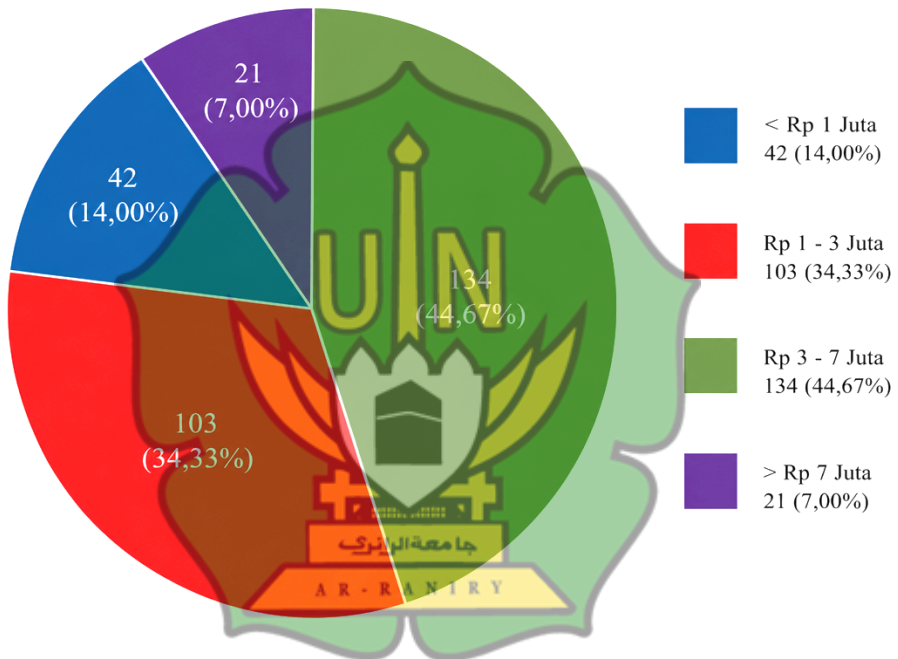
Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan Excel (2026)

Berdasarkan Gambar 4.4, distribusi pekerjaan responden menunjukkan keberagaman latar belakang profesi. Kelompok pelajar/mahasiswa mendominasi dengan jumlah 88 orang (29,33%), diikuti oleh karyawan swasta/BUMN sebanyak 82 orang (27,33%). Selanjutnya, responden yang berprofesi sebagai ASN/TNI/POLRI sebanyak 64 orang (21,33%), wiraswasta 41 orang (13,67%), dan kategori pekerjaan lainnya sebanyak 25 orang (8,33%).

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik responden menurut tingkat pendapatan dapat dilihat pada gambar 4.5.

Gambar 4.5
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan



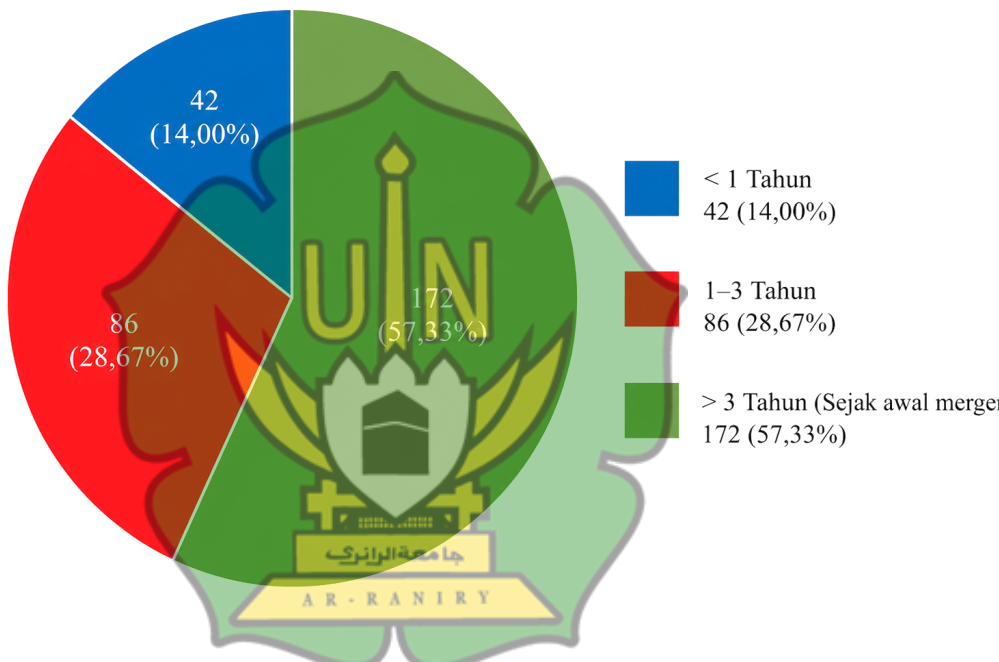
Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan Excel (2026)

Berdasarkan tingkat pendapatan, responden paling banyak berada pada kisaran Rp 3.000.000-Rp 7.000.000 dengan jumlah 134 orang (44,67%). Selanjutnya, kelompok pendapatan Rp 1.000.000-Rp 3.000.000 sebanyak 103 orang (34,33%). Responden dengan pendapatan kurang dari Rp 1.000.000 berjumlah 42 orang (14,00%), sedangkan responden dengan pendapatan di atas Rp 7.000.000 sebanyak 21 orang (7,00%).

4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI

Karakteristik responden menurut lama menjadi nasabah BSI dapat dilihat pada gambar 4.6.

Gambar 4.6
Komposisi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI



Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan Excel (2026)

Berdasarkan lama menjadi nasabah BSI, mayoritas responden telah menjadi nasabah BSI selama lebih dari 3 tahun (sejak awal merger) yaitu sebanyak 172 orang (57,33%). Selanjutnya, responden yang telah menjadi nasabah BSI selama 1-3 tahun berjumlah 86 orang (28,67%), sedangkan responden yang baru menjadi nasabah BSI selama kurang dari 1 tahun sebanyak 42 orang (14,00%).

4.3 Distribusi Jawaban/Tanggapan Responden

Penelitian ini menggunakan 300 responden yang diminta untuk mengisi kuesioner berisi 30 pernyataan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan Skala Likert untuk mengetahui pola atau kecenderungan penilaian responden.

Penentuan panjang kelas interval dalam penelitian ini berdasarakan pada rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2013:47), yaitu:¹⁶¹

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Keterangan

P : Panjang kelas interval

Rentang : Nilai terbesar - nilai terkecil

Banyak kelas : 5

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert 1–5, sehingga perhitungan panjang kelas interval dilakukan sebagai berikut:

$$P = \frac{5 - 1}{5}$$

$$P = \frac{4}{5}$$

$$P = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh panjang kelas interval sebesar 0,8, yang selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menetapkan interval beserta kriteria penilaian nilai rata-rata pada penelitian ini.

¹⁶¹ Sudjana, *Metoda Statistika*, Edisi ke-6 (Tarsito, 2005).

Selanjutnya, penentuan batas setiap kategori dilakukan secara bertahap dengan menambahkan nilai interval pada setiap kategori. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut.

- 1) Kategori Sangat Tidak Setuju dimulai dari skor terendah, yaitu 1,00. Hasil perhitungan diperoleh $1,00 + 0,79 = 1,79$, sehingga intervalnya adalah 1,00-1,79.
- 2) Kategori Tidak Setuju dimulai dari 1,80. Hasil perhitungan diperoleh $1,80 + 0,79 = 2,59$, sehingga intervalnya adalah 1,80-2,59.
- 3) Kategori Ragu-Ragu dimulai dari 2,60. Hasil perhitungan diperoleh $2,60 + 0,79 = 3,39$, sehingga intervalnya adalah 2,60-3,39.
- 4) Kategori Setuju dimulai dari 3,40. Hasil perhitungan diperoleh $3,40 + 0,79 = 4,19$, sehingga intervalnya adalah 3,40-4,19.
- 5) Kategori Sangat Setuju dimulai dari skor 4,20 dan berakhir pada skor maksimum Skala Likert, yaitu 5,00, sehingga interval kategori terakhir adalah 4,20-5,00.

Berdasarkan interval tersebut, kriteria interpretasi nilai rata-rata (*mean*) yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Kriteria Interpretasi Rata-Rata Hitung (*Mean*) Skala Likert

Skor	Pilihan Jawaban	Rentang Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>)	Klasifikasi Interpretasi
1	Sangat Tidak Setuju	1,00-1,79	Sangat Rendah
2	Tidak Setuju	1,80-2,59	Rendah
3	Ragu-Ragu	2,60-3,39	Netral
4	Setuju	3,40-4,19	Tinggi
5	Sangat Setuju	4,20-5,00	Sangat Tinggi

Sumber: Olahan data peneliti merujuk pada kriteria interval Skala Likert (2026)

Berdasarkan kriteria interpretasi tersebut, analisis selanjutnya dilakukan terhadap distribusi jawaban responden pada setiap indikator penelitian. Distribusi jawaban ini memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner sehingga dapat diketahui tingkat persetujuan responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Cara responden menjawab tentu dipengaruhi oleh pengalaman, nilai yang dianut, serta lingkungan di sekitarnya.¹⁶²

4.3.1 Distribusi Tanggapan/Jawaban Responden Terhadap Literasi Keuangan Syariah

Jawaban mengenai persepsi nasabah terhadap variabel literasi keuangan syariah disajikan pada tabel berikut. Pengukuran dilakukan menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengetahui tingkat pemahaman responden terhadap prinsip dan konsep bank syariah pada Nasabah BSI di Kota Banda Aceh.

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Literasi Keuangan Syariah

No	Pernyataan	Pilihan					Total	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
		STS	TS	R	S	SS		
1	Saya memahami bahwa dalam sistem bagi hasil,	7	4	48	139	102	1225	4,08

¹⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022).

	keuntungan bank dan nasabah ditentukan berdasarkan rasio (nisbah) yang disepakati di awal.							
2	Saya mengetahui bahwa margin keuntungan pada pembiayaan BSI berasal dari transaksi jual beli (Murabahah), bukan bunga atas pinjaman uang.	4	6	39	147	104	1241	4,14
3	Saya dapat menentukan kapan harus menggunakan akad Wadi'ah (titipan) atau Mudharabah (investasi) sesuai dengan tujuan keuangan saya di BSI.	4	9	41	148	98	1227	4,09
4	Saya dapat memanfaatkan berbagai fitur BSI (seperti tabungan haji,	2	13	50	131	104	1222	4,07

	cicil emas, atau investasi syariah) untuk tujuan jangka panjang.							
5	Saya setuju bahwa sistem ekonomi syariah lebih adil bagi masyarakat.	1	2	24	159	114	1283	4,28
6	Saya meyakini bahwa keuntungan hasil investasi di BSI bebas dari unsur haram karena dana nasabah disalurkan hanya pada sektor usaha yang tidak melanggar syariat Islam.	2	5	59	128	106	1231	4,10
7	Bagi saya, hal utama adalah memastikan setiap transaksi sesuai dengan Qanun Lembaga Keuangan Syariah.	3	5	46	145	101	1236	4,12
8	Saya yakin operasional BSI diawasi ketat oleh	1	3	55	138	103	1239	4,13

	Dewan Pengawas Syariah.							
Rata-Rata								4,13

Sumber: Data diolah menggunakan Microsoft Excel berdasarkan distribusi jawaban responden (2026)

Variabel Literasi Keuangan Syariah (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,13. Berdasarkan kriteria interpretasi skor Skala Likert, nilai total rata-rata ini berada pada rentang 3,40 - 4,19 yang berarti berada pada kategori Tinggi (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BSI di Kota Banda Aceh secara umum telah memiliki tingkat pengetahuan dasar, serta perilaku dan sikap yang baik mengenai penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan mengenai pemahaman sistem ekonomi syariah lebih adil bagi masyarakat dengan nilai rata-rata sebesar 4,28. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap prinsip ekonomi syariah. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan mengenai kemampuan memanfaatkan berbagai fitur BSI seperti tabungan haji, cicil emas, atau investasi syariah untuk tujuan jangka panjang dengan nilai rata-rata sebesar 4,07 meskipun tetap berada dalam kategori tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman responden terhadap produk keuangan syariah sudah baik, namun pemanfaatan beberapa produk secara lebih luas masih dapat ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi yang lebih optimal.

4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan

Jawaban mengenai persepsi nasabah terhadap variabel kepercayaan disajikan pada tabel berikut. Pengukuran dilakukan menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengetahui tingkat kepercayaan responden terhadap penggunaan produk dan layanan BSI pada Nasabah BSI di Kota Banda Aceh.

Tabel 4.3
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan

No	Pernyataan	Pilihan					Total	Rata - Rata
		1	2	3	4	5		
		STS	TS	R	S	SS		
1	BSI memenuhi janji-janji yang ditawarkan dalam promosi produknya.	2	4	35	161	98	1249	4,16
2	Saya percaya BSI tidak akan melakukan praktik manipulasi data atau menyalahgunakan dana nasabah demi keuntungan pihak bank semata.	3	9	44	147	97	1226	4,08
3	Pegawai BSI mampu menjelaskan detail perbedaan akad (seperti Wadiah dan Mudharabah) dengan cara yang sangat mudah saya mengerti.	1	4	37	157	101	1253	4,17
4	Saya merasa data pribadi dan	5	7	36	153	99	1234	4,13

	saldo saya di BSI terlindungi dengan aman karena adanya fitur verifikasi ganda yang ketat.							
5	Setiap keluhan atau transaksi saya selalu diproses dengan prosedur yang jelas dan tidak berbelit-belit di setiap layanan BSI.	2	13	3 5	15 6	94	1227	4,09
6	Saya tidak pernah menemukan adanya biaya tambahan yang tidak jelas atau menyerupai bunga bank pada produk-produk yang saya gunakan di BSI.	4	11	3 2	15 2	10 1	1235	4,11
7	Saya tidak berniat beralih ke bank lain meskipun bank tersebut menawarkan bagi hasil atau bonus yang lebih tinggi daripada BSI.	7	15	5 2	12 8	98	1195	3,98
8	Saya secara sukarela	4	15	3 9	13 9	10 3	1222	4,07

	mengajak keluarga atau rekan kerja saya untuk membuka rekening di BSI karena pengalaman positif saya.							
9	Setiap ada potongan saldo atau biaya layanan, BSI memberikan keterangan yang jelas sehingga saya tidak merasa ada dana yang hilang secara tiba-tiba.	6	9	4 2	14 1	10 2	1224	4,08
10	Saya merasa yakin untuk memberikan masukan karena BSI menunjukkan sikap nyata dalam memperbaiki layanannya berdasarkan keluhan nasabah.	4	8	4 1	14 2	10 5	1236	4,12
Rata-Rata								4,10

Sumber: Data diolah menggunakan Microsoft Excel berdasarkan distribusi jawaban responden (2026)

Variabel Kepercayaan (X2) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,10. Berdasarkan kriteria interpretasi skor Skala Likert, nilai rata-rata tersebut berada pada rentang 3,40-4,19 yang termasuk dalam

kategori Tinggi (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah BSI di Kota Banda Aceh secara umum memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap BSI sebagai lembaga keuangan syariah. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan mengenai kemampuan pegawai BSI dalam menjelaskan detail perbedaan akad seperti *Wadiah* dan *Mudharabah* dengan cara yang mudah dipahami, yaitu sebesar 4,17. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pegawai BSI memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan edukasi dan informasi terkait produk perbankan syariah. Kemampuan pegawai dalam menjelaskan karakteristik, mekanisme, serta perbedaan antar akad secara jelas dan sederhana dapat membantu nasabah memahami produk yang digunakan, sehingga meningkatkan rasa aman dan keyakinan mereka terhadap bank.

Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan mengenai keinginan nasabah untuk tetap menggunakan BSI meskipun terdapat bank lain yang menawarkan bagi hasil atau bonus yang lebih tinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 3,98. Nilai tersebut masih berada dalam kategori tinggi, namun hasil ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah terhadap BSI lebih rendah dibandingkan indikator kepercayaan lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sebagian nasabah masih mempertimbangkan faktor ekonomi dan keuntungan finansial dalam menentukan pilihan bank yang digunakan. Oleh karena itu, BSI perlu terus memperkuat loyalitas nasabah melalui peningkatan kualitas layanan, penyediaan produk yang kompetitif, komunikasi yang lebih efektif, serta pemberian pengalaman layanan yang positif dan berkelanjutan. Upaya tersebut perlu dilakukan agar kepercayaan yang telah terbentuk mampu mendorong penggunaan produk dan layanan bank syariah serta juga mampu meningkatkan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan BSI dalam jangka panjang.

4.3.3 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Akses *Digital Banking* syariah

Jawaban mengenai persepsi nasabah terhadap variabel kemudahan akses *digital banking* syariah disajikan pada tabel berikut. Pengukuran dilakukan menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengetahui tingkat kemudahan responden dalam menjangkau dan mengoperasikan fitur-fitur pada aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.4
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Akses
Digital Banking

No	Pernyataan	Pilihan					Total	Rata - Rata
		1	2	3	4	5		
		STS	TS	R	S	SS		
1	Saya dapat dengan cepat menemukan letak fitur utama (seperti Transfer, bayar tagihan, QRIS) saat pertama kali menggunakan aplikasi BYOND by BSI.	4	6	4	13	10	1236	4,12
2	Saya dapat menguasai penggunaan berbagai fitur BYOND by BSI dengan cepat sejak pertama kali menggunakannya.	3	5	4	14	98	1230	4,10

3	Fitur-fitur di aplikasi BYOND by BSI (seperti Transfer, QRIS, Top Up E-Wallet serta Tabungan Emas) selalu berjalan lancar ketika saya gunakan.	7	13	6 2	11 4	10 4	1195	3,98
4	Fitur QRIS di BYOND by BSI sangat responsif dan cepat saat memindai kode (scan) sehingga mempercepat pembayaran belanja saya.	4	7	3 6	14 9	10 4	1242	4,14
5	Saya tetap bisa melakukan transaksi mendesak di malam hari atau hari libur dengan stabil melalui aplikasi BYOND by BSI tanpa harus menunggu jam operasional bank.	4	6	5 1	13 8	10 1	1226	4,09
6	Saya jarang mengalami gangguan teknis atau error saat menggunakan aplikasi	11	31	9 1	95	72	1086	3,62

	BYOND by BSI.							
Rata-Rata								4,00

Sumber: Data diolah menggunakan Microsoft Excel berdasarkan distribusi jawaban responden (2026)

Variabel Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,00. Berdasarkan kriteria interpretasi skor Skala Likert, nilai rata-rata tersebut berada pada rentang 3,40 - 4,19, sehingga termasuk dalam kategori Tinggi (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BSI di Kota Banda Aceh secara umum merasa bahwa layanan *digital banking* BSI mudah digunakan, terutama dalam membantu nasabah melakukan aktivitas transaksi melalui aplikasi BYOND by BSI.

Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Fitur QRIS di BYOND by BSI sangat responsif dan cepat saat memindai kode (*scan*) sehingga mempercepat pembayaran belanja saya.” dengan nilai rata-rata sebesar 4,14. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai fitur QRIS pada aplikasi BYOND by BSI memiliki kinerja yang responsif dan efisien dalam proses pemindaian kode QR yang mampu mempercepat proses transaksi pembayaran. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya jarang mengalami gangguan teknis atau *error* saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI” dengan nilai rata-rata sebesar 3,62. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI telah memberikan kemudahan akses bagi nasabah, namun masih terdapat kendala teknis yang perlu dibenahi agar pengalaman pengguna dapat berlangsung lebih nyaman dan lancar.

4.3.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penggunaan Produk dan Layanan BSI

Jawaban mengenai persepsi nasabah terhadap variabel penggunaan produk dan layanan bank syariah disajikan pada tabel berikut. Pengukuran dilakukan menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengetahui frekuensi dan intensitas responden dalam memanfaatkan berbagai produk dan layanan yang tersedia di BSI.

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Penggunaan produk dan layanan BSI

No	Pernyataan	Pilihan					Total	Rata - Rata
		1	2	3	4	5		
		STS	TSS	RS	SS	SS		
1	Hampir setiap hari saya melakukan aktivitas finansial (transfer, belanja via QRIS, atau top-up) melalui layanan BSI.	2	5	16	15	121	1289	4,29
2	Dari seluruh akun bank yang saya miliki, BSI adalah layanan yang paling sering saya gunakan untuk menyelesaikan urusan	1	4	17	149	129	1301	4,34

	keuangan saya.							
3	Selain tabungan utama, saya aktif menggunakan layanan pembayaran rutin di BSI untuk berbagai kebutuhan (seperti tagihan listrik, air (PDAM), telepon maupun internet)	3	1	23	152	121	1287	4,29
4	Saya memanfaatkan berbagai instrumen investasi dan perencanaan masa depan di BSI (seperti produk Investasi Syariah, Cicil Emas atau Tabungan Haji).	8	7	38	119	128	1252	4,17
5	Saya tertarik untuk mencoba produk pembiayaan	1	5	28	138	128	1287	4,29

	atau investasi syariah lainnya di BSI di masa depan.							
6	Meskipun ada banyak pilihan bank syariah di Aceh, saya tetap memilih BSI karena aksesnya yang paling luas dan layanannya yang paling lengkap.	3	3	21	139	134	1298	4,33
Rata-Rata								4,28

Sumber: Data diolah menggunakan Microsoft Excel berdasarkan distribusi jawaban responden (2026)

Variabel Penggunaan produk dan layanan BSI (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,28. Berdasarkan kriteria interpretasi skor Skala Likert, nilai rata-rata tersebut berada pada rentang 4,20 - 5,00, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Tinggi (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BSI di Kota Banda Aceh secara umum memiliki tingkat penggunaan produk dan layanan BSI yang sangat tinggi dalam memenuhi berbagai kebutuhan transaksi dan aktivitas keuangan mereka.

Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Dari seluruh akun bank yang saya miliki, BSI adalah layanan yang paling sering saya gunakan untuk menyelesaikan urusan keuangan saya” dengan nilai rata-rata sebesar 4,34. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjadikan BSI sebagai pilihan utama dalam melakukan aktivitas perbankan sehari-hari. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya

memanfaatkan berbagai instrumen investasi dan perencanaan masa depan di BSI (seperti produk Investasi Syariah, Cicil Emas atau Tabungan Haji)” dengan nilai rata-rata sebesar 4,17. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah telah memanfaatkan produk investasi dan perencanaan keuangan yang ditawarkan BSI, namun tingkat penggunaannya masih lebih rendah dibandingkan penggunaan layanan transaksi dan tabungan. Sehingga, BSI perlu terus meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat produk investasi syariah agar pemanfaatannya dapat semakin meningkat di kalangan nasabah.

4.4 Hasil Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji instrumen penelitian yang bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

4.4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Tahap awal penelitian dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas 30 item pernyataan kuesioner untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan akurat dan konsisten.

4.4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner tersebut mampu menjelaskan item yang diukur oleh kuesioner. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung dengan r -tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai r -hitung $>$ r -tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Nilai r -tabel diperoleh berdasarkan derajat kebebasan (df) = $n - 2$. Dengan jumlah responden sebanyak 300 orang, maka diperoleh $df = 298$ sehingga nilai r -tabel sebesar 0,113. Apabila nilai r -hitung $>$ 0,113, maka item pernyataan

dinyatakan valid sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Hasil pengujian validitas untuk seluruh item pernyataan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.¹⁶³

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Item	Koefisien Korelasi		Prob.	Ket.
	r-hitung	r-tabel		
Literasi Keuangan Syariah (X1)				
X1.1	0,599	0,113	0,000	Valid
X1.2	0,692	0,113	0,000	Valid
X1.3	0,683	0,113	0,000	Valid
X1.4	0,737	0,113	0,000	Valid
X1.5	0,534	0,113	0,000	Valid
X1.6	0,723	0,113	0,000	Valid
X1.7	0,683	0,113	0,000	Valid
X1.8	0,723	0,113	0,000	Valid
Kepercayaan (X2)				
X2.1	0,610	0,113	0,000	Valid
X2.2	0,598	0,113	0,000	Valid
X2.3	0,522	0,113	0,000	Valid
X2.4	0,486	0,113	0,000	Valid
X2.5	0,547	0,113	0,000	Valid
X2.6	0,641	0,113	0,000	Valid
X2.7	0,661	0,113	0,000	Valid
X2.8	0,701	0,113	0,000	Valid
X2.9	0,651	0,113	0,000	Valid
X2.10	0,568	0,113	0,000	Valid
Kemudahan Akses Digital Banking Syariah (X3)				
X3.1	0,562	0,113	0,000	Valid
X3.2	0,651	0,113	0,000	Valid
X3.3	0,671	0,113	0,000	Valid

¹⁶³ Amruddin dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020).

X3.4	0,669	0,113	0,000	Valid
X3.5	0,656	0,113	0,000	Valid
X3.6	0,560	0,113	0,000	Valid
Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah (Y)				
Y.1	0,655	0,113	0,000	Valid
Y.2	0,623	0,113	0,000	Valid
Y.3	0,682	0,113	0,000	Valid
Y.4	0,720	0,113	0,000	Valid
Y.5	0,576	0,113	0,000	Valid
Y.6	0,614	0,113	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 4.6, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai r -hitung $>$ r -tabel dan nilai signifikansi (α) $<$ 0,05. Seluruh item pada variabel Literasi Keuangan Syariah (X1), Kepercayaan (X2), Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3), dan Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah (Y) memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel (0.113) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan untuk tahap analisis data selanjutnya.

4.4.1.2 Uji Reliabilitas

Setelah seluruh butir pernyataan dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi kuesioner. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.¹⁶⁴

¹⁶⁴ *Ibid.*

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket.
Literasi Keuangan Syariah (X1)	0,827 > 0,60	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,802 > 0,60	Reliabel
Kemudahan Akses <i>Digital Banking</i> Syariah (X3)	0,682 > 0,60	Reliabel
Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah (Y)	0,718 > 0,60	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 32 (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.7, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Variabel Literasi Keuangan Syariah (X1) memperoleh nilai sebesar 0,827, variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,802, variabel Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3) sebesar 0,682, serta variabel Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah (Y) sebesar 0,718. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas. Oleh karena itu, kuesioner yang digunakan dinilai memiliki konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam proses pengujian asumsi klasik.

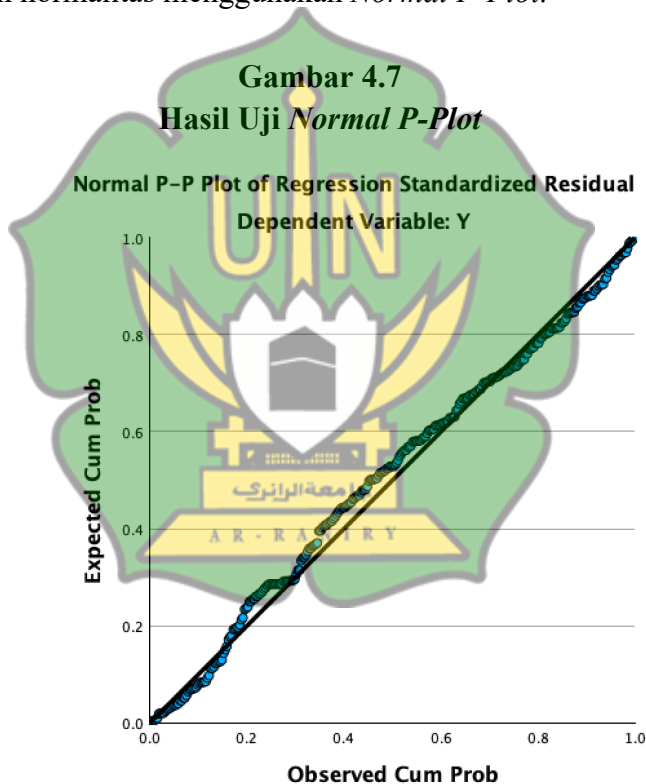
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi linear berganda yang digunakan memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang dihasilkan memiliki distribusi data yang normal dan terbebas dari masalah multikolinearitas serta heteroskedastisitas¹⁶⁵

¹⁶⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018).

4.4.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi atau variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal.¹⁶⁶ Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis *Normal Probability Plot (P-Plot)*, grafik histogram, serta uji *Kolmogorov-Smirnov*. Pada pengujian menggunakan *Normal Probability Plot (P-Plot)*, data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila titik-titik pengamatan menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Gambar berikut ini merupakan hasil pengujian normalitas menggunakan *Normal P-Plot*.

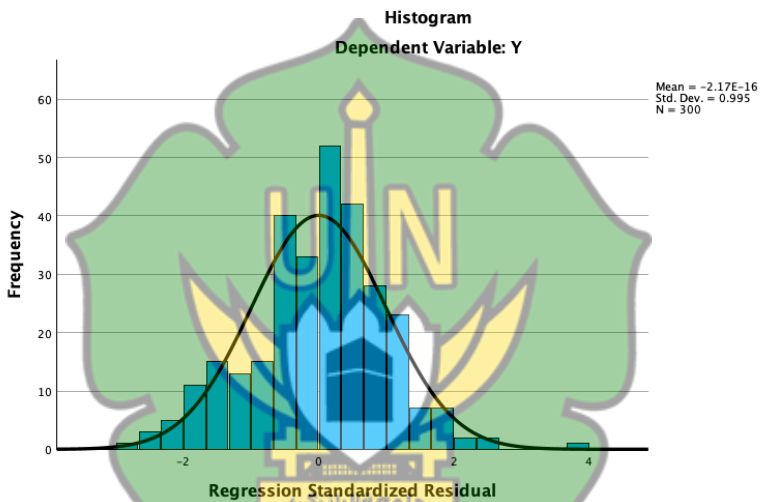


Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 32 (2026)

¹⁶⁶ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis* (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013).

Berdasarkan hasil pengujian pada Gambar 4.7, dapat dilihat bahwa titik-titik data berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal, sehingga model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.8
Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram



Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 32
(2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada Gambar 4.8 menggunakan grafik histogram, dapat dilihat bahwa pola penyebaran data membentuk pola yang seimbang. Hal ini menunjukkan bahwa residual dalam model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian normalitas juga dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan melihat nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*). Dasar pengambilan keputusan yaitu apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data dinyatakan berdistribusi normal. Uji *Kolmogorov-Smirnov* disajikan pada tabel 4.8.

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		300
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06368597
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.032
	Negative	-.049
Test Statistic		.049
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.077
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.079
	99% Confidence Interval Lower Bound	.072
	Upper Bound	.086

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil pengujian, nilai probabilitas yang diperoleh sebesar $0,086 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual pada model regresi berdistribusi normal dan model penelitian telah memenuhi asumsi normalitas.

4.4.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah model yang tidak menunjukkan adanya multikolinearitas yaitu antar variabel bebas tidak saling berkorelasi. Pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila setiap variabel independen memiliki nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Sebaliknya, apabila terdapat variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ dan/atau nilai VIF ≥ 10 , maka dapat disimpulkan bahwa

terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.¹⁶⁷ Berikut merupakan hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.876	1.410		4.169	.000		
	X1	.346	.029	.516	11.766	.000	.887	1.127
	X2	.195	.026	.335	7.603	.000	.876	1.142
	X3	.018	.036	.020	.484	.628	.985	1.015

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 32 (2026)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4.9, variabel X1 memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,887 dan VIF sebesar 1,127, variabel X2 memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,876 dan VIF sebesar 1,142, sedangkan variabel X3 memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,985 dan VIF sebesar 1,015. Seluruh variabel memiliki nilai *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi.

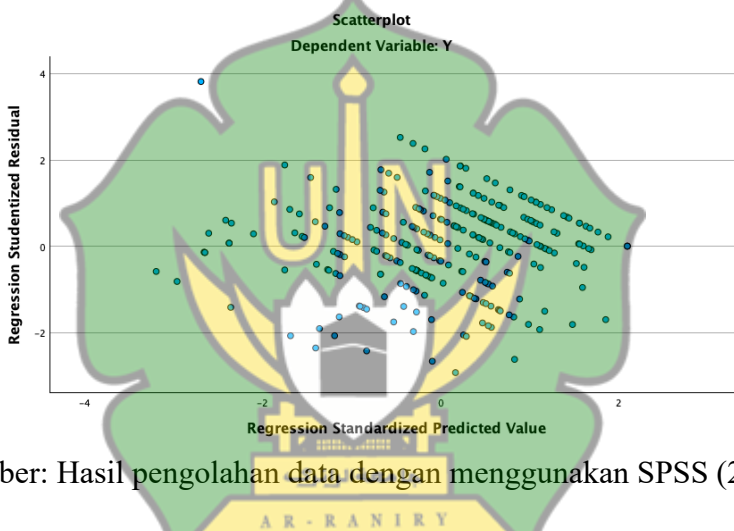
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk melihat apakah varians residual pada model regresi tidak sama antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Jika varians residual dari waktu ke waktu tetap, maka kondisi tersebut disebut homokedastisitas. Namun, apabila variansnya berbeda, maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dapat dilihat melalui pola penyebaran titik-titik pada grafik *scatterplot*. Apabila titik-titik

¹⁶⁷ *Ibid.*

membentuk pola tertentu yang teratur, maka dapat menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Apabila titik-titik menyebar secara acak tanpa membentuk pola yang jelas serta berada di sekitar dan di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.¹⁶⁸ Berikut merupakan hasil pengujian heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Gambar 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Gambar 4.9, dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik *Scatterplot* menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

Selain melalui grafik *Scatterplot*, pengujian heteroskedastisitas juga dapat dilakukan menggunakan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Apabila nilai signifikansi

¹⁶⁸ *Ibid.*

$> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.190	.876	3.640	.000	
	X1	-.003	.018	-.011	.182	.856
	X2	-.020	.016	-.076	-1.228	.220
	X3	-.028	.023	-.072	-1.235	.218

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel *Coefficients* hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen menunjukkan nilai Sig. $> 0,05$. Variabel Literasi Keuangan Syariah (X1) memiliki nilai Sig. sebesar 0,856, variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,220, dan variabel Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3) sebesar 0,218. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model ini memenuhi syarat asumsi klasik dan layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.¹⁶⁹ Hasil estimasi model regresi dan signifikansi parsial (uji t) disajikan pada tabel berikut.

¹⁶⁹ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Zifatama Publising, 2016).

Tabel 4.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.876	1.410		4.169	.000
	X1	.346	.029	.516	11.766	.000
	X2	.195	.026	.335	7.603	.000
	X3	.018	.036	.020	.484	.628

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$PPL = 5,876+ 0,346LKS + 0,195KP + 0,018KDB + e$$

Keterangan:

PPL = Penggunaan produk dan layanan Bank Syariah

LKS = Literasi Keuangan Syariah

KP = Kepercayaan

KDB = Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah

e = *Error Term*

Nilai konstanta sebesar 5,876 menunjukkan bahwa apabila variabel Literasi Keuangan Syariah (LKS), Kepercayaan (KP), dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (KDB) bernilai nol, maka nilai Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (PPL) sebesar 5,876. Koefisien regresi Literasi Keuangan Syariah (LKS) sebesar 0,346 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel LKS akan meningkatkan PPL sebesar 0,346 dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi Kepercayaan (KP) sebesar 0,195 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel KP akan meningkatkan PPL sebesar 0,195 dengan asumsi variabel lain konstan. Sementara itu, koefisien regresi Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (KDB) sebesar 0,018

menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel KDB akan meningkatkan PPL sebesar 0,018 dengan asumsi variabel lain konstan.

4.4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan tahapan analisis yang bertujuan untuk membuktikan apakah asumsi penelitian dapat diterima atau ditolak berdasarkan hasil pengolahan data. Dalam penelitian kuantitatif, pengujian hipotesis biasanya dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).¹⁷⁰

4.4.4.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam model regresi. Berikut merupakan hasil pengujian signifikansi parsial dalam penelitian ini. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dan nilai t-hitung. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai t-hitung $> t$ -tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai t-tabel diperoleh dari $df = n - k = 300 - 4 = 296$ pada tingkat signifikansi 0,05 sehingga diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,968.

¹⁷⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018).

Tabel 4.12
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.876	1.410		4.169	.000
	X1	.346	.029	.516	11.766	.000
	X2	.195	.026	.335	7.603	.000
	X3	.018	.036	.020	.484	.628

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS (2026)

Hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan Tabel 4.12 dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Variabel Literasi Keuangan Syariah (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,346, nilai t-hitung sebesar 11,766, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-hitung > t-tabel ($11,766 > 1,968$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah. Artinya, semakin tinggi tingkat literasi keuangan syariah nasabah, maka semakin tinggi pula penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.
- 2) Variabel Kepercayaan (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,195, nilai t-hitung sebesar 7,603, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-hitung > t-tabel ($7,603 > 1,968$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a ditolak dan H_2 diterima. Dengan demikian, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap BSI, maka semakin tinggi pula penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.

- 3) Variabel Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,018, nilai t-hitung sebesar 0,484, dan nilai signifikansi sebesar 0,628. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-hitung $< t$ -tabel ($0,484 < 1,968$) dan nilai signifikansi $0,628 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_3 ditolak. Dengan demikian, Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah. Artinya, kemudahan akses *digital banking* syariah belum mampu meningkatkan penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.

4.4.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi.¹⁷¹ Kriteria pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Nilai F-tabel diperoleh dari $df_1 = k - 1 = 3$ dan $df_2 = n - k = 300 - 4 = 296$, sehingga diperoleh nilai F-tabel sebesar 2,64.

Tabel 4.13
Hasil Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1251.536	3	417.179	96.974	.000 ^b
	Residual	1273.381	296	4.302		
	Total	2524.917	299			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS (2026)

¹⁷¹*Ibid.*

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 4.13 diperoleh nilai F-hitung sebesar 96,974 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian menunjukkan nilai F-hitung > F-tabel ($96,974 > 2,64$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_4 diterima. Dengan demikian, variabel Literasi Keuangan Syariah (X1), Kepercayaan (X2), dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI di Kota Banda Aceh.

4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model regresi.¹⁷² Besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.14
Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.704 ^a	.496	.491	2.074	1.407
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil pengujian berdasarkan tabel 4.14, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,491. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen, yaitu X1, X2, dan X3, dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Y) adalah sebesar 49,1%, sedangkan sisanya sebesar 50,9% dijelaskan

¹⁷² *Ibid.*

oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dimasukkan dalam analisis.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI Pada Nasabah Kota Banda Aceh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -hitung $11,766 > t$ -tabel $1,968$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman nasabah mengenai prinsip, akad, produk dan layanan keuangan syariah, maka semakin tinggi pula kecenderungan nasabah untuk menggunakan produk dan layanan tersebut yang ditawarkan oleh BSI. Literasi keuangan syariah mencerminkan tingkat pemahaman, kemampuan, sikap, dan keterampilan individu dalam mengelola sumber daya keuangan sesuai dengan prinsip Islam. Nasabah yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai sistem bank syariah cenderung lebih memahami manfaat dan keunggulan produk syariah sehingga lebih yakin dalam memanfaatkan berbagai produk dan layanan yang tersedia.¹⁷³

Berdasarkan hasil statistik deskriptif penelitian, diketahui bahwa tingkat literasi keuangan syariah responden berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,13. Karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia muda, yaitu 26-34 tahun dan 17-25 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden pada kelompok usia tersebut memiliki pengetahuan yang cukup baik mengenai konsep keuangan syariah. Salah satu indikator yang menunjukkan tingginya literasi tersebut adalah responden memahami bahwa sistem ekonomi syariah lebih

¹⁷³ Heriyati Chrisna dkk., *Literasi Keuangan Syariah Untuk Perkembangan UMKM* (Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara, 2023).

adil bagi masyarakat dengan nilai rata-rata 4,28. Selain itu, responden juga menunjukkan pemahaman bahwa margin keuntungan pada pembiayaan BSI bersumber dari kegiatan jual beli melalui akad *murabahah*, bukan bunga yang dikenakan atas pinjaman uang yang tercermin dari nilai rata-rata 4,14. Responden juga mengetahui bahwa proses operasional BSI diawasi secara ketat oleh Dewan Pengawas Syariah dengan nilai rata-rata 4,13. Selanjutnya, pemahaman mengenai mekanisme bagi hasil yang didasarkan pada nisbah yang telah disepakati sejak awal memperoleh nilai rata-rata 4,08.

Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden telah memahami secara baik prinsip dasar, mekanisme operasional, serta nilai-nilai yang melandasi praktik bank syariah. Nasabah yang memiliki pemahaman keuangan syariah yang baik akan lebih mudah memahami manfaat serta kesesuaian produk bank syariah dengan kebutuhan mereka. Pemahaman tersebut kemudian dapat meningkatkan keyakinan nasabah dalam mempertahankan hubungan dengan bank syariah dan menggunakan produk dan layanan yang tersedia.¹⁷⁴

Kondisi ini relevan dengan karakteristik masyarakat Kota Banda Aceh yang berada dalam lingkungan sosial dan regulasi yang mendukung penerapan sistem keuangan syariah. Kehadiran Qanun LKS mendorong masyarakat untuk lebih mengenal dan memahami berbagai produk serta layanan bank syariah. Adaptasi terhadap kebijakan tersebut secara tidak langsung meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya literasi keuangan syariah. Hal ini terlihat dari peningkatan tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Kota Banda Aceh yang meningkat dari 71,99% (kategori sedang) menjadi 89,70% (kategori tinggi) setelah penerapan

¹⁷⁴ Khofifah Indar Mawar Sari dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Digital Marketing dan Brand Image terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Pajak dan Manajemen Keuangan* 1, no. 4 (2024): 51-66, <https://doi.org/10.61132/pajamkeu.v1i4.391>.

qanun.¹⁷⁵ Melalui penerapan qanun ini, mau tidak mau masyarakat dan lembaga terkait melakukan konversi seluruh produk serta jasa keuangan yang sebelumnya digunakan menjadi produk dan jasa keuangan syariah. Dalam proses konversi, sebagian nasabah menanyakan berbagai hal mengenai produk dan layanan keuangan syariah, khususnya bank syariah. Pertanyaan tersebut secara bertahap menambah pengetahuan nasabah mengenai lembaga keuangan syariah dan memperkuat literasi mereka.¹⁷⁶

Peningkatan literasi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin memiliki kesadaran untuk memperoleh informasi dan memahami konsep keuangan syariah. Literasi keuangan syariah yang baik dapat meningkatkan kemampuan nasabah dalam memahami dan menerapkan pengetahuan keuangan sesuai dengan kebutuhan. Dengan pemahaman yang semakin baik terhadap akad dan prinsip syariah yang diterapkan dalam produk BSI, nasabah akan lebih mampu menentukan pilihan produk keuangan yang sesuai sehingga mendorong peningkatan penggunaan produk dan layanan BSI.¹⁷⁷

Namun, penelitian Hasan menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah masyarakat masih cenderung berfokus pada pemahaman terhadap produk-produk dasar, seperti tabungan syariah, sedangkan pemanfaatan produk pembiayaan maupun investasi syariah yang lebih kompleks masih rendah.¹⁷⁸ Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada

¹⁷⁵ Muksal dkk., “Tingkat Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Pada Masyarakat Kota Banda Aceh,” *IHTIYATH: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah* 7, no. 1 (2023): 18-34, <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v7i1.5765>.

¹⁷⁶ *Ibid.*

¹⁷⁷ Putri Heriska Putri, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Pelayanan Syariah terhadap Preferensi Tabungan BSI,” *Islamic Economics and finance in Focus* 1, no. 4 (2022): 345-359, <https://doi.org/10.21776/ieff.2022.01.4.06>.

¹⁷⁸ Hurriah Ali Hasan, “Analisis Perilaku Keuangan Masyarakat dalam Pemanfaatan Produk Perbankan Islam,” *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 1 (2023): 57-64, <https://doi.org/10.26618/vh6spv49>.

kemampuan responden dalam memanfaatkan berbagai produk BSI, seperti tabungan haji, cicil emas, maupun investasi syariah dengan nilai rata-rata sebesar 4,07. Meskipun nilai tersebut masih termasuk dalam kategori tinggi, hasil ini mengindikasikan bahwa dibandingkan dengan pemahaman responden terhadap prinsip-prinsip dasar bank syariah, kemampuan dalam mengoptimalkan pemanfaatan berbagai produk BSI masih lebih rendah. Sebagian besar nasabah telah memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep dasar keuangan syariah, namun penerapan pengetahuan tersebut dalam memanfaatkan produk-produk syariah yang lebih spesifik, khususnya untuk perencanaan keuangan dan investasi jangka panjang masih perlu ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya literasi keuangan syariah responden juga dipengaruhi oleh karakteristik responden yang sebagian besar telah menjadi nasabah BSI selama lebih dari tiga tahun pasca merger. Lama menjadi nasabah memberikan kesempatan kepada responden untuk memperoleh pemahaman dan pengalaman yang lebih luas. Sejalan dengan hal tersebut, Penelitian Masfufah dan Nugroho (2023) menyatakan bahwa lama menjadi nasabah merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan literasi keuangan syariah nasabah.¹⁷⁹

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan literasi keuangan syariah berpengaruh dalam membentuk perilaku keuangan individu. Rendahnya tingkat literasi keuangan syariah dapat menyebabkan seseorang keliru dalam membuat keputusan keuangan.¹⁸⁰ Literasi keuangan syariah berperan untuk meningkatkan pemahaman terhadap produk-produk keuangan,

¹⁷⁹ Siti Masfufah dan Ris Yuwono Yudo Nugroho, "Analisis Literasi Keuangan Syariah Nasabah Bank Wakaf Mikro Prenduan Sumenep," *Buletin Ekonomika Pembangunan* 4, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.21107/bep.v4i2.24203>.

¹⁸⁰ S. Ateş dkk., "Impact of Financial Literacy on the Behavioral Biases of Individual Stock Investors: Evidence from Borsa Istanbul," *Business & Economics Research Journal* 7, no. 3 (2016): 1-19.

sehingga investor dan pelaku usaha memiliki pandangan bahwa tingkat literasi tersebut dapat memengaruhi perubahan sikap individu terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.¹⁸¹ Namun, peningkatan literasi keuangan syariah di Aceh khususnya di Banda Aceh masih menghadapi beberapa besar seperti keterbatasan dana operasional sosialisasi, minimnya kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidang syariah, serta keterbatasan kewenangan lembaga pengawas.¹⁸²

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muzan dkk. (2025) yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap perilaku keuangan khususnya pelaku usaha. Tingkat pemahaman yang baik mengenai konsep dan produk keuangan syariah dapat mendorong pelaku usaha seperti UMKM untuk lebih mengenal serta memanfaatkan produk bank syariah sesuai dengan kebutuhannya.¹⁸³ Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kristanto HC (2022) yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah merupakan faktor penting dalam adopsi produk bank syariah. Literasi keuangan syariah berperan dalam menstandarkan pemahaman terhadap produk dan layanan keuangan syariah yang didukung oleh kemampuan, keterampilan, dan sikap individu dalam memahami informasi keuangan. Pemahaman yang baik terhadap berbagai akad dan instrumen keuangan syariah seperti *murabahah*, *mudharabah*, *wadiah*, *musyarakah*, *ijarah*, *sukuk*, serta instrumen keuangan lainnya dapat

¹⁸¹ R. Heru Kristanto HC, "Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga* 7, no. 2 (2022): 1300-1318.

¹⁸² Wen Ronga, "Aceh Jadi Pelopor Literasi Keuangan Syariah, Namun Masih Banyak Tantangan yang Harus Dihadapi," *Bisnisia.id*, 8 Desember 2024, <https://bisnisia.id/aceh-jadi-pelopor-literasi-keuangan-syariah-namun-masih-banyak-tantangan-yang-harus-dihadapi/>.

¹⁸³ Amrul Muzan dkk., "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pemanfaatan Lembaga Keuangan Syariah: UMKM Di Kualu Nenas," *Islamic Business and Finance (IBF)* 6, no. 2 (2025): 159-180.

mempercepat adopsi produk bank syariah.¹⁸⁴ Namun, temuan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Nurcahyani dan Mabruroh (2025) yang menemukan tidak adanya pengaruh signifikan literasi keuangan syariah terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.¹⁸⁵

4.5.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI Pada Nasabah Kota Banda Aceh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh. Hal ini terlihat dari nilai t-hitung sebesar $7,603 > 1,968$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap BSI, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka dalam menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan. Kepercayaan dalam hal ini merupakan keyakinan nasabah terhadap integritas BSI dalam menjalankan operasional sesuai prinsip syariah, kompetensi dalam menyediakan layanan perbankan yang berkualitas, konsistensi dalam memenuhi janji dan menjaga kualitas pelayanan, loyalitas dalam mengutamakan kepentingan nasabah, serta keterbukaan dalam memberikan informasi yang jelas dan transparan. Semakin baik persepsi nasabah terhadap aspek-aspek tersebut, maka semakin besar pula keinginan mereka untuk menggunakan produk dan layanan BSI.¹⁸⁶

¹⁸⁴ R. Heru Kristanto HC, "Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga* 7, no. 2 (2022): 1300-1318.

¹⁸⁵ Anggita Nurcahyani dan Ahda Inayati Mabruroh, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Religiusitas Terhadap Keputusan Penggunaan Pembiayaan Syariah di Era Digital: Peluang Dan Tantangan," *Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah* 07, no. 04 (2025): 114-129.

¹⁸⁶ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12 (Jakarta: Salemba Empat, 2009); Novia Aldina dkk., "Pengaruh Servicescape dan Customer Experience terhadap Kepuasan Nasabah dengan Trust Level Bank

Hasil penelitian didukung oleh hasil deskriptif variabel Kepercayaan yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,10 dan termasuk dalam kategori tinggi. Tingginya kepercayaan responden terlihat dari keyakinan bahwa pegawai BSI mampu menjelaskan detail perbedaan akad, seperti *wadiah* dan *mudharabah*, dengan cara yang mudah dipahami dengan nilai rata-rata 4,17. Selain itu, responden juga meyakini bahwa BSI memenuhi janji-janji yang ditawarkan melalui promosi produk dengan nilai rata-rata 4,16. Responden menilai bahwa pada produk yang digunakan di BSI tidak terdapat biaya tambahan yang tidak jelas atau menyerupai sistem bunga dengan nilai rata-rata 4,11. Selanjutnya, BSI dinilai memiliki sikap nyata dalam memperbaiki layanan berdasarkan keluhan nasabah masing-masing dengan nilai rata-rata 4,12. Kepercayaan responden juga terlihat dari keyakinan bahwa data pribadi dan saldo nasabah terjaga keamanannya dengan nilai rata-rata 4,08. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap integritas, kompetensi, keamanan, dan transparansi BSI dalam memberikan pelayanan bank syariah.

Di Kota Banda Aceh, peran kepercayaan menjadi semakin penting karena masyarakat tidak hanya mempertimbangkan aspek fungsional, tetapi juga nilai moral dan religius. Meskipun sistem keuangan telah sepenuhnya syariah pasca penerapan Qanun LKS, kepercayaan tetap menjadi faktor pembeda dalam menentukan apakah nasabah akan menggunakan produk dan layanan bank secara aktif atau sekadar pasif. Dengan demikian, meskipun pilihan lembaga keuangan terbatas pada sistem syariah, nasabah tetap memiliki preferensi terhadap lembaga yang dianggap lebih terpercaya, baik dari segi pelayanan, reputasi, maupun kualitas sistem digital. Penggunaan layanan bank syariah tidak hanya ditentukan oleh tingkat pemahaman, tetapi juga dipengaruhi oleh

keyakinan terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas lembaga keuangan itu sendiri.¹⁸⁷

Lebih lanjut, aspek keamanan legal juga memperkuat kepercayaan nasabah.¹⁸⁸ Adanya aturan hukum yang mengharuskan sistem keuangan di Aceh berbasis syariah mengurangi keraguan etis nasabah ketika bertransaksi. Nasabah merasa memiliki jaminan perlindungan negara dalam menjalankan prinsip agamanya melalui perbankan. Luasnya penggunaan produk dan layanan BSI di Banda Aceh bukan hanya karena pilihan komersial, tetapi juga hasil dari kepercayaan yang tinggi terhadap integritas sistem keuangan yang telah dipayungi oleh hukum daerah.¹⁸⁹

Kepercayaan nasabah terhadap bank syariah di Provinsi Aceh juga menghadapi berbagai tantangan yang cukup besar. Berdasarkan hasil pengamatan empiris, reputasi dan tingkat kepercayaan masyarakat sempat mengalami guncangan akibat munculnya tindakan dari beberapa oknum pegawai bank syariah yang dinilai melanggar prinsip integritas. Karena masyarakat Aceh memiliki ketergantungan yang sangat tinggi terhadap ekosistem bank syariah pasca-implementasi Qanun LKS, setiap bentuk pelanggaran moral oleh oknum internal secara langsung berimplikasi pada munculnya persepsi negatif publik. Kondisi ini menjadi sinyal kuat bagi pihak manajemen perbankan untuk memperketat pengawasan internal dan menegakkan tata kelola yang bersih demi menjaga loyalitas serta rasa aman nasabah secara

¹⁸⁷ Putri Mauliza dkk., “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Generasi Milenial Pada Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Banda Aceh),” *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* 9, no. 6 (2023): 2408-2415, <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1693>.

¹⁸⁸ Arif Perdana dkk., “Algorithmic Trust and Regulation: Governance, Ethics, Legal, and Social Implications Blueprint for Indonesia’s Central Banking,” *Technology in Society* 81 (June 2025), <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2025.102838>.

¹⁸⁹ Yusrijal Abdar dan Ridayani, “Aktualisasi Ekonomi Syariah di Provinsi Aceh dalam Perspektif Politik Hukum,” *CARONG: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 2, no. 2 (2025): 899-908, <https://doi.org/10.62710/fw4vtc75>.

berkelanjutan.¹⁹⁰ Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepercayaan nasabah terhadap BSI tetap tinggi dan mampu mendorong peningkatan penggunaan produk dan layanan BSI. Hasil ini menyimpulkan bahwa kepercayaan masih menjadi faktor penting dalam menentukan perilaku penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah dan Erislan (2026) yang menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan. Individu yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap suatu produk dan layanan akan menunjukkan keyakinan yang lebih besar untuk menggunakan produk dan layanan tersebut secara berkelanjutan. Kepercayaan tersebut terbentuk karena adanya persepsi mengenai keamanan, keandalan, serta integritas perusahaan.¹⁹¹ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sodik (2026) yang juga menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.¹⁹² Namun demikian, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Mulyani & Huzaini (2024) yang menunjukkan bahwa

¹⁹⁰ Redaksi, “Terbukti Salah Gunakan Dana Nasabah, Oknum Karyawan BSI di Aceh Ditahan,” *AcehTrend*, 16 November 2024, <https://www.acehtrend.com/news/terbukti-salah-gunakan-dana-nasabah-oknum-karyawan-bsi-di-aceh-ditahan/index.html>; Safrina, “BSI Dukung Penegakan Hukum terhadap Oknum Pegawai,” *Pemerintah Provinsi Aceh*, 21 Desember 2024, <https://acehprov.go.id/berita/kategori/umum/bsi-dukung-penegakan-hukum-terhadap-oknum-pegawai>.

¹⁹¹ Putri Nurjanah and Erislan Erislan, “The Effect of UTAUT Factors and Trust on GoPay Use Behavior: The Mediating Influence of Behavioral Intention,” *Research Horizon* 6, no. 1 (2026): 209-224, <https://doi.org/10.54518/rh.6.1.2026.1063>.

¹⁹² Fajar Sodik, “Towards a Sustainable Islamic Digital banking Ecosystem: Empirical Evidence on the Impact of Trust and Islamic Religiosity from Indonesia,” *Journal of Islamic Marketing*, June 9, 2026, 1-30, <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2025-0220>.

kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah.¹⁹³

4.5.3 Pengaruh Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI Pada Nasabah Kota Banda Aceh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah pada nasabah BSI di Kota Banda Aceh. Hal ini terlihat dari nilai t-hitung sebesar 0,484 < t-tabel sebesar 1,968 serta nilai signifikansi sebesar 0,628 > 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan akses *digital banking* syariah belum menjadi faktor utama yang memengaruhi penggunaan produk dan layanan BSI. Meskipun *digital banking* syariah memberikan kemudahan dalam bertransaksi, penggunaan produk dan layanan bank syariah lebih banyak dipengaruhi oleh tingkat pemahaman terhadap keuangan syariah dan kepercayaan terhadap bank. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek pengetahuan dan kepercayaan masih memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan faktor kemudahan teknologi dalam mendorong penggunaan produk dan layanan bank syariah di Kota Banda Aceh.

Hasil ini didukung oleh hasil deskriptif variabel Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,00 (Kategori tinggi/baik). Responden menilai fitur QRIS pada aplikasi BYOND by BSI memiliki tingkat responsivitas yang baik dalam proses pemindaian kode QR, dengan nilai rata-rata 4,14. Selanjutnya, aplikasi BYOND by BSI memudahkan menemukan fitur-fitur utama seperti transfer, pembayaran tagihan, dan QRIS dengan nilai rata-rata 4,12. Selanjutnya, kemampuan responden

¹⁹³ Listi Mulyani dan Moh. Huzaini, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi,” *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 1223-1233, <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5880>.

dalam menguasai berbagai fitur aplikasi sejak pertama kali digunakan memperoleh nilai rata-rata 4,10. Indikator mengenai kemampuan aplikasi dalam mendukung transaksi pada malam hari atau hari libur memperoleh nilai rata-rata 4,09. Selanjutnya, indikator mengenai kelancaran berbagai fitur aplikasi, seperti transfer, QRIS, top up e-wallet, atau tabungan emas, memperoleh nilai rata-rata 3,98. Meskipun demikian, indikator mengenai minimnya gangguan teknis atau *error* saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,62. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun nasabah menilai layanan digital BSI mudah digunakan, masih terdapat kendala teknis yang dirasakan dalam penggunaannya. Selain itu, hasil analisis distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pada beberapa indikator kemudahan akses *digital banking* syariah masih banyak terdapat proporsi responden yang memilih jawaban ragu-ragu dan tidak setuju, khususnya pada indikator yang berkaitan dengan minimnya gangguan teknis aplikasi.

Hasil ini juga diperkuat melalui kotak masukan dan saran yang disediakan dalam kuesioner penelitian, di mana beberapa responden menyampaikan masukan terhadap kualitas layanan digital BSI. Di antara masukan yang diberikan antara lain perlunya pembenahan sistem karena masih terdapat beberapa kekurangan, seperti pada fitur riwayat transaksi yang dinilai belum tersusun secara rapi dan masih terlihat acak sehingga menyulitkan nasabah dalam melakukan pengecekan transaksi. Selain itu, informasi mengenai transaksi dana masuk juga belum dilengkapi dengan keterangan waktu (jam) transaksi, sehingga nasabah mengalami kesulitan dalam mengetahui secara pasti kapan dana tersebut diterima. Responden juga menyampaikan harapan agar aplikasi BYOND tidak terlalu sering mengalami gangguan sistem (*error*) ketika digunakan. Permasalahan teknis semacam ini dapat mengurangi kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan *digital banking*.

Selain itu, meskipun seseorang memiliki pemahaman yang baik mengenai operasional aplikasi perbankan digital, hal tersebut belum tentu mendorong penggunaan aplikasi secara rutin dalam aktivitas transaksi.¹⁹⁴ Faktor lain yang menyebabkan hasil tidak signifikan adalah responden penelitian yang didominasi oleh usia muda yang termasuk dalam kelompok generasi yang memiliki kemampuan tinggi dalam memanfaatkan teknologi. Kelompok usia muda cenderung tidak lagi menjadikan kemudahan akses sebagai pertimbangan utama dalam mengadopsi layanan internet atau *mobile banking*. Hal ini disebabkan oleh kemampuan mereka dalam mempelajari dan mengoperasikan layanan perbankan digital dengan mudah, sehingga tingkat kemudahan akses tidak lagi menjadi hambatan dalam penggunaan layanan tersebut.¹⁹⁵

Tingginya penggunaan aplikasi BYOND oleh masyarakat Kota Banda Aceh tetap menunjukkan bahwa layanan digital BSI masih digunakan secara luas. Dominasi BSI sebagai lembaga keuangan syariah terbesar di Aceh turut menjadi faktor yang mendorong masyarakat untuk tetap menggunakan layanan digital tersebut. BSI memiliki jaringan layanan, infrastruktur, dan cakupan operasional yang lebih luas dibandingkan alternatif lembaga keuangan lainnya di wilayah tersebut. Oleh karena itu, masyarakat tetap menggunakan layanan digital BSI meskipun masih menghadapi berbagai kendala teknis karena pilihan layanan keuangan yang tersedia relatif terbatas.¹⁹⁶

¹⁹⁴ Rizky Zulkarnain dan Andi Amri, "Determinan Perilaku Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI: Peran Literasi Keuangan Digital, Kegunaan, dan Persepsi Biaya," *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* 7, no. 3 (2026): 762-775, <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v7i3.9100>.

¹⁹⁵ A. Y. Chong dkk., "Online Banking Adoption: An Empirical Analysis," *International Journal of Bank Marketing* 28, no. 4 (2010): 267-287, <https://doi.org/10.1108/02652321011054963>.

¹⁹⁶ Masrizal Zainun, "Ritel BSI Aceh Tumbuh Pesat, Emas & Haji Jadi Primadona," *Komparatif.id*, 9 Februari 2025, <https://komparatif.id/ritel-bsi-aceh-tumbuh-pesat-emas-haji-jadi-primadona/>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Selvanathan (2016) yang menyatakan bahwa kemudahan akses *digital banking* syariah tidak berpengaruh terhadap penggunaan produk dan layanan bank syariah. Mayoritas responden yang berasal dari kelompok usia muda tergolong melek teknologi. Kemampuan mereka dalam mempelajari dan mengoperasikan layanan digital dengan mudah menyebabkan aspek kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi pertimbangan utama.¹⁹⁷ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pratama (2026) yang menunjukkan bahwa kemudahan akses *digital banking* syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan produk dan layanan bank syariah. Meskipun aplikasi *digital banking* telah dirancang dengan tampilan yang sederhana serta fitur yang mudah dipahami, kondisi tersebut belum tentu mampu meningkatkan penggunaan secara signifikan. Kondisi tersebut dijelaskan karena masih terdapat nasabah baru yang belum sepenuhnya memahami berbagai fitur serta tata cara penggunaan aplikasi *mobile banking*.¹⁹⁸ Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Masruchin dkk. (2024) dan Uyun dkk. (2024) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *digital banking* syariah.¹⁹⁹

¹⁹⁷ Mahiswaran Selvanathan dkk., "The Impact of Cost, Customer Experience, Ease of Use, and Trust towards Adoption of Online Banking," *International Business Research* 9, no. 11 (2016): 235-241, <https://doi.org/10.5539/ibr.v9n11p235>.

¹⁹⁸ Defriansyah Pratama, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah KC Jambi Patimura di Kota Jambi," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 11, no. 1 (2026), <https://doi.org/10.30651/jms.v11i1.29908>.

¹⁹⁹ Masruchin dkk., "The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari'ah E-Banking Services," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 8, no. 2 (2024): 206-223.

4.5.4 Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI Pada Nasabah Kota Banda Aceh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI oleh nasabah di Kota Banda Aceh. Hal ini dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 96,974 > F-tabel sebesar 2,64 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu memengaruhi penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh.

Literasi keuangan syariah membantu nasabah memahami dasar, prinsip, manfaat, dan keunggulan produk bank syariah, sehingga mendorong keyakinan dalam penggunaannya.²⁰⁰ Kepercayaan berperan sebagai faktor dalam mengurangi ketidakpastian dan risiko yang dirasakan nasabah terhadap layanan perbankan.²⁰¹ Sementara kemudahan akses *digital banking* syariah memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam bertransaksi.²⁰² Ketika nasabah memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip syariah (literasi), merasa aman dan yakin dengan kredibilitas bank (kepercayaan), serta dibantu dengan teknologi yang praktis (kemudahan akses) maka hambatan untuk menggunakan produk dan layanan perbankan akan hilang, sehingga intensitas penggunaan

²⁰⁰ Inaayatul Muflihah dkk., “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Penggunaan produk dan layanan Keuangan Syariah di Indonesia,” *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner* 2, no. 4 (2025): 2546-255.

²⁰¹ Khairana Disi Adani dkk., “Pengaruh Keamanan Transaksi, Kepercayaan Konsumen, dan Kemudahan Akses Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking,” *Journal of Capital Markets and Banking* 14, no. 1 (2026): 305-345, <https://doi.org/10.63607/jcmb.v14i1.67>.

²⁰² Achmad Febrianto dan Angel Mareta Eka Ayu Lestari Lestari, “Analysis of Public Satisfaction Level on the BYOND App Service by BSI KCP Probolinggo,” *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 10, no. 1 (2025): 38-51, <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v10i1.3666>.

produk dan layanan meningkat. BSI perlu mengembangkan strategi yang terintegrasi dalam meningkatkan penggunaan produk dan layanannya. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan penguatan literasi keuangan syariah melalui edukasi dan sosialisasi. Selain itu, BSI juga perlu membangun dan menjaga kepercayaan nasabah melalui transparansi, kualitas layanan, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah. Pengembangan infrastruktur dan inovasi digital juga menjadi keharusan untuk memastikan kemudahan akses layanan tetap terjaga dan mampu bersaing di era digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Kognitif Sosial yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh interaksi antara faktor personal, lingkungan, dan perilaku itu sendiri. Dalam konteks penelitian ini, literasi keuangan syariah merepresentasikan faktor personal berupa pengetahuan dan pemahaman individu, kepercayaan mencerminkan persepsi terhadap lingkungan atau institusi perbankan, sedangkan kemudahan akses *digital banking* syariah menjadi bentuk dukungan lingkungan melalui pemanfaatan teknologi.²⁰³ Interaksi ketiga faktor tersebut secara bersama-sama mampu mendorong terbentuknya perilaku penggunaan produk dan layanan BSI oleh nasabah di Kota Banda Aceh. Hasil ini menunjukkan bahwa perilaku penggunaan produk dan layanan perbankan syariah akan semakin kuat apabila didukung oleh tingkat literasi keuangan syariah yang baik, kepercayaan yang tinggi terhadap bank, serta kemudahan dalam mengakses layanan digital. Apabila ketiga aspek tersebut terus dikembangkan, maka penggunaan produk dan layanan BSI oleh masyarakat berpotensi mengalami peningkatan yang lebih optimal pada masa mendatang.

²⁰³ Syifa Natasya dan Aminnullah Achmad Muttaqin, "The Effect of Islamic Financial Literacy, Trust, and Financial Self-Efficacy on Islamic Financial Inclusion," *Islamic Economics and finance in Focus* 4, no. 2 (2025): 319-337, <https://doi.org/10.21776/ieff.2025.04.2.06>; Henry Boateng dkk., "Assessing the Determinants of Internet Banking Adoption Intentions: A Social Cognitive Theory Perspective," *Computers in Human Behavior* 65 (Desember 2016): 468-478, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.017>.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan rangkaian penelitian, hasil pengolahan dan analisis data, serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, penelitian yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah terhadap Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh” menghasilkan beberapa hasil penelitian yang dapat dirumuskan sebagai kesimpulan.

1. Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI di Kota Banda Aceh dengan nilai koefisien sebesar 0,346, nilai t-hitung sebesar $11,766 > 1,968$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman nasabah terhadap keuangan syariah, maka semakin besar kecenderungan nasabah dalam menggunakan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh. Tingginya literasi keuangan syariah pada nasabah BSI juga didukung oleh penerapan Qanun LKS yang mendorong masyarakat lebih mengenal dan memahami produk dan layanan bank syariah.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI di Kota Banda Aceh dengan nilai koefisien sebesar 0,195, nilai t-hitung sebesar $7,603 > 1,968$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap BSI, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka dalam menggunakan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh. Kepercayaan tersebut terbentuk dari keyakinan nasabah terhadap integritas BSI dalam menjalankan operasional sesuai prinsip syariah, kompetensi

dalam menyediakan layanan perbankan yang berkualitas, konsistensi dalam memenuhi janji dan menjaga kualitas pelayanan, loyalitas dalam mengutamakan kepentingan nasabah, serta keterbukaan dalam memberikan informasi yang jelas dan transparan.

3. Kemudahan Akses *Digital Banking* syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Produk dan Layanan BSI di Kota Banda Aceh dengan nilai koefisien sebesar 0,018, nilai t-hitung sebesar $0,484 < 1,968$, dan nilai signifikansi sebesar $0,628 > 0,05$. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh mayoritas responden yang berasal dari kelompok usia muda sehingga telah terbiasa menggunakan teknologi dan tidak lagi menjadikan kemudahan akses sebagai pertimbangan utama. Selain itu, hasil distribusi jawaban responden pada beberapa indikator menunjukkan masih banyak proporsi responden yang memilih jawaban ragu-ragu dan tidak setuju, terutama pada indikator yang berkaitan dengan minimnya gangguan teknis aplikasi. Temuan ini juga didukung oleh masukan yang disampaikan responden melalui kotak saran pada kuesioner penelitian. Beberapa responden mengungkapkan bahwa aplikasi BYOND by BSI masih sering mengalami *error*, tampilan riwayat transaksi belum tersusun secara rapi, serta informasi transaksi dana masuk belum dilengkapi dengan keterangan waktu (jam) transaksi. Beberapa masukan tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan *digital banking* dinilai mudah digunakan, masih terdapat kendala teknis yang memengaruhi kenyamanan nasabah dalam memanfaatkan layanan tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses yang dirasakan nasabah belum mampu mendorong peningkatan penggunaan produk dan layanan BSI secara signifikan.
4. Secara simultan, variabel Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses *Digital banking*

Syariah berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan produk dan layanan BSI di Kota Banda Aceh dengan nilai F-hitung sebesar $96,974 > F\text{-tabel}$ sebesar 2,64 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu memengaruhi penggunaan produk dan layanan BSI pada nasabah Kota Banda Aceh. Dengan demikian, penggunaan produk dan layanan BSI pada nasabah Kota Banda Aceh berkaitan dengan aspek pemahaman keuangan syariah, kepercayaan terhadap bank syariah, serta kemudahan dalam mengakses layanan *digital banking* syariah.

5.2 Saran

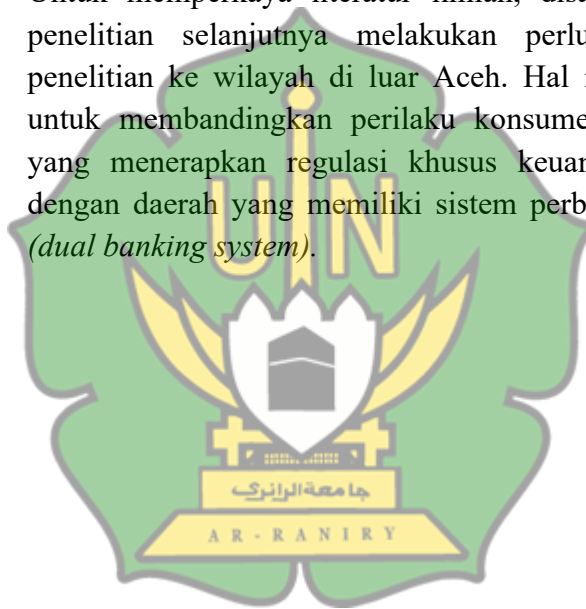
Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)
 - Manajemen BSI perlu memastikan stabilitas aplikasi *mobile banking* dan ketersediaan uang di ATM secara konsisten, karena kegagalan sistemik dan gangguan layanan dapat mengganggu kepercayaan nasabah.
2. Bagi Pemerintah atau Regulator
 - Pemerintah dan dewan pengawas perlu memastikan bahwa penerapan Qanun LKS tidak hanya pada aspek legal-formal, tetapi juga disertai pengawasan terhadap kualitas layanan perbankan, termasuk stabilitas layanan digital dan keamanan transaksi.
3. Bagi Masyarakat Umum
 - Masyarakat diharapkan bersikap lebih responsif dalam memberikan umpan balik melalui kanal bantuan atau pengaduan resmi perbankan apabila menemui kendala teknis maupun ketidakjelasan layanan. Partisipasi aktif nasabah ini sangat diperlukan agar setiap hambatan operasional dapat tertangani secara cepat sehingga

ekosistem bank syariah tetap terjaga kualitas dan kredibilitasnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi penggunaan produk dan layanan bank syariah, seperti kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, kualitas layanan, persepsi manfaat, maupun persepsi risiko.
- Untuk memperkaya literatur ilmiah, disarankan agar penelitian selanjutnya melakukan perluasan lokasi penelitian ke wilayah di luar Aceh. Hal ini bertujuan untuk membandingkan perilaku konsumen di daerah yang menerapkan regulasi khusus keuangan syariah dengan daerah yang memiliki sistem perbankan ganda (*dual banking system*).



DAFTAR PUSTAKA

- Abdar, Yusrijal dan Ridayani. “Aktualisasi Ekonomi Syariah di Provinsi Aceh dalam Perspektif Politik Hukum.” *CARONG: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 2, no. 2 (2025): 899–908. <https://doi.org/10.62710/fw4vtc75>.
- Adani, Khairana Disi, Rika In Sadilah, Mayada Apriliyanti, Ghina Zelda Azelia, Atik Budi Paryanti, dan Lukman Hakim Sangapan. “Pengaruh Keamanan Transaksi, Kepercayaan Konsumen, dan Kemudahan Akses Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking.” *Journal of Capital Markets and Banking* 14, no. 1 (2026): 305–345. <https://doi.org/10.63607/jcmb.v14i1.67>.
- Al Ishaqi, Akbar Maulana. “Kontribusi Perbankan Syariah di Aceh Belum Optimal, Baru 6,7% dari Total Nasional.” *Bisnis.com*, 24 Oktober 2024. <https://finansial.bisnis.com/read/20241024/231/1810493/kontribusi-perbankan-syariah-di-aceh-belum-optimal-baru-67-dari-total-nasional>.
- Aldina, Novia, Imam Suryono, dan Ari Soeti Yani. “Pengaruh Servicescape dan Customer Experience terhadap Kepuasan Nasabah dengan Trust Level Bank Negara Indonesia sebagai Pemoderasi.” *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 6, no. 6 (2025). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i6.6140>.
- Amrina, Dania Hellin. “Analisis Penerapan Prinsip Syariah dalam Pengelolaan Bank Syariah di Indonesia.” *Unisan: Jurnal Manajemen dan Pendidikan* 4, no. 4 (2025): 18–27.
- Amruddin, Itha Leanni Muskananfolo, Erna Febriyanti, Fance Roynaldo Pandie, Maria Yasintha Goa, dan Yulia Martiningsih Karmila Letor. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020.

- Annas, Nafiz, Rezty Arizta Putri, Deti Kurniati, Reni, dan Gurrub Dwi Septano. "Analysis of User Experience (UX) and User Interface (UI) on Digital Banking Applications to Increase Customer Satisfaction in Banten Province." *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHES)* 7, no. 2 (2025): 930–940. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i2.7459>.
- Anthi, Dina Hadry, Andi Patimbangi, dan Muh. Hasbi Ash Shiddiq. "Analysis of Factors Influencing Public Interest in Using Digital Banking Services (Study on the Bone Regency Community)." *MBISKU: Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan* 2, no. 1 (2025): 35–48. <https://doi.org/10.56633/mbisku.v2i1.943>.
- Apriyadi, Anton, Moch. Cahyo Sucipto, dan Abdul Muhyi. "Analisis Perbandingan Kemudahan Akses dan Keamanan Layanan M-Banking Bank Konvensional dan Bank Syariah." *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* 5, no. 2 (2025): 146–171. <https://doi.org/10.37726/jammiah.v5i2.1563>.
- Arikunto, Suharsimi. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Arini, Shafira Cendra. "OJK sebut transaksi digital perbankan RI tembus Rp 87 kuadriliun. detikFinance." *finance.detik.com*, 25 Februari 2025. <https://finance.detik.com/moneter/d-7794465/ojk-sebut-transaksi-digital-perbankan-ri-tembus-rp-87-kuadriliun>.
- Azizah, Bilqis Putri, dan Ida Bagus Nyoman Udayana. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Ilmiah Manajemen (EMOR)* 6, no. 1 (2022): 88–100. <https://doi.org/10.32529/jim.v6i1.1504>.
- Bandura, Albert. "Social Cognitive Theory of Mass Communication." *Media Psychology* 3, no. 3 (2001): 265–299.

- Bank Syariah Indonesia. “BSI Semakin Diminati, Tabungan Tumbuh Tertinggi di Industri.” 13 Mei 2026. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-semakin-diminati-tabungan-tumbuh-tertinggi-di-industri>.
- Bank Syariah Indonesia. “Kinerja Solid dan Tumbuh Rerata di atas Industri, BSI Raih Predikat Best Performance Sharia Bank 2025.” Bank Syariah Indonesia, 19 September 2025. <https://bankbsi.co.id>.
- Bank Syariah Indonesia. “Volume Transaksi QRIS dan ATM BSI di Aceh Naik Double Digit Selama PON XXI.” Bank Syariah Indonesia News & Update, 24 September 2024. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/volume-transaksi-qris-dan-atm-bsi-di-aceh-naik-double-digit-selama-pon-xxi>.
- Bank Syariah Indonesia, Corporate Communications. *Topping Off Green Building BSI di Aceh Rampung & Akan diresmikan Awal Tahun 2024*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2023. <https://bankbsi.co.id>.
- Boateng, Henry, Diyawu Rahman Adam, Abednego Feehi Okoe, dan Thomas Anning-Dorson. “Assessing the Determinants of Internet Banking Adoption Intentions: A Social Cognitive Theory Perspective.” *Computers in Human Behavior* 65 (Desember 2016): 468–478. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.017>.
- BSI Pusat Diminta Turun Tangan Usut Dugaan Penyalahgunaan Wewenang di Cabang Ahmad Dahlan Banda Aceh*. 5 November 2025. <https://www.ajnn.net/news/bsi-pusat-diminta-turun-tangan-usut-dugaan-penyalahgunaan-wewenang-di-cabang-ahmad-dahlan-banda-aceh/index.html>.
- Budiman, Hamdan. “Diakhir Tahun Tiga Kejahatan Perbankan Terungkap di Aceh.” *Koran Aceh*, 19 Desember 2024. <https://koranaceh.net/2024/12/tiga-kejahatan-perbankan-terungkap-di/>.

- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia. "Fatwa No: 117/DSN-MUI/II/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah." DSN-MUI, 22 Februari 2018. <https://dsnemui.or.id>.
- Dewan Syariah Nasional MUI. *Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah*. Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, 2017. <https://dsnemui.or.id>.
- DinarStandard. "State of the Global Islamic Economy Report 2024/25 released." *Zawya*, 7 Agustus 2025. <https://www.zawya.com/en/press-release/research-and-studies/state-of-the-global-islamic-economy-report-2024-25-released-bo1pzhzt/>.
- Djlantik, Anak Agung Monny Aryadi. *Pengantar Literasi Keuangan Syariah: Perspektif Generasi Milenial Indonesia*. Disunting oleh Weni Yuliani. Lingkaran Edukasi Indonesia, 2025.
- Djuwita, Diana, dan Ayus Ahmad Yusuf. "Tingkat Literasi Keuangan Syariah di Kalangan UMKM dan Dampaknya Terhadap Perkembangan Usaha." *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 10, no. 1 (2018): 105–127. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2837>.
- Febrianto, Achmad, dan Angel Mareta Eka Ayu Lestari Lestari. "Analysis of Public Satisfaction Level on the BYOND App Service by BSI KCP Probolinggo." *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 10, no. 1 (2025): 38–51. <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v10i1.3666>.
- Fitria, Tira Nur. "Islamic Banking Digitalization: Challenges and Opportunities in the Era of Industrial Revolution 4.0." *Jurnal*

- Ilmiah Ekonomi Islam* 11, no. 1 (2025): 1–19.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v11i1.16855>.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Hair, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., dan Anderson, Rolph E. *Multivariate Data Analysis*. United Kingdom: Cengage Learning, 2018.
- Hajar, Siti, dan Rina Mauliza. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Cicilan Emas Pada Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Imam Bonjol.” *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 2, no. 2 (2024): 1–10. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13649283>.
- Halida, Uly Mabruroh. “Faktor Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan M-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan.” *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 11, no. 2 (2024): 278–294. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v11i2.15806>.
- Hartono, Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Andi Offset, 2007.
- Hasan, Hurriah Ali. “Analisis Perilaku Keuangan Masyarakat dalam Pemanfaatan Produk Perbankan Islam.” *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 1 (2023): 57–64. <https://doi.org/10.26618/vh6spv49>.
- Hermanto, Suwardi Bambang, dan Patmawati Patmawati. “Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan Technology Acceptance Model.” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 19, no. 2 (2017): 67–81. <https://doi.org/10.9744/jak.19.2.67-81>.
- Hidayati, Nur, Rifki Hanif, Hafid Aditya Pradesa, dan Iin Agustina. “Increasing Customer Trust in Islamic Bank: Role of Service Quality and Satisfaction.” *Journal of Business and*

Economics Research (JBE) 6, no. 2 (2025): 648–657.
<https://doi.org/10.47065/jbe.v6i2.7291>.

Hisan, Khairatun, Hasnul Arifin Melayu, dan Rahmat Efendy Al-Amin Siregar. “Factor Analysis of Non-Muslim Customers in Saving at Sharia Bank of Indonesia Banda Aceh Branch.” *Dusturiyah: Jurnal Hukum Islam, Perundang-undangan dan Pranata Sosial* 14, no. 2 (2024): 178–196.
<https://doi.org/10.22373/dusturiyah.v14i2.23180>.

Hunter, Shawn, Cuong Pham, Kunhyui Kim, dkk. “Factors Influencing Digital Financial Services Adoption in Low- and Medium-Income Countries: A Systematic Literature Review.” *International Journal of Bank Marketing* 43, no. 9 (2025): 1884–1909. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2024-0580>.

Indupurnahayu, Indupurnahayu, Yusuf Amri, Bramastyo Bontas Prastowo, dan Abrista Devi. “The Thirty Years of Indonesian Sharia Banking: Potential, Prospects and Challenges in the Era of Technological Disruption.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 13, no. 5 (2025): 1209–1214.
<https://doi.org/10.37641/jiakes.v13i5.2676>.

Irmadhani, dan Mahendra Adhi Nugroho. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Computer Self-Efficacy terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.” *Jurnal Bisnis* 14, no. 1 (2018): 1–20.

Ishaqi, Akbar Maulana al. “Kontribusi Perbankan Syariah di Aceh Belum Optimal, Baru 6,7 % dari Total Nasional.” *Bisnis.com*, 24 Oktober 2024.
<https://finansial.bisnis.com/read/20241024/231/1810493/kontribusi-perbankan-syariah-di-aceh-belum-optimal-baru-67-dari-total-nasional>.

Ismawati, Nurjannah, Isda Iskandar, dan Misra Windayani. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Brand Equity, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Generasi Z dalam

Menggunakan Jasa Perbankan Syariah.” *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah* 9, no. 1 (2025): 101–18.

Jati, Nugroho Jatmiko, dan Herry Laksito. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang).” *Jurnal Akuntansi Diponegoro* 1, no. 1 (2012): 1–15.

Juliandi, Azuar dan Irfan. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Citapustaka Media Perintis, 2013.

Khafifa, Bunga Aulia, dan Muhammad Muhajir Aminy. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bertais Mandalika.” *Jurnal Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2025): 146–162. <https://doi.org/10.20414/jps.v4i1.12940>.

Khasanah, Miftakhul, Rizki Aminullah, dan Dewi Setianingsih. “Determinants of Islamic Financial Literacy Index: Comparison Based on Ethnographic Studies in Yogyakarta, Indonesia.” *Afkaruna: Indonesian Interdisciplinary Journal of Islamic Studies* 18, no. 1 (2022): 185–206. <https://doi.org/10.18196/afkaruna.v18i1.12584>.

Kristanto HC, R. Heru. “Adoption of Islamic Banking in Financial Satisfaction: Study on Bank Syariah Indonesia Yogyakarta Region.” *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga* 7, no. 2 (2022): 1300–1318.

Kulsum, Umami, Nina Kurniawati, Labibah, Nadila, Anisa Farah Ardy, dan Mujibno. “Pengaruh Digitalisasi BYOND by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah BSI.” *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah* 7, no. 1 (2025): 187–195. <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.v7i1.59623>.

London Stock Exchange Group. *Islamic Finance Development Indicator 2025: 50 Years of Growth, Building the Future*.

- London Stock Exchange Group (LSEG), 2025.
<https://lseg.com>.
- “Malaysia Still Tops Global Sukuk Market.” *New Straits Times*,
 Maret 2026.
<https://www.nst.com.my/business/corporate/2026/03/1393307/malaysia-still-tops-global-sukuk-market>.
- Masfufah, Siti, dan Ris Yuwono Yudo Nugroho. “Analisis Literasi Keuangan Syariah Nasabah Bank Wakaf Mikro Prenduan Sumenep.” *Buletin Ekonomika Pembangunan* 4, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.21107/bep.v4i2.24203>.
- Masruchin, Amrullah Hayatudin, Fadwa Ali Sayed, dan Arief Wicaksono. “The Influence of Perceived Convenience and Use of E-Banking on Utilization of Syari’ah E-Banking Services.” *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 8, no. 2 (2024): 206–223.
<https://doi.org/10.29313/amwaluna.v8i2.3450>.
- Maulana, Lutfi; Fitriana, Nadia. “Analisis dampak Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Subang.” *Rayah Al-Islam*, no. Vol 7 No 3 (2023): Rayah Al Islam Desember 2023 (2023): 1755–1768.
- Mauliza, Putri, Cut Rusmina, Maksalmina, Asnariza, dan Nurfiani Syamsuddin. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Generasi Milenial Pada Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Banda Aceh).” *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* 9, no. 6 (2023): 2408–2415. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1693>.
- MC PROV ACEH. “Perbankan Syariah Aceh Tumbuh Positif, Aset Tembus Rp62,23 Triliun.” *InfoPublik - Portal Berita Publik*, 17 Maret 2026.
<https://infopublik.id/kategori/nusantara/962958/perbankan-syariah-aceh-tumbuh-positif-aset-tembus-rp62-23-triliun>.

- Muflihah, Inaayatul, Fadla Nurul Khiar, dan Sundawati Tisnasari. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Penggunaan Produk Keuangan Syariah di Indonesia.” *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner* 2, no. 4 (2025): 2546–2555.
- Muksal, Nevi Hasnita, dan Putri Nazirah. “Tingkat Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Pada Masyarakat Kota Banda Aceh.” *IHTIYATH: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah* 7, no. 1 (2023): 18–34. <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v7i1.5765>.
- Mulyani, Listi dan Moh. Huzaini. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi.” *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 1223–1233. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5880>.
- Muzan, Amrul, Maisarah, dan Dwi Primawati Amri. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Pemanfaatan Lembaga Keuangan Syariah: UMKM di Kualu Nenas.” *Islamic Business and Finance (IBF)* 6, no. 2 (2025): 159–180.
- Nanda, Teuku Syifa Fadrizha, Ayumiati Ayumiati, dan Rahmaton Wahyu. “Tingkat Literasi Keuangan Syariah: Studi pada Masyarakat Kota Banda Aceh.” *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 1, no. 2 (2019): 141. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v1i2.8573>.
- Natalia, Vina, dan Anggun Okta Fitri. “Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Aksesibilitas Produk Perbankan Syariah bagi Masyarakat.” *Srikandi: Journal of Islamic Economics and Banking* 4, no. 2 (2025): 24–29. <https://doi.org/10.25217/srikandi.v4i2.5944>.
- Natasya, Syifa, dan Aminnullah Achmad Muttaqin. “The Effect of Islamic Financial Literacy, Trust, and Financial Self-Efficacy on Islamic Financial Inclusion.” *Islamic Economics*

and finance in Focus 4, no. 2 (2025): 319–337.
<https://doi.org/10.21776/ieff.2025.04.2.06>.

Nawsar, Najmul Haque. “State of the Global Islamic Economy Report (2024/25).” *DinarStandard*, 7 Agustus 2025.
<https://www.dinarstandard.com/post/sgier-2024-25?.com=>.

Ningtyas, Dwi Wahyu. “Implementasi Prinsip Syariah dalam Layanan Keuangan Digital oleh Lembaga Keuangan Syariah.” *PROPHETIK: Jurnal Kajian Keislaman* 3, no. 1 (2025): 69–80. <https://doi.org/10.35457/t0ntj298>.

Nurchayani, Anggita, dan Ahda Inayati Mabruroh. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Religiusitas terhadap Keputusan Penggunaan Pembiayaan Syariah di Era Digital: Peluang dan Tantangan.” *Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah* 7, no. 4 (2025): 114–129.

Nurjannah S, dan Bambang Setiaji. “Law Enforcement on Sharia Compliance: A Case Study on The Murabahah Consumptive Financing Agreement of Bank A Syariah.” *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan* 9, no. 2 (2021): 299–309.
<https://doi.org/10.29303/ius.v9i2.895>.

Otoritas Jasa Keuangan. “Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum.” Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2024.
<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>.

Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*. (Jakarta), 2022, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 5/OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum*. (Jakarta), 2023, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 39/OJK.

- Otoritas Jasa Keuangan. “Siaran Pers: Industri Perbankan Syariah Tumbuh Solid Berkelanjutan.” 16 Mei 2026. <https://ojk.go.id>.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (Revisit 2017)*. Otoritas Jasa Keuangan, 2017. <https://ojk.go.id>.
- Otoritas Jasa Keuangan dan Badan Pusat Statistik. “Siaran Pers Bersama: Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025.” 2 Mei 2025. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-Dan-Inklusi-Kuangan-SNLIK-Tahun-2025.aspx>.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). “OJK: Kinerja Industri Jasa Keuangan Syariah Tumbuh Positif.” *ojk.go.id*, 9 Maret 2025. <https://www.wip.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Kinerja-Industri-Jasa-Kuangan-Syariah-Tumbuh-Positif.aspx>.
- Pleshko, Larry P., dan Sarah Al-Houti. “Heavy Versus Light Users: A Preliminary Study of Behavior Patterns in Retail Services.” *Academy of Marketing Studies Journal* 16, no. Special Issue (2012): 61–74.
- Pratama, Defriansyah. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah KC Jambi Patimura di Kota Jambi.” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 11, no. 1 (2026). <https://doi.org/10.30651/jms.v11i1.29908>.
- Priatna, Tedi. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Cetakan II. CV. Insan Mandiri, 2020.
- Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing, 2016.
- PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. *BSI Sustainability Report 2025: Leading Sustainable Finance in the New Era of*

Bullion Bank. PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk, 2026. <https://bankbsi.co.id>.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. “BSI Siapkan 910 ATM/CRM di Aceh Selama PON 2024.” Bank Syariah Indonesia, 12 September 2024. <https://bankbsi.co.id>.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. “Halaman Utama | Bank Syariah Indonesia.” 26 Juli 2026. <https://www.bankbsi.co.id/>.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. “Jaringan Kami.” Bank Syariah Indonesia, 2026. <https://www.bankbsi.co.id/jaringan>.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. *Sejarah Perseroan*. Diakses 13 Juni 2026. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. “Tentang Kami.” *bankbsi.co.id*, t.t. Diakses 18 November 2025. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

Puspita Dewi, Agnes Tasya, Ayus Ahmad Yusuf, dan Rita Kusumadewi Kusumadewi. “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan (trust) dan Sharia Compliance terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2024): 9–28. <https://doi.org/10.24260/jkubs.v3i1.2671>.

Puteri, Dina Sakinah, Hanny Hafiar, dan Mas Dadang Enjat Munajat. “Recovery Brand Image Bank Syariah Indonesia Pasca Down System Mei 2023: Studi Kasus Mengenai Recovery Brand Image BSI Regional I Aceh melalui Corporate Brand Crisis Management dan Service Recovery Management sebagai Bagian dari Recovery Brand Image dalam Meraih Kembali Kepercayaan Nasabah Pasca Down System Mei 2023.” *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 7, no. 2 (2026): 1490–1500. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i2.7714>.

Putra, Affandy Yuana, dan Fitri Nur Latifah. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan

- Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani.” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 8, no. 1 (2025): 193–205. [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22821](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22821).
- Rahim, Siti Hafizah Abdul, Rosemaliza Abdul Rashid, dan Abu Bakar Hamed. “Islamic Financial Literacy and Its Determinants among University Students: An Exploratory Factor Analysis.” *International Journal of Economics and Financial Issues* 6, no. 75 (2016): 32–35.
- Ratneshwar, S., dan Allan D. Shocker. “Substitution in Use and the Role of Usage Context in Product Category Structures.” *Journal of Marketing Research* 28, no. 3 (1991): 281–295. <https://doi.org/10.1177/002224379102800303>.
- Redaksi. “Terbukti Salah Gunakan Dana Nasabah, Oknum Karyawan BSI di Aceh Ditahan.” *AcehTrend*, 16 November 2024. <https://www.acehtrend.com/news/terbukti-salah-gunakan-dana-nasabah-oknum-karyawan-bsi-di-aceh-ditahan/index.html>.
- Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Salemba Empat, 2009.
- Ronga, Wen. “Aceh Jadi Pelopor Literasi Keuangan Syariah, Namun Masih Banyak Tantangan yang Harus Dihadapi.” *Bisnisia.id*, 8 Desember 2024. <https://bisnisia.id/aceh-jadi-pelopor-literasi-keuangan-syariah-namun-masih-banyak-tantangan-yang-harus-dihadapi/>.
- Safira, Syifa, dan Widya Restuti Isnaini. “Penyelesaian Permasalahan Bank Syariah Indonesia di Aceh dengan Manajemen Menurut Agama Islam.” *Jurnal Religion: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya* 1, no. 4 (2023): 202–221. <https://doi.org/10.55606/religion.v1i4.218>.
- Safrina. “BSI Dukung Penegakan Hukum terhadap Oknum Pegawai.” *Pemerintah Provinsi Aceh*, 21 Desember 2024. <https://acehprov.go.id/berita/kategori/umum/bsi-dukung-penegakan-hukum-terhadap-oknum-pegawai>.

- Saputra, Arief Dwi, dan Alfina Rahmatia. "Islamic Financial Literacy Index of Students: Bridging SDGs of Islamic Finance." *Economics and Finance in Indonesia* 67, no. 1 (2021): 34–50. <https://doi.org/10.47291/efi.v67i1.730>.
- Sarii, Norahelda, dan Muhammad Iqbal Fasa. "Pemahaman Nasabah tentang Digital Banking dan Implikasinya bagi Kinerja Perbankan Syariah." *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara* 1, no. 5 (2024): 7759–7764.
- Selvanathan, Mahiswaran, Pei Jun Tan, Tan Fei Bow, dan Mahadevan Supramaniam. "The Impact of Cost, Customer Experience, Ease of Use, and Trust towards Adoption of Online Banking." *International Business Research* 9, no. 11 (2016): 235–241. <https://doi.org/10.5539/ibr.v9n11p235>.
- Sholikhah, Khamilatus, Afifudin, dan Abdullah Syakur Novianto. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)." *Jurnal Warta Ekonomi* 7, no. 1 (2024): 78–87.
- Sodik, Fajar. "Towards a Sustainable Islamic Digital Banking Ecosystem: Empirical Evidence on the Impact of Trust and Islamic Religiosity from Indonesia." *Journal of Islamic Marketing*, 9 Juni 2026, 1–30. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2025-0220>.
- Sudjana. *Metoda Statistika*. Edisi ke-6. Tarsito, 2005. <https://online.flipbuilder.com/unindrapustaka/ambt/>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Susanto, Liana, Yanti Yanti, Viriany Viriany, dan Henny Wirianata. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Akuntansi Mengikuti Uskad." *Jurnal Bina Akuntansi* 7, no. 2 (2020): 124–141. <https://doi.org/10.52859/jba.v7i2.80>.

- TABInsights. *World's 100 Largest Islamic Banks 2025*. English. Released 2025. <https://tabinsights.com/ab100/largest-islamic-banks>.
- Tarigan, Anggi Zahara, Salsa Nabila, Zilla Fhadia, dan Abdul Rahman Sofyan. "Makna Transparansi dan Amanah bagi Loyalitas Pelanggan: Studi Kualitatif di Bank Syariah Indonesia di Medan." *Journal of Golden Generation Economic* 2, no. 1 (2026): 177–188. <https://doi.org/10.65244/jggeconomic.v2i1.351>.
- Thompson, Ronald L., Christopher A. Higgins, dan Jane M. Howell. "Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model." *Journal of Management Information Systems* 11, no. 1 (1994): 167–87.
- TimesPrayer. "Muslim Population." *timesprayer.com*, t.t. Diakses 18 November 2025. <https://timesprayer.com/en/muslim-population/>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. (Jakarta), 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. (Jakarta), 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.
- Uyun, Hanggar Diah Rahmatul, Muhammad Qamaruddin, dan Bashiratud Diyana Basy. "The Influence of Digital Literacy, Perception of Usefulness, Ease and Risk on Users of BSI Mobile QRIS on Customers of Syariah Bank Indonesia KCP Sungai Danau." *1st Antasari Conference of Islamic Economics and Business 2024* (Banjarmasin, Indonesia), 2024, 107–120.
- Venkatesh, Viswanath, James Y. L. Thong, dan Xin Xu. "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1."

MIS Quarterly 36, no. 1 (2012): 157–178.
<https://doi.org/10.2307/41410412>.

Wen, Chao, Victor R. Prybutok, dan Chenyan Xu. “An Integrated Model for Customer Online Repurchase Intention.” *Faculty Research and Creative, Eastern Illinois University* 8 (2011): 1–11.

Yanuardianto, Elga. “Teori Kognitif Sosial Albert Bandura (Studi Kritis dalam Menjawab Problem Pembelajaran di MI).” *Jurnal Auladuna* 1, no. 2 (2019): 94–111.

Yenti, Fitri, Hospi Burda, dan Aisyah Ramadhani Putri. “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Era Digital.” *Krigan: Journal of Management and Sharia Business* 1, no. 2 (2023): 1–12.
<https://doi.org/10.30983/krigan.v1i2.7639>.

Zainun, Masrizal. “Ritel BSI Aceh Tumbuh Pesat, Emas & Haji Jadi Primadona.” *Komparatif.id*, 9 Februari 2025.
<https://komparatif.id/ritel-bsi-aceh-tumbuh-pesat-emas-haji-jadi-primadona/>.

Zulfira, Riska. “Nasabah BSI Tembus 23,7 Juta, Aset Terus Melonjak.” *MASAKINI.CO*, 14 Mei 2026.
<https://masakini.co/2026/05/14/nasabah-bsi-tembus-237-juta-aset-terus-melonjak/>.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

(SK Pembimbing)

KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 273/Un.08/Ps/04/2026
Tentang:
PENUNJUKAN PEMBIMBING TESIS MAHASISWA

DIREKTUR PASCASARJANA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : 1. bahwa untuk menjamin kelancaran penyelesaian studi pada Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh dipandang perlu menunjuk Pembimbing Tesis bagi mahasiswa;
2. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Keputusan ini, dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Tesis.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 156 Tahun 2004 tentang Pedoman/Pengawasan, Pengendalian dan Pembinaan Diploma, Sarjana, Pascasarjana Pada Perguruan Tinggi Agama;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015 tentang STATUTA UIN Ar-Raniry;
5. Keputusan Dirjen Binbaga Islam Departemen Agama R.I. Nomor 40/E/1988 tentang Penyelenggaraan Program Pascasarjana IAIN Ar-Raniry di Banda Aceh;
6. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tanggal 2 Januari 2015 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : 1. Hasil Seminar Proposal Tesis Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026, pada hari Selasa tanggal 24 Februari 2026.
2. Keputusan Rapat Pimpinan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada hari Jumat Tanggal 13 Maret 2026.

Menetapkan Kesatu : **MEMUTUSKAN:**
Menunjuk:
1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec
2. Dr. Muhammad Zuhilimi, MA
Sebagai Pembimbing Tesis yang diajukan oleh:
N a m a : Maulida
NIM : 231008011
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses Digital Banking Syariah terhadap Penggunaan Produk Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh)

Kedua : Pembimbing Tesis bertugas untuk mengarahkan, memberikan kritik konstruktif dan bimbingan Tesis sehingga dianggap memenuhi standar untuk memperoleh gelar Magister.

Ketiga : Kepada Pembimbing Tesis yang namanya tersebut di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Keempat : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir pada tanggal 31 Agustus 2027 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 01 April 2026
Direktur
Pascasarjana
UIN Ar-Raniry
Banda Aceh

Hafas Furqani

Tembusan : Rektor UIN Ar-Raniry di Banda Aceh;

Lampiran 2

(Kuesioner Penelitian)

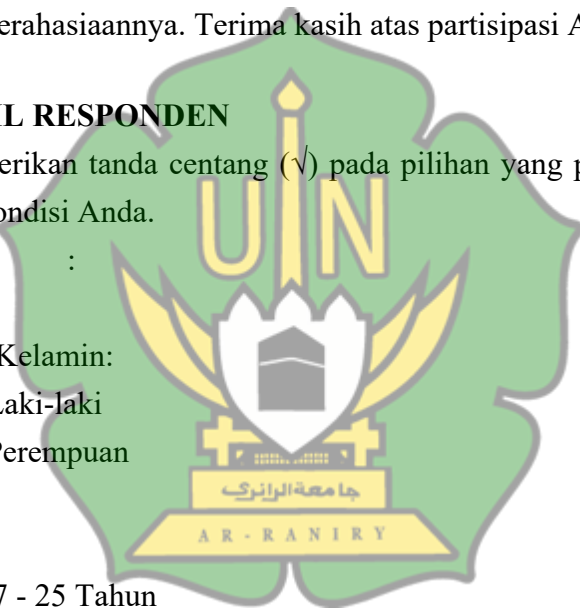
Assalamualaikum Wr. Wb

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden, Saya Maulida, mahasiswa Pascasarjana Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry. Saya memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini guna mendukung penelitian tesis saya. Data yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya. Terima kasih atas partisipasi Anda.

I. PROFIL RESPONDEN

Silakan berikan tanda centang (✓) pada pilihan yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin:
☐ Laki-laki
☐ Perempuan
3. Usia:
☐ 17 - 25 Tahun
☐ 26 - 34 Tahun
☐ 35 - 43 Tahun
☐ $\geq$ 44 Tahun
4. Pendidikan Terakhir:
☐ SMA / Sederajat
☐ Diploma (D3)
☐ Sarjana (S1)
☐ Pascasarjana (S2 / S3)



5. Pekerjaan Utama:

- ☐ Pelajar / Mahasiswa
- ☐ Pegawai Negeri (ASN / TNI / POLRI)
- ☐ Karyawan Swasta / BUMN
- ☐ Wiraswasta / Pengusaha
- ☐ Lainnya:

6. Pendapatan / Uang Saku per Bulan:

- ☐ < Rp 1.000.000
- ☐ Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
- ☐ Rp 3.000.000 - Rp 7.000.000
- ☐ > Rp 7.000.000

7. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BSI?

- ☐ < 1 Tahun
- ☐ 1 - 3 Tahun
- ☐ > 3 Tahun (Sejak awal merger)

II. PETUNJUK PENGISIAN:

Silahkan pilih jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Anda dengan memberikan tanda centang () pada kolom skor berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu-Ragu (R)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

LITERASI KEUANGAN SYARIAH (X1)

No	Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (R)	4 (S)	5 (SS)
1	Saya memahami bahwa dalam sistem bagi hasil, keuntungan bank dan nasabah ditentukan berdasarkan rasio (nisbah) yang disepakati di awal.					
2	Saya mengetahui bahwa margin keuntungan pada pembiayaan BSI berasal dari transaksi jual beli (Murabahah), bukan bunga atas pinjaman uang.					
3	Saya dapat menentukan kapan harus menggunakan akad Wadiah (titipan) atau Mudharabah (investasi) sesuai dengan tujuan keuangan saya di BSI.					
4	Saya dapat memanfaatkan berbagai fitur BSI (seperti tabungan haji, cicil emas, atau investasi syariah) untuk tujuan jangka panjang.					
5	Saya setuju bahwa sistem ekonomi syariah lebih adil bagi masyarakat.					

6	Saya meyakini bahwa keuntungan hasil investasi di BSI bebas dari unsur haram karena dana nasabah disalurkan hanya pada sektor usaha yang tidak melanggar syariat Islam.					
7	Bagi saya, hal utama adalah memastikan setiap transaksi sesuai dengan Qanun Lembaga Keuangan Syariah.					
8	Saya yakin operasional BSI diawasi ketat oleh Dewan Pengawas Syariah.					

KEPERCAYAAN (X2)

No	Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (R)	4 (S)	5 (SS)
9	BSI memenuhi janji-janji yang ditawarkan dalam promosi produknya.					
10	Saya percaya BSI tidak akan melakukan praktik manipulasi data atau menyalahgunakan dana nasabah demi keuntungan pihak bank semata.					
11	Pegawai BSI mampu menjelaskan detail perbedaan akad (seperti Wadiah dan					

	Mudharabah) dengan cara yang sangat mudah saya mengerti.					
12	Saya merasa data pribadi dan saldo saya di BSI terlindungi dengan aman karena adanya fitur verifikasi ganda yang ketat.					
13	Setiap keluhan atau transaksi saya selalu diproses dengan prosedur yang jelas dan tidak berbelit-belit di setiap layanan BSI.					
14	Saya tidak pernah menemukan adanya biaya tambahan yang tidak jelas atau menyerupai bunga bank pada produk-produk yang saya gunakan di BSI.					
15	Saya tidak berniat beralih ke bank lain meskipun bank tersebut menawarkan bagi hasil atau bonus yang lebih tinggi daripada BSI.					
16	Saya secara sukarela mengajak keluarga atau rekan kerja saya untuk membuka rekening di BSI karena pengalaman positif saya.					

17	Setiap ada potongan saldo atau biaya layanan, BSI memberikan keterangan yang jelas sehingga saya tidak merasa ada dana yang hilang secara tiba-tiba.					
18	Saya merasa yakin untuk memberikan masukan karena BSI menunjukkan sikap nyata dalam memperbaiki layanannya berdasarkan keluhan nasabah.					

KEMUDAHAN AKSES *DIGITAL BANKING* SYARIAH (X3)

No	Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (R)	4 (S)	5 (SS)
19	Saya dapat dengan cepat menemukan letak fitur utama (seperti Transfer, جاہز bayar tagihan, QRIS) saat pertama kali menggunakan aplikasi BYOND by BSI.					
20	Saya dapat menguasai penggunaan berbagai fitur BYOND by BSI dengan cepat sejak pertama kali menggunakannya.					
21	Fitur-fitur di aplikasi BYOND by BSI (seperti Transfer, QRIS, Top Up E-					

	Wallet serta Tabungan Emas) selalu berjalan lancar ketika saya gunakan.					
22	Fitur QRIS di BYOND by BSI sangat responsif dan cepat saat memindai kode (scan) sehingga mempercepat pembayaran belanja saya.					
23	Saya tetap bisa melakukan transaksi mendesak di malam hari atau hari libur dengan stabil melalui aplikasi BYOND by BSI tanpa harus menunggu jam operasional bank.					
24	Saya jarang mengalami gangguan teknis atau error saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.					

PENGUNAAN PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH (Y)

No	Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (R)	4 (S)	5 (SS)
25	Hampir setiap hari saya melakukan aktivitas finansial (transfer, belanja via QRIS, atau top-up) melalui layanan BSI.					

26	Dari seluruh akun bank yang saya miliki, BSI adalah layanan yang paling sering saya gunakan untuk menyelesaikan urusan keuangan saya.					
27	Selain tabungan utama, saya aktif menggunakan layanan pembayaran rutin di BSI untuk berbagai kebutuhan (seperti tagihan listrik, air (PDAM), telepon maupun internet)					
28	Saya memanfaatkan berbagai instrumen investasi dan perencanaan masa depan di BSI (seperti produk Investasi Syariah, Cicil Emas atau Tabungan Haji).					
29	Saya tertarik untuk mencoba produk pembiayaan atau investasi syariah lainnya di BSI di masa depan.					
30	Meskipun ada banyak pilihan bank syariah di Aceh, saya tetap memilih BSI karena aksesnya yang paling luas dan layanannya yang paling lengkap.					

-Terima kasih banyak atas partisipasi Anda-

Lampiran 3 (Hasil Tabulasi Data)

1. Literasi Keuangan Syariah (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
1	4	4	5	5	4	4	4	4	34
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	3	3	4	4	4	5	5	31
4	4	3	4	4	4	4	4	4	31
5	4	3	3	4	5	3	4	5	31
6	4	4	4	4	4	3	4	4	31
7	4	3	2	2	4	3	3	4	25
8	4	4	4	4	3	3	3	3	28
9	3	4	2	2	3	3	3	4	24
10	4	3	4	4	4	3	3	4	29
11	4	4	4	4	3	5	4	5	33
12	5	5	4	5	4	4	5	5	37
13	4	4	4	3	3	3	3	3	27
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	4	4	4	4	3	3	3	5	30
17	4	4	1	3	3	4	4	4	27
18	4	4	4	5	5	4	4	5	35
19	4	4	4	5	4	4	4	4	33
20	5	5	4	4	5	4	4	4	35
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	3	4	4	4	3	3	4	29
24	4	5	4	4	5	3	4	5	34
25	3	3	4	4	3	3	4	4	28
26	5	5	5	5	5	4	5	5	39
27	4	2	4	4	4	4	4	4	30
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	5	5	5	5	5	5	4	5	39
30	5	4	5	5	5	4	5	5	38
31	4	3	4	4	5	3	3	4	30
32	4	3	4	4	3	4	4	5	31
33	4	4	5	5	4	5	5	5	37
34	5	4	5	4	4	4	5	4	35
35	4	5	4	4	5	4	3	4	33
36	4	4	4	4	3	4	5	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	3	4	4	4	4	4	4	4	31
40	4	4	4	4	3	4	4	4	31
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	5	5	5	5	5	5	5	5	40
43	4	5	4	5	4	4	4	4	34

44	4	4	4	5	4	4	5	5	35
45	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	4	4	5	4	5	4	3	4	33
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	5	4	4	4	5	4	4	4	34
51	3	3	3	3	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	3	4	4	4	4	5	3	31
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	3	5	4	5	4	4	4	33
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	5	4	5	4	4	5	5	5	37
59	5	5	4	2	4	4	5	4	33
60	3	3	3	3	3	2	2	3	22
61	5	4	4	5	4	4	5	5	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	4	4	4	4	5	5	5	5	36
67	4	4	3	4	5	3	3	4	30
68	4	5	4	5	5	5	5	5	38
69	4	4	4	4	4	5	4	4	33
70	4	4	4	4	4	4	5	4	33
71	4	5	4	3	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	5	4	4	4	33
73	5	5	4	4	4	4	4	4	34
74	4	4	4	5	4	5	5	5	36
75	5	4	4	4	4	5	5	5	36
76	3	5	5	4	4	5	5	5	37
77	5	5	4	4	3	5	3	4	33
78	3	3	4	5	4	5	5	5	34
79	5	5	5	5	4	4	5	5	38
80	4	4	4	4	4	5	4	3	32
81	5	4	5	4	4	5	4	3	34
82	5	5	4	4	5	3	4	3	33
83	4	5	5	4	4	3	4	3	32
84	4	4	5	4	4	4	4	4	33
85	3	4	5	5	4	4	4	4	33
86	4	4	5	4	4	4	5	4	34
87	4	4	5	4	4	4	4	4	33
88	4	4	5	5	4	4	5	4	35
89	4	4	5	3	4	4	4	4	32
90	4	4	5	4	4	4	5	4	34
91	4	4	5	4	4	4	4	4	33
92	4	4	5	4	4	4	4	5	34
93	3	4	5	4	4	4	4	4	32

[illegible]

144	5	5	3	2	5	5	4	5	34
145	5	5	5	5	5	5	5	5	40
146	5	4	4	5	5	4	4	4	35
147	5	3	4	2	4	3	4	4	29
148	5	5	5	5	5	5	5	5	40
149	5	5	5	5	5	5	5	5	40
150	5	4	4	4	5	4	5	4	35
151	3	3	4	2	4	4	4	3	27
152	5	5	4	5	5	5	5	5	39
153	5	5	5	5	5	5	5	5	40
154	5	5	4	4	5	4	4	4	35
155	4	4	3	2	4	4	4	2	27
156	5	4	4	4	5	4	5	4	35
157	5	4	4	4	5	4	5	4	35
158	5	5	5	5	3	5	3	4	35
159	5	5	4	5	5	5	5	5	39
160	3	3	4	2	5	3	4	4	28
161	5	5	4	5	5	5	5	5	39
162	5	5	5	5	5	4	2	5	36
163	4	4	5	5	5	5	5	5	38
164	5	4	5	5	4	5	5	5	38
165	5	4	3	5	3	4	3	3	30
166	5	5	5	2	5	5	5	5	37
167	5	4	4	4	4	4	4	4	33
168	1	5	5	3	5	5	5	4	33
169	3	4	4	4	5	3	4	4	31
170	3	4	5	3	5	1	4	4	29
171	2	4	4	2	5	3	5	4	29
172	3	5	4	5	5	3	4	1	30
173	5	5	5	2	5	1	4	4	31
174	3	4	5	4	5	5	4	4	34
175	3	2	5	5	5	3	1	4	28
176	3	4	2	3	5	4	4	5	30
177	4	4	5	4	5	4	5	4	35
178	3	4	5	4	5	4	4	4	33
179	4	5	5	4	4	4	5	4	35
180	3	4	3	4	3	3	3	3	26
181	5	4	3	4	4	4	4	4	32
182	5	4	5	4	4	4	5	5	36
183	4	5	5	4	4	4	5	5	36
184	4	4	5	4	5	4	5	5	36
185	3	5	5	3	5	5	3	3	32
186	4	4	4	4	4	3	4	3	30
187	5	5	5	5	5	5	5	5	40
188	4	4	5	5	4	5	4	5	36
189	4	4	5	5	5	5	5	4	37
190	5	5	5	5	5	5	5	5	40
191	5	4	4	5	5	5	4	4	36
192	5	4	4	5	5	5	5	4	37
193	5	4	4	5	5	5	5	4	37

194	5	5	5	5	5	5	5	5	40
195	4	4	4	5	5	5	5	4	36
196	1	5	4	5	5	5	4	4	33
197	4	4	4	5	5	5	4	4	35
198	4	5	4	5	5	5	5	4	37
199	1	5	4	5	4	5	4	4	32
200	4	5	4	5	5	5	4	5	37
201	5	5	5	5	5	5	5	5	40
202	5	5	5	4	5	5	4	4	37
203	4	5	4	5	4	5	4	5	36
204	5	5	4	5	4	5	4	5	37
205	5	5	4	5	4	4	4	5	36
206	5	5	4	5	4	5	5	5	38
207	5	5	4	5	4	3	4	4	34
208	5	5	4	5	4	4	3	5	35
209	3	5	4	5	4	5	4	5	35
210	5	5	4	5	5	5	4	4	37
211	5	5	4	5	4	5	5	5	38
212	5	5	5	5	4	5	5	5	39
213	5	5	5	5	4	5	5	5	39
214	4	5	3	5	4	5	5	5	36
215	5	5	5	5	4	5	5	5	39
216	5	5	5	5	4	5	5	5	39
217	5	5	5	5	5	5	4	5	39
218	4	4	4	5	4	5	4	5	35
219	5	5	5	5	5	5	5	5	40
220	5	2	4	4	5	5	4	2	31
221	1	1	2	4	4	2	4	2	20
222	5	5	5	5	5	5	5	5	40
223	4	2	4	4	4	2	4	5	29
224	5	5	2	4	4	4	4	4	32
225	5	4	4	4	4	4	2	2	29
226	5	4	4	4	4	4	4	4	34
227	5	4	4	5	4	4	5	4	35
228	5	4	4	5	4	4	4	5	35
229	5	4	4	5	5	5	4	4	36
230	5	4	4	5	5	5	4	4	36
231	5	4	4	4	4	4	4	4	33
232	4	4	4	4	4	4	4	4	32
233	4	4	3	4	4	4	4	4	31
234	4	4	4	5	4	5	4	5	35
235	4	4	5	4	4	5	4	4	34
236	4	4	3	4	4	4	4	4	31
237	4	4	4	4	4	5	4	4	33
238	4	5	4	4	5	5	5	4	36
239	4	3	4	4	4	4	4	4	31
240	4	5	4	4	4	5	5	5	36
241	4	5	5	5	5	5	4	5	38
242	4	5	4	4	4	5	4	4	34
243	4	4	4	4	4	5	4	4	33

244	4	5	5	4	4	5	4	4	35
245	4	5	4	4	4	5	5	4	35
246	4	5	4	4	4	5	4	5	35
247	4	5	4	4	4	5	3	5	34
248	5	5	5	5	5	5	5	5	40
249	5	5	5	5	5	5	5	5	40
250	4	5	4	4	4	4	3	5	33
251	4	5	4	4	5	4	4	4	34
252	4	5	4	4	5	4	4	4	34
253	4	5	5	5	4	4	5	4	36
254	4	5	4	4	4	4	5	5	35
255	4	5	4	5	4	4	4	5	35
256	4	5	4	4	4	4	4	5	34
257	3	4	2	3	4	3	3	3	25
258	4	4	3	4	4	4	3	4	30
259	3	3	3	3	4	5	3	3	27
260	3	3	3	3	4	3	3	3	25
261	4	5	4	3	4	3	4	3	30
262	3	4	3	3	4	3	3	3	26
263	3	3	5	3	3	3	3	3	26
264	3	3	2	3	4	3	3	3	24
265	3	4	4	5	4	4	4	4	32
266	3	4	3	3	4	4	3	3	27
267	3	4	3	4	4	3	3	3	27
268	4	4	3	3	4	4	3	3	28
269	4	4	3	3	4	2	4	4	28
270	4	4	4	4	4	3	3	3	29
271	4	4	3	3	4	4	3	3	28
272	5	3	4	3	3	3	3	3	27
273	4	4	2	3	4	4	3	2	26
274	3	3	4	3	4	3	3	3	26
275	5	3	3	3	4	3	3	3	27
276	3	3	4	3	4	4	3	3	28
277	3	4	3	3	4	3	3	3	26
278	4	4	1	3	5	4	3	3	27
279	1	4	4	4	4	2	4	4	27
280	3	1	1	4	4	4	5	4	26
281	4	4	3	3	4	4	3	3	28
282	4	4	3	3	5	3	5	1	28
283	4	4	3	3	5	4	3	3	29
284	4	4	4	1	4	3	5	1	26
285	4	1	3	3	4	4	3	4	26
286	3	4	3	3	5	4	5	3	30
287	4	1	4	3	1	4	3	4	24
288	4	4	4	4	5	3	5	3	32
289	4	4	1	1	5	4	4	4	27
290	4	5	4	3	4	3	4	4	31
291	4	4	4	2	2	4	3	4	27
292	4	4	4	3	4	3	4	3	29
293	4	4	3	3	4	4	3	4	29

294	3	4	4	3	4	4	5	4	31
295	4	4	3	4	2	4	3	3	27
296	3	3	3	3	3	3	4	4	26
297	4	3	4	4	4	4	4	4	31
298	4	3	2	4	3	3	3	4	26
299	4	4	4	3	4	4	3	3	29
300	2	2	3	3	4	4	3	4	25

2. Kepercayaan

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
1	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	34
3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	3	3	4	4	2	4	1	2	3	4	30
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
7	4	3	4	3	2	4	2	2	4	3	31
8	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	32
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
10	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	32
11	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	40
12	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
13	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	27
14	2	3	3	1	3	1	3	2	3	3	24
15	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	43
16	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	35
17	4	4	4	5	4	4	3	2	5	4	39
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
19	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
24	3	3	4	4	2	5	1	4	4	5	35
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
26	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	38
27	4	4	4	4	3	2	1	2	3	4	31
28	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	30
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	38
31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
33	4	3	5	3	4	4	2	4	3	4	36
34	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	43
35	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36
40	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	39
43	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46

44	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
51	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	3	4	4	4	1	3	4	1	2	30
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
56	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	38
57	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
58	5	5	4	1	5	5	5	4	1	4	39
59	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	40
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
61	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	45
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
66	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	38
67	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	39
68	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
71	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	43
72	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
73	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	45
74	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	44
75	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44
76	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	43
77	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
78	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	44
79	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	43
80	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
81	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	42
82	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
83	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	40
84	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	42
85	3	2	5	5	4	5	5	5	5	4	43
86	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
87	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	45
88	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
89	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	43
90	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	44
91	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	40
92	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	45
93	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	43
94	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	44
95	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	27
96	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	40
97	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	44
98	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
99	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42

100	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	38
101	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45
102	3	2	4	3	4	4	4	5	5	5	39
103	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	41
104	4	4	5	4	5	3	1	5	4	5	40
105	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	42
106	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
107	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
108	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
109	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
110	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	27
111	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	45
112	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
113	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
114	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
115	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	36
116	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46
117	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	43
118	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
119	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	37
120	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	45
121	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45
122	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
123	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	41
124	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	44
125	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	28
126	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	42
127	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	45
128	3	4	5	4	5	3	4	3	3	5	39
129	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	46
130	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45
131	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
132	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
133	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
134	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	44
135	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
136	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	37
137	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
138	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
139	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	41
140	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	26
141	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
142	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
143	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
144	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	34
145	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	45
146	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	41
147	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	45
148	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	45
149	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	40
150	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	43
151	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	33
152	5	5	4	2	4	4	5	4	5	4	42
153	5	5	4	4	5	4	1	1	3	4	36
154	5	4	4	5	3	4	1	5	5	3	39
155	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27

156	5	5	4	4	5	2	2	2	4	4	37
157	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	39
158	4	4	5	4	3	4	2	2	4	4	36
159	5	5	5	3	5	4	5	3	3	4	42
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
161	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	43
162	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	40
163	2	2	5	4	5	4	4	1	4	5	36
164	5	5	4	5	4	4	5	4	1	4	41
165	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	30
166	5	5	4	3	3	4	3	4	5	4	40
167	4	5	4	4	5	4	4	4	1	2	37
168	5	5	4	1	5	4	5	4	5	4	42
169	4	5	4	5	4	4	3	4	3	2	38
170	5	4	4	3	4	5	5	4	1	1	36
171	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	45
172	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	33
173	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	38
174	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
175	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	39
176	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	43
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
178	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
179	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	43
180	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	26
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
182	5	5	3	5	5	1	4	4	5	4	41
183	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	44
184	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	44
185	3	5	3	5	5	4	1	4	5	3	38
186	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
187	5	5	5	1	5	4	5	4	4	3	41
188	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	41
189	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	45
190	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	42
191	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	39
192	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	45
193	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	42
194	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	45
195	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	41
196	5	3	1	5	5	4	5	5	4	3	40
197	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	41
198	5	5	5	3	2	4	5	5	5	5	44
199	4	2	5	4	4	2	4	5	5	5	40
200	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	42
201	5	5	5	5	2	2	4	5	4	3	40
202	4	5	5	5	3	2	2	5	4	4	39
203	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	40
204	5	5	4	4	2	5	3	4	3	4	39
205	4	4	3	5	4	5	4	4	2	2	37
206	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	43
207	2	2	4	4	4	4	3	3	4	5	35
208	5	4	4	5	2	3	5	3	2	5	38
209	5	5	3	2	1	4	4	1	5	4	34
210	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	39
211	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	43

212	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37
213	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	47
214	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	45
215	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	45
216	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
217	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	41
218	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
219	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
220	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
221	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	39
222	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	42
223	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
224	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
225	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	35
226	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	42
227	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
228	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	38
229	4	1	3	5	5	4	4	5	5	4	40
230	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	39
231	4	3	5	4	5	2	4	5	2	4	38
232	4	4	5	2	4	5	4	5	5	3	41
233	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	42
234	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
235	4	4	3	5	5	2	4	2	4	4	37
236	1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	36
237	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44
238	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	42
239	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
240	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	46
241	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
242	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	41
243	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
244	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44
245	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
246	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
247	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
248	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	45
249	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
250	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
251	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	31
252	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
253	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
254	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47
255	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	41
256	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
258	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45
259	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45
260	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
261	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
262	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	39
263	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
264	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	39
265	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
267	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47

268	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
269	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	38
270	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
271	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
272	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
273	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44
274	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
275	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	44
276	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
277	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
278	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	39
279	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
280	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
281	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
282	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	38
283	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
285	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
286	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43
287	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
288	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
289	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
290	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
291	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	33
292	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
294	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	46
295	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
296	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	26
297	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
298	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
299	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
300	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38

3. Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3)

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	3	4	3	22
4	4	4	4	3	3	4	22
5	3	4	4	4	3	4	22
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	2	2	2	4	18
8	5	4	4	4	5	4	26
9	4	3	4	4	3	3	21
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	5	5	4	4	26
12	4	5	5	2	4	5	25
13	4	3	4	3	3	4	21
14	3	3	3	3	3	3	18
15	5	5	5	5	4	5	29
16	4	4	5	5	5	5	28

17	5	5	4	5	4	4	27
18	4	5	5	5	5	5	29
19	4	4	5	5	5	5	28
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	5	4	4	4	26
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	5	4	5	5	3	26
27	5	5	5	4	4	1	24
28	3	3	4	4	3	3	20
29	5	4	4	5	4	3	25
30	5	4	4	4	4	4	25
31	4	4	4	4	4	2	22
32	4	4	4	4	4	4	24
33	3	4	4	4	4	4	23
34	5	4	5	4	4	1	23
35	4	3	4	4	4	3	22
36	5	5	5	4	4	1	24
37	4	4	4	4	4	3	23
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	3	4	3	22
40	4	4	4	4	4	3	23
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	3	23
43	4	4	4	4	4	4	24
44	5	5	5	5	5	4	29
45	5	5	5	5	5	5	30
46	4	5	4	4	5	4	26
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	5	4	5	26
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	3	4	4	4	4	23
54	4	3	4	4	4	3	22
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	5	3	4	5	3	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	5	4	5	5	5	28
59	4	4	4	4	4	4	24
60	3	3	3	3	3	3	18
61	5	5	5	5	4	5	29
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	4	4	4	4	4	25
64	4	4	4	4	3	3	22
65	4	5	5	4	5	5	28
66	5	5	5	5	5	3	28

67	5	4	5	5	5	3	27
68	4	4	3	4	3	1	19
69	4	4	4	3	3	2	20
70	3	4	4	4	4	4	23
71	4	4	3	4	3	2	20
72	3	5	4	4	4	1	21
73	4	3	4	4	5	2	22
74	3	4	4	2	4	5	22
75	4	3	3	5	3	2	20
76	4	4	5	4	5	2	24
77	3	3	4	4	4	3	21
78	4	4	4	4	4	3	23
79	4	3	4	4	4	3	22
80	4	3	5	5	4	3	24
81	3	4	3	2	4	3	19
82	4	4	5	4	4	3	24
83	4	3	4	5	4	2	22
84	4	4	3	4	4	3	22
85	3	5	5	4	4	5	26
86	4	3	4	4	4	4	23
87	4	5	3	4	4	2	22
88	3	5	4	4	3	3	22
89	3	3	4	4	5	2	21
90	4	4	3	4	5	4	24
91	4	4	4	4	5	4	25
92	3	3	3	4	4	3	20
93	3	3	4	4	5	2	21
94	4	3	4	4	5	2	22
95	4	4	3	4	4	5	24
96	4	4	3	4	3	3	21
97	3	1	4	4	4	2	18
98	4	4	3	4	4	4	23
99	4	4	4	4	4	1	21
100	3	4	4	4	3	3	21
101	3	4	3	4	4	3	21
102	4	4	4	4	4	4	24
103	4	4	4	4	3	2	21
104	4	4	3	4	4	1	20
105	3	1	4	4	4	4	20
106	4	4	4	4	4	5	25
107	4	4	5	4	4	4	25
108	3	4	3	4	4	3	21
109	3	1	4	4	3	2	17
110	4	5	5	3	3	1	21
111	4	4	3	3	4	4	22
112	4	4	4	3	3	3	21
113	3	4	5	5	5	4	26
114	4	3	3	4	4	5	23
115	3	3	4	4	3	3	20
116	3	4	4	4	4	4	23

117	3	3	4	5	4	3	22
118	4	4	4	4	4	4	24
119	4	3	4	4	3	3	21
120	4	3	4	4	4	3	22
121	3	3	4	5	5	4	24
122	3	5	3	5	4	4	24
123	3	4	4	4	4	3	22
124	3	4	4	5	4	5	25
125	4	3	4	3	3	5	22
126	2	4	3	5	5	5	24
127	5	4	4	5	5	4	27
128	4	3	4	5	5	5	26
129	4	4	4	4	3	3	22
130	3	3	3	4	3	2	18
131	3	3	3	3	1	3	16
132	4	5	4	5	4	3	25
133	2	3	1	4	4	3	17
134	3	5	3	4	4	3	22
135	4	3	4	5	4	4	24
136	3	3	4	4	4	4	22
137	3	3	4	4	3	3	20
138	4	3	1	1	4	2	15
139	3	2	3	3	3	3	17
140	3	2	3	3	4	4	19
141	4	4	4	4	1	4	21
142	3	3	4	5	5	4	24
143	4	4	4	4	4	4	24
144	4	4	4	4	5	4	25
145	4	2	4	5	4	4	23
146	3	2	4	3	3	3	18
147	4	3	4	4	4	4	23
148	4	5	3	4	4	3	23
149	4	4	4	1		3	15
150	2	3	4	3	4	5	21
151	5	4	4	5	4	5	27
152	5	3	3	5	4	5	25
153	5	4	2	3	5	5	24
154	5	5	2	4	4	4	24
155	5	3	3	4	3	3	21
156	5	5	3	3	5	3	24
157	5	3	5	4	5	5	27
158	5	4	5	4	5	5	28
159	2	3	2	3	5	4	19
160	4	4	3	4	4	5	24
161	4	3	1	1	1	4	14
162	4	2	4	4	4	4	22
163	4	3	5	3	4	5	24
164	4	3	3	4	4	4	22
165	4	4	4	4	4	4	24
166	2	3	5	3	5	5	23

167	4	5	4	2	5	5	25
168	4	2	3	4	5	4	22
169	4	4	5	4	4	4	25
170	1	5	5	5	5	5	26
171	5	5	5	5	5	5	30
172	5	2	4	4	4	5	24
173	4	2	3	3	3	3	18
174	5	2	4	4	5	3	23
175	5	5	4	5	5	5	29
176	5	5	4	5	4	5	28
177	4	2	3	5	4	4	22
178	4	5	4	4	3	3	23
179	5	5	4	5	5	4	28
180	1	3	3	5	5	3	20
181	4	5	3	5	5	4	26
182	4	2	4	5	4	5	24
183	5	3	5	4	5	5	27
184	1	1	4	5	5	5	21
185	5	5	3	5	5	5	28
186	5	5	4	4	4	3	25
187	5	5	4	4	5	5	28
188	4	3	4	4	4	4	23
189	5	5	3	4	4	5	26
190	5	5	5	4	5	3	27
191	5	5	5	4	5	5	29
192	5	5	5	5	5	5	30
193	5	5	5	5	4	4	28
194	5	5	4	5	5	5	29
195	5	5	4	5	5	3	27
196	5	5	5	5	3	3	26
197	4	3	5	5	4	3	24
198	5	5	3	5	4	4	26
199	4	3	4	5	2	4	22
200	5	3	5	4	4	3	24
201	5	5	5	5	4	3	27
202	5	5	3	5	2	5	25
203	5	5	5	4	2	5	26
204	5	5	5	5	5	5	30
205	5	4	5	5	5	3	27
206	5	5	5	5	5	4	29
207	5	4	5	4	4	3	25
208	4	4	5	4	5	4	26
209	4	3	5	5	5	3	25
210	5	5	3	4	4	3	24
211	5	5	5	5	5	3	28
212	5	5	5	4	4	3	26
213	5	4	5	5	5	5	29
214	4	5	4	5	4	4	26
215	5	5	4	2	3	3	22
216	5	5	4	3	3	3	23

217	2	4	4	4	5	5	24
218	4	4	5	5	5	4	27
219	5	2	4	2	2	1	16
220	3	4	4	4	4	2	21
221	3	5	4	3	3	3	21
222	5	3	3	3	3	3	20
223	3	3	3	3	3	1	16
224	1	1	4	4	3	3	16
225	4	3	5	4	5	3	24
226	5	3	4	4	4	2	22
227	4	2	3	3	3	3	18
228	5	3	4	3	3	3	21
229	5	5	4	3	3	2	22
230	4	4	4	4	4	5	25
231	3	5	4	4	5	5	26
232	5	5	5	5	5	2	27
233	3	3	4	4	3	3	20
234	5	5	5	5	5	5	30
235	5	5	5	5	5	3	28
236	4	5	5	5	4	4	27
237	4	3	3	1	5	4	20
238	5	5	5	3	3	4	25
239	4	4	5	5	4	5	27
240	5	4	5	4	5	2	25
241	4	5	5	4	5	2	25
242	5	5	5	5	5	5	30
243	5	5	5	5	5	2	27
244	5	5	4	3	4	3	24
245	5	5	5	5	4	4	28
246	4	4	4	5	4	5	26
247	5	5	5	5	5	5	30
248	5	4	4	4	4	2	23
249	5	4	4	4	4	2	23
250	5	5	5	3	4	3	25
251	5	4	5	5	4	5	28
252	5	5	5	5	5	5	30
253	5	5	4	5	5	2	26
254	3	1	4	4	5	4	21
255	5	4	4	5	5	4	27
256	5	4	5	4	5	3	26
257	5	5	5	5	5	5	30
258	3	5	5	5	5	4	27
259	4	5	4	5	4	4	26
260	5	5	5	5	5	5	30
261	4	4	4	5	5	5	27
262	4	5	4	3	3	1	20
263	4	5	5	5	5	5	29
264	4	4	4	5	5	4	26
265	4	1	5	4	4	3	21
266	5	5	5	5	5	2	27

267	4	5	5	4	5	4	27
268	4	4	5	5	5	5	28
269	5	5	5	5	5	5	30
270	5	5	4	4	4	2	24
271	5	4	4	4	4	2	23
272	5	5	5	4	4	4	27
273	5	3	3	4	3	4	22
274	5	5	5	4	3	3	25
275	5	5	5	5	5	5	30
276	4	5	5	5	5	3	27
277	4	4	4	5	3	3	23
278	4	4	3	3	2	2	18
279	5	5	5	4	5	4	28
280	5	5	5	5	5	5	30
281	4	5	5	5	3	3	25
282	5	4	4	4	3	3	23
283	5	4	5	4	5	3	26
284	5	5	4	5	5	3	27
285	5	5	5	5	5	5	30
286	5	4	4	5	4	3	25
287	5	4	5	5	5	4	28
288	3	3	3	4	3	3	19
289	5	5	5	4	4	5	28
290	4	5	5	5	4	3	26
291	5	4	4	5	5	4	27
292	5	4	5	4	5	2	25
293	5	5	5	5	5	5	30
294	4	5	5	5	5	4	28
295	4	4	4	5	4	4	25
296	3	3	4	3	4	3	20
297	5	5	5	5	3	4	27
298	5	5	5	4	4	5	28
299	4	5	5	4	4	4	26
300	5	4	4	5	3	3	24

4. Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
1	4	4	3	3	4	3	21
2	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	3	4	4	23
5	2	2	4	3	3	4	18
6	4	5	4	4	4	4	25
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	2	1	2	5	4	18
9	4	5	4	5	5	5	28
10	4	4	4	3	4	4	23
11	4	5	4	4	4	4	25
12	5	5	4	5	4	5	28

13	4	3	4	3	3	4	21
14	3	3	3	2	3	4	18
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	3	3	3	24
17	4	4	4	3	3	4	22
18	4	5	5	5	4	4	27
19	4	5	4	4	4	4	25
20	4	5	4	4	4	3	24
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	4	3	3	4	4	21
24	5	5	5	2	5	1	23
25	5	4	4	3	3	4	23
26	4	5	4	5	4	4	26
27	5	3	4	4	5	5	26
28	4	5	3	3	3	3	21
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	4	3	4	4	23
31	2	3	3	4	4	3	19
32	2	3	4	4	4	4	21
33	5	5	4	3	5	4	26
34	5	5	4	5	4	5	28
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	3	4	3	4	4	4	22
38	4	4	4	4	4	4	24
39	3	4	4	3	3	4	21
40	4	4	4	2	4	4	22
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	4	4	4	4	5	26
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	5	4	5	4	5	27
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	3	3	4	4	22
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	3	5	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	5	4	4	4	4	25
59	3	4	3	3	4	3	20
60	3	3	3	3	3	3	18
61	5	5	5	4	5	5	29
62	4	4	4	4	4	4	24

63	5	5	5	5	5	5	30
64	4	4	4	4	4	4	24
65	5	5	5	5	5	4	29
66	4	4	3	4	3	4	22
67	5	5	4	5	4	5	28
68	5	5	5	4	4	5	28
69	5	3	4	5	3	5	25
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	5	4	4	25
72	5	5	4	1	1	4	20
73	5	4	4	4	4	4	25
74	5	5	5	5	5	5	30
75	5	5	4	4	5	4	27
76	5	5	5	5	2	5	27
77	5	5	4	4	5	3	26
78	5	4	4	4	4	4	25
79	5	5	5	5	4	5	29
80	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	4	5	4	5	28
82	5	4	4	5	5	5	28
83	5	5	5	4	4	4	27
84	5	5	5	5	4	5	29
85	5	5	5	5	4	5	29
86	5	5	5	5	4	5	29
87	5	5	4	4	4	5	27
88	5	5	4	4	5	5	28
89	5	5	5	4	4	5	28
90	5	5	4	4	4	5	27
91	5	5	5	4	4	4	27
92	5	5	5	5	5	5	30
93	5	4	4	4	5	5	27
94	5	5	5	4	4	5	28
95	4	4	4	4	4	3	22
96	5	5	5	5	5	4	29
97	2	4	4	4	5	5	25
98	5	5	4	4	5	5	28
99	4	5	5	4	5	5	28
100	5	5	5	4	5	5	29
101	4	5	5	4	4	4	26
102	2	4	4	4	5	4	23
103	5	4	4	4	5	5	27
104	3	5	5	4	5	5	27
105	5	5	5	5	5	5	30
106	4	4	4	4	5	5	26
107	4	4	5	5	5	5	28
108	5	5	5	5	5	5	30
109	4	4	5	5	5	5	28
110	4	3	4	3	3	4	21
111	5	5	5	4	5	5	29
112	5	4	5	4	5	5	28

113	4	5	5	5	5	5	29
114	4	4	5	4	5	4	26
115	4	4	5	5	5	5	28
116	5	5	5	4	5	5	29
117	5	4	4	5	5	5	28
118	5	5	5	5	5	5	30
119	5	4	4	5	5	5	28
120	5	5	5	4	5	5	29
121	4	5	4	5	5	5	28
122	4	4	4	4	5	5	26
123	4	4	4	4	5	4	25
124	4	4	4	4	5	4	25
125	4	4	4	3	4	3	22
126	4	4	4	4	4	4	24
127	5	5	4	5	4	4	27
128	5	5	4	5	4	4	27
129	4	4	4	5	4	4	25
130	5	4	4	5	2	4	24
131	5	5	4	5	5	5	29
132	5	5	4	5	4	5	28
133	5	4	4	5	4	4	26
134	4	5	5	5	4	4	27
135	4	5	5	5	4	4	27
136	4	5	4	5	5	4	27
137	4	4	4	5	5	4	26
138	4	5	5	5	5	5	29
139	4	4	5	5	5	5	28
140	4	3	3	3	4	3	20
141	4	5	5	5	4	5	28
142	4	4	4	5	3	5	25
143	4	5	5	5	5	5	29
144	4	4	5	5	5	5	28
145	5	5	5	5	5	5	30
146	5	4	5	4	5	5	28
147	5	4	4	4	4	5	26
148	5	4	5	5	5	5	29
149	5	4	5	5	5	5	29
150	4	4	5	5	5	5	28
151	4	4	4	5	5	4	26
152	5	5	5	5	5	5	30
153	5	4	5	5	5	5	29
154	5	4	5	3	5	5	27
155	3	4	3	4	4	3	21
156	5	4	5	5	4	5	28
157	5	4	4	5	5	5	28
158	1	3	4	5	5	4	22
159	5	5	5	5	5	5	30
160	4	4	4	5	3	4	24
161	5	3	5	5	5	4	27
162	4	3	4	5	5	5	26

163	5	4	5	5	5	4	28
164	5	5	3	5	5	5	28
165	4	4	4	4	4	3	23
166	5	5	5	5	5	4	29
167	4	4	4	5	4	4	25
168	4	4	4	5	4	5	26
169	4	4	4	5	4	4	25
170	4	4	4	5	4	4	25
171	4	5	4	5	5	4	27
172	4	5	4	3	2	4	22
173	4	4	1	4	5	5	23
174	3	4	3	4	4	4	22
175	5	4	4	5	2	4	24
176	4	4	4	4	4	4	24
177	4	4	4	4	4	4	24
178	4	4	4	3	4	4	23
179	4	4	4	4	4	4	24
180	3	3	3	3	4	4	20
181	4	4	4	4	4	5	25
182	4	4	4	4	4	4	24
183	4	4	4	4	4	4	24
184	4	4	4	4	4	4	24
185	4	4	4	5	5	4	26
186	4	4	4	4	4	4	24
187	4	5	5	5	5	4	28
188	4	4	4	4	5	4	25
189	5	5	5	5	5	4	29
190	5	5	5	5	5	4	29
191	4	4	5	5	4	5	27
192	5	4	5	4	5	5	28
193	5	4	5	5	5	4	28
194	4	5	5	5	4	5	28
195	5	2	5	4	4	5	23
196	5	5	5	4	5	4	28
197	4	4	4	4	4	4	24
198	5	5	5	4	5	4	28
199	4	4	4	4	4	4	24
200	5	4	5	3	5	4	26
201	5	5	5	5	5	4	29
202	4	4	4	5	5	4	26
203	5	5	5	5	3	4	27
204	4	5	5	5	5	4	28
205	5	4	4	5	5	4	27
206	4	5	5	5	4	5	28
207	5	4	5	5	3	3	25
208	4	4	4	5	5	5	27
209	4	4	4	5	4	5	26
210	5	5	4	5	4	5	28
211	5	5	5	5	5	5	30
212	5	5	5	5	5	4	29

213	5	5	5	5	5	5	30
214	5	5	5	5	5	5	30
215	5	5	5	5	5	5	30
216	5	5	5	5	5	5	30
217	5	5	5	5	5	5	30
218	5	5	5	5	5	5	30
219	5	5	5	5	5	5	30
220	5	4	5	4	4	4	26
221	1	5	5	1	5	5	22
222	5	5	5	5	5	5	30
223	4	4	4	5	4	5	26
224	4	5	5	4	5	5	28
225	4	4	4	4	4	5	25
226	4	4	4	4	4	5	25
227	4	5	2	1	5	5	22
228	4	4	4	4	4	4	24
229	4	4	4	4	4	4	24
230	4	4	4	4	4	4	24
231	4	4	4	4	4	5	25
232	4	4	4	4	4	5	25
233	4	5	3	1	5	5	23
234	4	4	4	4	4	5	25
235	5	5	5	5	5	5	30
236	4	4	4	4	4	5	25
237	4	5	4	4	5	5	27
238	5	5	5	5	5	5	30
239	4	4	4	4	4	5	25
240	5	5	5	4	4	5	28
241	4	5	4	4	5	5	27
242	5	5	5	5	5	5	30
243	5	5	5	5	5	5	30
244	5	5	5	5	4	4	28
245	4	4	5	5	5	5	28
246	4	4	5	5	5	5	28
247	4	5	4	4	4	5	26
248	5	5	5	5	5	5	30
249	5	4	5	5	5	5	29
250	5	4	5	5	5	5	29
251	5	2	5	5	2	5	24
252	4	5	4	4	4	5	26
253	5	5	5	5	5	5	30
254	4	4	5	4	4	4	25
255	5	5	5	5	4	5	29
256	5	4	5	4	5	4	27
257	5	5	5	3	3	3	24
258	4	5	5	1	5	4	24
259	5	4	4	5	4	4	26
260	5	4	5	3	5	2	24
261	5	5	5	5	5	5	30
262	5	5	1	5	5	3	24

263	4	4	4	4	4	4	24
264	4	4	4	4	4	4	24
265	4	4	4	4	4	4	24
266	5	5	5	5	3	1	24
267	4	4	5	1	4	4	22
268	4	4	4	4	4	4	24
269	4	4	4	4	4	3	23
270	5	4	4	4	4	4	25
271	4	5	4	4	4	5	26
272	4	4	4	4	4	4	24
273	4	4	5	1	4	3	21
274	4	4	4	4	4	4	24
275	4	4	4	3	4	4	23
276	4	4	4	4	4	4	24
277	3	4	3	3	4	4	21
278	4	4	4	3	5	2	22
279	4	4	4	4	4	4	24
280	4	5	4	4	4	1	22
281	4	5	4	3	3	5	24
282	3	4	4	2	3	4	20
283	4	4	4	4	3	4	23
284	4	5	4	3	3	4	23
285	4	5	5	3	3	5	25
286	4	4	4	3	4	4	23
287	4	4	4	4	4	4	24
288	4	5	3	5	5	5	27
289	4	1	3	3	4	4	19
290	4	5	5	5	4	5	28
291	4	4	4	3	3	3	21
292	4	4	5	4	5	4	26
293	4	5	4	3	5	3	24
294	4	4	5	5	5	4	27
295	4	4	4	5	4	4	25
296	3	4	3	1	5	4	20
297	3	5	5	5	5	5	28
298	4	5	5	4	3	2	23
299	4	5	5	5	3	5	27
300	4	3	4	2	5	5	23

Lampiran 4

(Tabel Frekuensi)

1. Literasi Keuangan Syariah (X1)

Saya memahami bahwa dalam sistem bagi hasil, keuntungan bank dan nasabah ditentukan berdasarkan rasio (nisbah) yang disepakati di awal.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	2.3	2.3	2.3
	Tidak Setuju	4	1.3	1.3	3.7
	Ragu-Ragu	48	16.0	16.0	19.7
	Setuju	139	46.3	46.3	66.0
	Sangat Setuju	102	34.0	34.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya mengetahui bahwa margin keuntungan pada pembiayaan BSI berasal dari transaksi jual beli (Murabahah), bukan bunga atas pinjaman uang.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	6	2.0	2.0	3.3
	Ragu-Ragu	39	13.0	13.0	16.3
	Setuju	147	49.0	49.0	65.3
	Sangat Setuju	104	34.7	34.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya dapat menentukan kapan harus menggunakan akad Wadiah (titipan) atau Mudharabah (investasi) sesuai dengan tujuan keuangan saya di BSI.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	9	3.0	3.0	4.3
	Ragu-Ragu	41	13.7	13.7	18.0
	Setuju	148	49.3	49.3	67.3
	Sangat Setuju	98	32.7	32.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya dapat memanfaatkan berbagai fitur BSI (seperti tabungan haji, cicil emas, atau investasi syariah) untuk tujuan jangka panjang.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	13	4.3	4.3	5.0
	Ragu-Ragu	50	16.7	16.7	21.7
	Setuju	131	43.7	43.7	65.3
	Sangat Setuju	104	34.7	34.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya setuju bahwa sistem ekonomi syariah lebih adil bagi masyarakat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	2	.7	.7	1.0
	Ragu-Ragu	24	8.0	8.0	9.0
	Setuju	159	53.0	53.0	62.0
	Sangat Setuju	114	38.0	38.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa keuntungan hasil investasi di BSI bebas dari unsur haram karena dana nasabah disalurkan hanya pada sektor usaha yang tidak melanggar syariat Islam.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	5	1.7	1.7	2.3
	Ragu-Ragu	59	19.7	19.7	22.0
	Setuju	128	42.7	42.7	64.7
	Sangat Setuju	106	35.3	35.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Bagi saya, hal utama adalah memastikan setiap transaksi sesuai dengan Qanun Lembaga Keuangan Syariah.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.3
	Ragu-Ragu	55	18.3	18.3	19.7
	Setuju	138	46.0	46.0	65.7
	Sangat Setuju	103	34.3	34.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya yakin operasional BSI diawasi ketat oleh Dewan Pengawas Syariah.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	5	1.7	1.7	2.7
	Ragu-Ragu	46	15.3	15.3	18.0
	Setuju	145	48.3	48.3	66.3
	Sangat Setuju	101	33.7	33.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

2. Kepercayaan (X2)

BSI memenuhi janji-janji yang ditawarkan dalam promosi produknya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	4	1.3	1.3	2.0
	Ragu-Ragu	35	11.7	11.7	13.7
	Setuju	161	53.7	53.7	67.3
	Sangat Setuju	98	32.7	32.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya percaya BSI tidak akan melakukan praktik manipulasi data atau menyalahgunakan dana nasabah demi keuntungan pihak bank semata.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	9	3.0	3.0	4.0
	Ragu-Ragu	44	14.7	14.7	18.7
	Setuju	147	49.0	49.0	67.7
	Sangat Setuju	97	32.3	32.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Pegawai BSI mampu menjelaskan detail perbedaan akad (seperti Wadiah dan Mudharabah) dengan cara yang sangat mudah saya mengerti.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.7
	Ragu-Ragu	37	12.3	12.3	14.0
	Setuju	157	52.3	52.3	66.3
	Sangat Setuju	101	33.7	33.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya merasa data pribadi dan saldo saya di BSI terlindungi dengan aman karena adanya fitur verifikasi ganda yang ketat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	1.7	1.7	1.7
	Tidak Setuju	7	2.3	2.3	4.0
	Ragu-Ragu	36	12.0	12.0	16.0
	Setuju	153	51.0	51.0	67.0
	Sangat Setuju	99	33.0	33.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Setiap keluhan atau transaksi saya selalu diproses dengan prosedur yang jelas dan tidak berbelit-belit di setiap layanan BSI.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	13	4.3	4.3	5.0
	Ragu-Ragu	35	11.7	11.7	16.7
	Setuju	156	52.0	52.0	68.7
	Sangat Setuju	94	31.3	31.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya tidak pernah menemukan adanya biaya tambahan yang tidak jelas atau menyerupai bunga bank pada produk-produk yang saya gunakan di BSI.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	11	3.7	3.7	5.0
	Ragu-Ragu	32	10.7	10.7	15.7
	Setuju	152	50.7	50.7	66.3
	Sangat Setuju	101	33.7	33.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya tidak berniat beralih ke bank lain meskipun bank tersebut menawarkan bagi hasil atau bonus yang lebih tinggi daripada BSI.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	2.3	2.3	2.3
	Tidak Setuju	15	5.0	5.0	7.3
	Ragu-Ragu	52	17.3	17.3	24.7
	Setuju	128	42.7	42.7	67.3
	Sangat Setuju	98	32.7	32.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya secara sukarela mengajak keluarga atau rekan kerja saya untuk membuka rekening di BSI karena pengalaman positif saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	15	5.0	5.0	6.3
	Ragu-Ragu	39	13.0	13.0	19.3
	Setuju	139	46.3	46.3	65.7
	Sangat Setuju	103	34.3	34.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Setiap ada potongan saldo atau biaya layanan, BSI memberikan keterangan yang jelas sehingga saya tidak merasa ada dana yang hilang secara tiba-tiba.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	9	3.0	3.0	5.0
	Ragu-Ragu	42	14.0	14.0	19.0
	Setuju	141	47.0	47.0	66.0
	Sangat Setuju	102	34.0	34.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya merasa yakin untuk memberikan masukan karena BSI menunjukkan sikap nyata dalam memperbaiki layanannya berdasarkan keluhan nasabah.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	8	2.7	2.7	4.0
	Ragu-Ragu	41	13.7	13.7	17.7
	Setuju	142	47.3	47.3	65.0
	Sangat Setuju	105	35.0	35.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

3. Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3)

Saya dapat dengan cepat menemukan letak fitur utama (seperti Transfer, bayar tagihan, QRIS) saat pertama kali menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	6	2.0	2.0	3.3
	Ragu-Ragu	47	15.7	15.7	19.0
	Setuju	136	45.3	45.3	64.3
	Sangat Setuju	107	35.7	35.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya dapat menguasai penggunaan berbagai fitur BYOND by BSI dengan cepat sejak pertama kali menggunakannya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	2.3	2.3	2.3
	Tidak Setuju	13	4.3	4.3	6.7
	Ragu-Ragu	62	20.7	20.7	27.3
	Setuju	114	38.0	38.0	65.3
	Sangat Setuju	104	34.7	34.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Fitur-fitur di aplikasi BYOND by BSI (seperti Transfer, QRIS, Top Up E-Wallet serta Tabungan Emas) selalu berjalan lancar ketika saya gunakan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	5	1.7	1.7	2.7
	Ragu-Ragu	49	16.3	16.3	19.0
	Setuju	145	48.3	48.3	67.3
	Sangat Setuju	98	32.7	32.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Fitur QRIS di BYOND by BSI sangat responsif dan cepat saat memindai kode (scan) sehingga mempercepat pembayaran belanja saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	7	2.3	2.3	3.7
	Ragu-Ragu	36	12.0	12.0	15.7
	Setuju	149	49.7	49.7	65.3
	Sangat Setuju	104	34.7	34.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya tetap bisa melakukan transaksi mendesak di malam hari atau hari libur dengan stabil melalui aplikasi BYOND by BSI tanpa harus menunggu jam operasional bank.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	6	2.0	2.0	3.3
	Ragu-Ragu	51	17.0	17.0	20.3
	Setuju	138	46.0	46.0	66.3
	Sangat Setuju	101	33.7	33.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya jarang mengalami gangguan teknis atau error saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	3.7	3.7	3.7
	Tidak Setuju	31	10.3	10.3	14.0
	Ragu-Ragu	91	30.3	30.3	44.3
	Setuju	95	31.7	31.7	76.0
	Sangat Setuju	72	24.0	24.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

4. Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)

Hampir setiap hari saya melakukan aktivitas finansial (transfer, belanja via QRIS, atau top-up) melalui layanan BSI.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	5	1.7	1.7	2.3
	Ragu-Ragu	16	5.3	5.3	7.7
	Setuju	156	52.0	52.0	59.7
	Sangat Setuju	121	40.3	40.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Dari seluruh akun bank yang saya miliki, BSI adalah layanan yang paling sering saya gunakan untuk menyelesaikan urusan keuangan saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	4	1.3	1.3	1.7
	Ragu-Ragu	17	5.7	5.7	7.3
	Setuju	149	49.7	49.7	57.0
	Sangat Setuju	129	43.0	43.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Selain tabungan utama, saya aktif menggunakan layanan pembayaran rutin di BSI untuk berbagai kebutuhan (seperti tagihan listrik, air (PDAM), telepon maupun internet)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	.3	.3	1.3
	Ragu-Ragu	23	7.7	7.7	9.0
	Setuju	152	50.7	50.7	59.7
	Sangat Setuju	121	40.3	40.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya memanfaatkan berbagai instrumen investasi dan perencanaan masa depan di BSI (seperti produk Investasi Syariah, Cicil Emas atau Tabungan Haji).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	2.7	2.7	2.7
	Tidak Setuju	7	2.3	2.3	5.0
	Ragu-Ragu	38	12.7	12.7	17.7
	Setuju	119	39.7	39.7	57.3
	Sangat Setuju	128	42.7	42.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Saya tertarik untuk mencoba produk pembiayaan atau investasi syariah lainnya di BSI di masa depan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	5	1.7	1.7	2.0
	Ragu-Ragu	28	9.3	9.3	11.3
	Setuju	138	46.0	46.0	57.3
	Sangat Setuju	128	42.7	42.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Meskipun ada banyak pilihan bank syariah di Aceh, saya tetap memilih BSI karena aksesnya yang paling luas dan layanannya yang paling lengkap.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	1.0	1.0	2.0
	Ragu-Ragu	21	7.0	7.0	9.0
	Setuju	139	46.3	46.3	55.3
	Sangat Setuju	134	44.7	44.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Lampiran 5

(Hasil Uji Validitas)

1. Literasi Keuangan Syariah (X1)

		Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1	
X1.1	Pearson Correlation	1	.385**	.330**	.335**	.162**	.318**	.276**	.335**	.599**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X1.2	Pearson Correlation	.385**	1	.401**	.382**	.351**	.404**	.360**	.437**	.692**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X1.3	Pearson Correlation	.330**	.401**	1	.478**	.274**	.406**	.402**	.349**	.683**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X1.4	Pearson Correlation	.335**	.382**	.478**	1	.291**	.532**	.387**	.511**	.737**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X1.5	Pearson Correlation	.162**	.351**	.274**	.291**	1	.259**	.391**	.292**	.534**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X1.6	Pearson Correlation	.318**	.404**	.406**	.532**	.259**	1	.459**	.500**	.723**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X1.7	Pearson Correlation	.276**	.360**	.402**	.387**	.391**	.459**	1	.450**	.683**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X1.8	Pearson Correlation	.335**	.437**	.349**	.511**	.292**	.500**	.450**	1	.723**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X1	Pearson Correlation	.599**	.692**	.683**	.737**	.534**	.723**	.683**	.723**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Kepercayaan

		Correlations											
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	
X2.1	Pearson Correlation	1	.523**	.265**	.169**	.179**	.336**	.393**	.353**	.292**	.225**	.610**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.2	Pearson Correlation	.523**	1	.230**	.217**	.234**	.263**	.334**	.289**	.277**	.252**	.598**	
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.3	Pearson Correlation	.265**	.230**	1	.152**	.208**	.272**	.244**	.284**	.285**	.299**	.522**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000		.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.4	Pearson Correlation	.169**	.217**	.152**	1	.239**	.208**	.172**	.339**	.249**	.164**	.486**	
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.008		.000	.000	.003	.000	.000	.004	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.5	Pearson Correlation	.179**	.234**	.208**	.239**	1	.305**	.308**	.371**	.224**	.206**	.547**	
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.6	Pearson Correlation	.336**	.263**	.272**	.208**	.305**	1	.367**	.407**	.387**	.281**	.641**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.7	Pearson Correlation	.393**	.334**	.244**	.172**	.308**	.367**	1	.450**	.304**	.291**	.661**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.8	Pearson Correlation	.353**	.289**	.284**	.339**	.371**	.407**	.450**	1	.407**	.244**	.701**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.9	Pearson Correlation	.292**	.277**	.285**	.249**	.224**	.387**	.304**	.407**	1	.436**	.651**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2.10	Pearson Correlation	.225**	.252**	.299**	.164**	.206**	.281**	.291**	.244**	.436**	1	.568**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
X2	Pearson Correlation	.610**	.598**	.522**	.486**	.547**	.641**	.661**	.701**	.651**	.568**	1	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3)

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.447**	.327**	.191**	.142*	.062	.562**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.014	.283	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
X3.2	Pearson Correlation	.447**	1	.330**	.253**	.232**	.149**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.010	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
X3.3	Pearson Correlation	.327**	.330**	1	.431**	.382**	.162**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.005	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
X3.4	Pearson Correlation	.191**	.253**	.431**	1	.458**	.265**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
X3.5	Pearson Correlation	.142*	.232**	.382**	.458**	1	.305**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000	.000		.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
X3.6	Pearson Correlation	.062	.149**	.162**	.265**	.305**	1	.560**
	Sig. (2-tailed)	.283	.010	.005	.000	.000		.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
X3	Pearson Correlation	.562**	.651**	.671**	.669**	.656**	.560**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.393**	.417**	.366**	.183**	.238**	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
Y.2	Pearson Correlation	.393**	1	.396**	.285**	.235**	.195**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
Y.3	Pearson Correlation	.417**	.396**	1	.367**	.238**	.273**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
Y.4	Pearson Correlation	.366**	.285**	.367**	1	.271**	.348**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
Y.5	Pearson Correlation	.183**	.235**	.238**	.271**	1	.314**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
Y.6	Pearson Correlation	.238**	.195**	.273**	.348**	.314**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	300	300	300	300	300	300	300
Y	Pearson Correlation	.655**	.623**	.682**	.720**	.576**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	300	300	300	300	300	300	300

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6

(Hasil Uji Reliabilitas)

1. Literasi Keuangan Syariah (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	8

2. Kepercayaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	10

3. Kemudahan Akses *Digital Banking* Syariah (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.682	6

4. Penggunaan Produk dan Layanan Bank Syariah (Y)

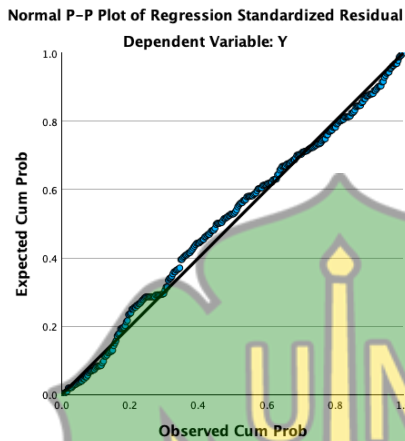
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	6

Lampiran 7

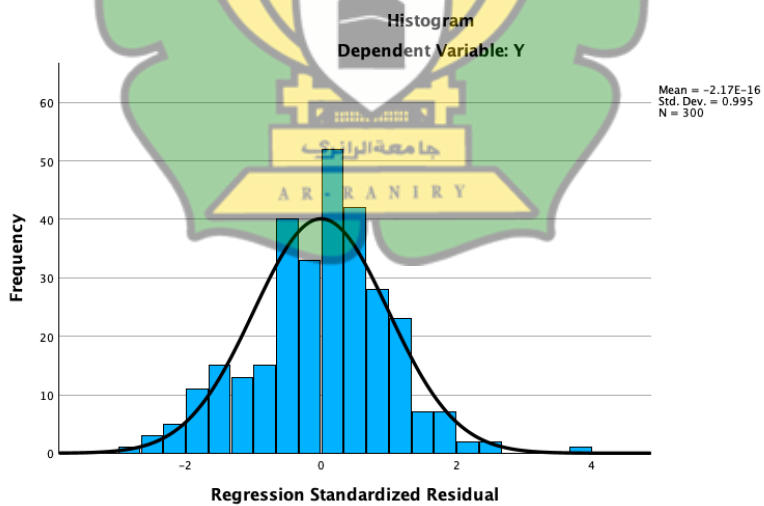
(Hasil Uji Asumsi Klasik)

1. Uji Normalitas

a) Uji Normalitas P-Plot



b) Uji Normalitas Grafik Histogram



c) Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		300
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06368597
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.032
	Negative	-.049
Test Statistic		.049
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.077
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.079
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.072
		.086

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

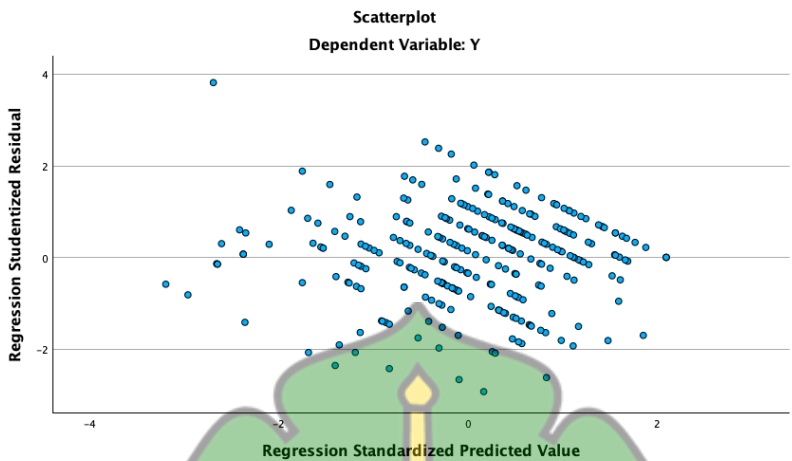
1. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients			
		B		Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	5.876	1.410		4.169	.000	
	X1	.346	.029	.516	11.766	.000	.887
	X2	.195	.026	.335	7.603	.000	.876
	X3	.018	.036	.020	.484	.628	.985

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Heteroskedastisitas

a) Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*



b) Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.190	.876		3.640	.000
	X1	-.003	.018	-.011	-.182	.856
	X2	-.020	.016	-.076	-1.228	.220
	X3	-.028	.023	-.072	-1.235	.218

a. Dependent Variable: ABSRES

Lampiran 8

(Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.876	1.410		4.169	.000
	X1	.346	.029	.516	11.766	.000
	X2	.195	.026	.335	7.603	.000
	X3	.018	.036	.020	.484	.628

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9

(Hasil Uji Hipotesis)

1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.876	1.410		4.169	.000
	X1	.346	.029	.516	11.766	.000
	X2	.195	.026	.335	7.603	.000
	X3	.018	.036	.020	.484	.628

a. Dependent Variable: Y

2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1251.536	3	417.179	96.974	.000 ^b
	Residual	1273.381	296	4.302		
	Total	2524.917	299			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

3. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.704 ^a	.496	.491	2.074	1.407

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y