

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan Syariah di Indonesia mengalami akselerasi yang signifikan setelah penggabungan tiga bank syariah milik negara menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Sebagai bank syariah terbesar di tanah air, Bank Syariah Indonesia memfokuskan strategi pertumbuhannya pada perluasan basis nasabah ritel secara umum melalui layanan perbankan inklusif yang menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Segmen nasabah umum ini menjadi sangat strategis karena jumlah populasinya yang sangat besar dan tersebar luas, sehingga kontribusi kolektifnya menjadi motor utama dalam penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) serta mendorong perputaran likuiditas yang berkelanjutan melalui pemanfaatan produk tabungan, pembiayaan mikro, dan layanan transaksi digital harian. (Mhd.Ari et al., 2024)

Perbankan syariah di Indonesia, khususnya di Provinsi Aceh, mengalami transformasi fundamental pasca pemberlakuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Kebijakan ini mengharuskan seluruh lembaga keuangan beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Sebagai entitas perbankan syariah terbesar, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi tumpuan utama masyarakat. (Gebrina, 2024)

Di wilayah Aceh, khususnya di Kota Lhokseumawe, implementasi perbankan syariah memiliki landasan yang sangat kuat menyusul diberlakukannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

Peraturan ini mewajibkan seluruh lembaga keuangan di Aceh beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan partisipasi nasabah, bank menghadapi tantangan besar dalam hal ekspektasi layanan. Nasabah di Lhokseumawe, yang mayoritas terdiri dari pengusaha, profesional, dan pejabat publik, memiliki standar yang tinggi terhadap efisiensi dan keamanan. Maka, di tengah persaingan perbankan yang kian kompetitif, menarik minat partisipasi nasabah pada layanan perbankan syariah menghadapi tantangan nyata. Lhokseumawe, yang dikenal sebagai kota industri dan perdagangan, potensi pertumbuhan dana kelolaan nasabah sangat signifikan, namun hal ini menuntut standar layanan yang jauh lebih tinggi daripada nasabah reguler.

Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Nomor 11 Tahun 2018 di Provinsi Aceh telah menciptakan transformasi total pada lanskap perbankan di Kota Lhokseumawe. Bank Syariah Indonesia kini berdiri sebagai pilar utama ekonomi umat yang melayani basis massa sangat besar, mencapai 28.138 nasabah. Fenomena ini menunjukkan bahwa perbankan syariah bukan lagi sekadar alternatif, melainkan urat nadi aktivitas muamalah masyarakat. Namun, peralihan sistem ini membawa tantangan besar bagi nasabah umum. Berbeda dengan segmen "prioritas" yang memiliki akses informasi eksklusif, nasabah umum di Lhokseumawe menghadapi realitas yang beragam. Banyak nasabah yang masih berada dalam tahap adaptasi terhadap sistem perbankan syariah yang baru. Munculnya berbagai inovasi digital seperti aplikasi BYOND menuntut kesiapan nasabah dari segala lapisan—mulai dari pedagang di pasar, pegawai, hingga ibu rumah tangga—untuk berpartisipasi aktif. Fenomena yang tertangkap di lapangan menunjukkan bahwa

besarnya jumlah populasi nasabah belum tentu berbanding lurus dengan tingkat partisipasi aktif mereka dalam produk-produk investasi atau fitur layanan yang tersedia, yang seringkali disebabkan oleh kendala teknis maupun pemahaman terhadap akad-akad syariah.(Rachmah & Purwandari, 2024)

Partisipasi nasabah merupakan denyut nadi utama dalam keberlangsungan lembaga keuangan syariah. Dalam konteks perbankan, partisipasi tidak sekadar dimaknai sebagai pembukaan rekening, melainkan sebagai keterlibatan aktif nasabah dalam memanfaatkan berbagai instrumen layanan—mulai dari aktivitas menabung, pembiayaan, hingga penggunaan fitur digital secara berkelanjutan. Nasabah yang berpartisipasi aktif menunjukkan adanya ikatan kepercayaan (*trust*) yang kuat terhadap institusi keuangan tersebut sebagai wadah pengelolaan harta yang sesuai dengan prinsip syariah. Partisipasi yang tinggi dari nasabah menjadi indikator bahwa fungsi intermediasi perbankan syariah telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, sekaligus memperkuat struktur permodalan bank untuk menggerakkan sektor ekonomi riil di daerah.

Fenomena menarik saat ini terlihat pada tingginya minat masyarakat di Kota Lhokseumawe untuk berpartisipasi aktif dalam layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Peningkatan ini dipicu oleh kesadaran religius masyarakat Aceh yang semakin matang terhadap kebutuhan akan sistem keuangan yang terbebas dari unsur ribawi. Selain itu, migrasi layanan perbankan konvensional ke sistem syariah yang terintegrasi secara nasional membuat BSI menjadi preferensi utama. Masyarakat melihat bahwa BSI tidak hanya menawarkan legalitas syariah, tetapi juga kenyamanan operasional yang sudah setara dengan bank umum lainnya.

Antusiasme ini terlihat dari pertumbuhan jumlah nasabah dan intensitas penggunaan transaksi digital yang masif, yang mencerminkan bahwa partisipasi nasabah di Lhokseumawe telah menjadi gaya hidup finansial (*financial lifestyle*) yang baru.

Namun, partisipasi aktif nasabah ini tidak tumbuh secara isolasi, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor fundamental. Secara teoretis dan empiris, partisipasi nasabah sangat bergantung pada sejauh mana nasabah merasa teredukasi dengan baik mengenai keunggulan produk syariah. Kurangnya pemahaman sering kali menjadi hambatan utama dalam keterlibatan nasabah, sehingga edukasi layanan menjadi faktor penentu (*antecedent*) dalam membentuk perilaku partisipatif tersebut. Selain itu, faktor kemudahan aksesibilitas menjadi krusial; dalam era digital, nasabah cenderung memilih layanan yang memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang praktis dan efisien. Terakhir, faktor keamanan sistem menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan; tanpa adanya jaminan keamanan data dan transaksi yang mumpuni, nasabah akan ragu untuk menitipkan dananya dalam jangka panjang. Ketiga faktor ini—edukasi layanan, persepsi kemudahan, dan keamanan sistem—menjadi determinan strategis yang mendorong nasabah untuk tetap loyal dan aktif dalam ekosistem Bank Syariah Indonesia di Kota Lhokseumawe.

Ada beberapa faktor yang mampu mempengaruhi partisipasi nasabah, dalam penelitian fokus pada edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem. Menurut (Kotler & Keller, 2021) dari perspektif manajemen pemasaran, edukasi dipandang sebagai bagian dari *Relationship Marketing*: "Tindakan

memberikan informasi yang transparan dan mendalam kepada pelanggan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas jangka panjang." Salah satu tantangan utama adalah bagaimana bank mengomunikasikan nilai tambah produk melalui Edukasi Layanan. Nasabah seringkali memiliki literasi keuangan yang baik, namun dalam konteks perbankan syariah, mereka memerlukan edukasi spesifik mengenai akad investasi dan aspek kemaslahatan yang membedakannya dengan bank konvensional. Bagi nasabah, edukasi bukan sekadar iklan, melainkan cara bank menunjukkan transparansi misalnya tentang akad syariah. Banyak nasabah memiliki dana besar namun belum sepenuhnya memahami kompleksitas produk investasi syariah seperti Sukuk, Reksa Dana Syariah, atau inklusi finansial dan demokratisasi investasi bagi Masyarakat Umum. Edukasi yang dilakukan oleh *Relationship Manager* (RM) menjadi kunci. Tanpa edukasi yang memadai, minat nasabah untuk berpartisipasi dalam produk-produk strategis bank akan rendah.

Berdasarkan teori *Customer Education* dari (Aubrey & dkk, 2018) dan (Kotler & Keller, 2021), berikut adalah 4 indikator yang jauh lebih cocok untuk nasabah, yaitu Literasi produk, sejauh mana bank memberikan informasi yang membuat nasabah paham akan manfaat dan risiko produk BSI. Transparansi informasi, sejauh mana kejelasan informasi yang diberikan, baik secara lisan maupun melalui media cetak/digital. Kemudian edukasi prinsip syariah, khusus untuk BSI, nasabah perlu diedukasi mengenai aspek kehalalan produk. Terakhir pendampingan berkelanjutan, sejauh mana konsistensi bank dalam memberikan pembaruan informasi pasar atau saran finansial.

Dari indikator pada variabel edukasi layanan, dapat kita ketahui bahwa meskipun jumlah nasabah di Lhokseumawe terus bertumbuh, masih terdapat celah informasi mengenai produk investasi syariah yang kompleks. Nasabah sering kali hanya memanfaatkan layanan dasar karena kurangnya edukasi layanan. Edukasi bukan sekadar promosi, melainkan pemberian pemahaman mendalam mengenai akad, risiko, dan skema bagi hasil. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa nasabah yang mendapatkan edukasi personal dari *Relationship Manager* cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam produk kekayaan inklusi finansial dan demokratisasi investasi bagi masyarakat umum, sementara mereka yang kurang teredukasi cenderung pasif.

Idealnya, dengan populasi 28.138 nasabah, tingkat literasi terhadap produk syariah harus merata. Namun kenyataannya, banyak nasabah umum yang menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia hanya sebatas untuk kebutuhan dasar (tabungan/gaji) tanpa memahami esensi akad seperti *Mudharabah* atau *Musyarakah*. Terdapat kesenjangan antara program edukasi yang dilakukan bank dengan kedalaman pemahaman nasabah dalam membedakan sistem syariah dengan konvensional.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sulastri, 2017) “Pengaruh Edukasi, Komitmen Keislaman Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan”. Dari hasil penelitian pada alpa 5% menunjukkan bahwa secara silmutan variabel Edukasi, Komitmen KeIslaman, dan Pelayanan Terhadap keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia cabang Medan sebesar 97,7%. Secara persial Edukasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan dengan memiliki nilai t-hitung sebesar 3,165 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,660 atau prob. sebesar 0,00.

Selanjutnya variabel kemudahan penggunaan. Menurut (Jogiyanto, 2021), kemudahan penggunaan dijabarkan dengan seberapa jauh kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi akan terhindar dari usaha yang besar. Selain edukasi, aspek persepsi kemudahan menjadi penentu efisiensi. Nasabah umumnya memiliki mobilitas tinggi dan menghargai efisiensi waktu.

Kemudahan dalam mengakses layanan, baik secara fisik maupun secara digital melalui platform seperti BYOND by BSI, akan menentukan sejauh mana nasabah bersedia berpartisipasi lebih dalam. Jika sistem dianggap birokratis atau sulit dioperasikan, potensi partisipasi nasabah akan menurun. Di era digitalisasi perbankan, nasabah menuntut kemudahan akses. Baik itu melalui fasilitas fisik di cabang Lhokseumawe maupun melalui aplikasi digital (seperti BYOND by BSI). Jika sistem dianggap rumit, memakan waktu lama, atau birokratis, nasabah akan cenderung pasif atau bahkan beralih ke lembaga keuangan lain.

Menurut (Pratama & Suputra, 2021) menyatakan beberapa indikator digunakan guna mengetahui persepsi kemudahan penggunaan yaitu : Kemudahan interaksi, sejauh mana sistem layanan (baik aplikasi digital BYOND maupun layanan tatap muka) mudah dimengerti dan tidak membingungkan. Alur transaksi yang ringkas dan navigasi menu yang intuitif pada aplikasi. Efisiensi Waktu & Tenaga, dimana nasabah sangat menghargai waktu. Kemudahan berarti proses yang cepat tanpa birokrasi yang rumit. Kemudian, Fleksibilitas Akses dimana

kemampuan sistem untuk dapat diakses kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan nasabah yang sibuk. Layanan perbankan yang dapat dilakukan secara *remote* (jarak jauh) melalui *Relationship Manager* (RM) atau aplikasi tanpa harus selalu datang ke kantor cabang. Terakhir Kemudahan Mempelajari, sejauh mana nasabah dapat dengan cepat menguasai fitur-fitur baru yang ditawarkan bank tanpa memerlukan instruksi yang berat. Penjelasan *Relationship Manager* (RM) yang sederhana mengenai fitur baru dan panduan penggunaan layanan digital yang mudah diikuti.

Dari indikator pada variabel persepsi kemudahan, dapat kita ketahui bahwa di era digitalisasi, nasabah yang memiliki mobilitas tinggi menuntut layanan yang praktis dan cepat. BSI telah meluncurkan berbagai inovasi digital, termasuk aplikasi BYOND. Di satu sisi, bank menawarkan kecanggihan teknologi untuk efisiensi transaksi. Di sisi lain, nasabah umum di Lhokseumawe seringkali mempersepsikan prosedur perbankan syariah masih cukup kompleks atau sulit diakses karena kendala jaringan atau kerumitan aplikasi. Kesenjangan ini menarik untuk diteliti; apakah kemudahan yang ditawarkan benar-benar dirasakan sebagai *Maslahah* (manfaat) atau justru menjadi penghambat partisipasi. Bagi sebagian nasabah, kemudahan diukur dari kecanggihan aplikasi. Persepsi Kemudahan menjadi krusial karena nasabah akan enggan berpartisipasi jika prosedur transaksi—baik fisik maupun digital—dianggap rumit dan membuang waktu.

Penelitian yang dilakukan oleh (Paradisha et al., 2025) “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking* dengan Minat dan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Mediasi”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna. Selanjutnya, minat pengguna juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna.

Variabel berikutnya adalah keamanan sistem. Dalam literatur sistem informasi di Indonesia, (Jogiyanto, 2021) mendefinisikan keamanan sistem sebagai: "Suatu proses dan mekanisme yang diterapkan dalam sistem informasi untuk mencegah, mendeteksi, dan melindungi data dari akses, penggunaan, gangguan, atau modifikasi yang tidak sah." Korelasi dengan penelitian ini terletak pada fokus pada perlindungan data nasabah dari ancaman eksternal (*hacker/fraud*).

Keamanan Sistem tetap menjadi pilar fundamental. Dalam beberapa tahun terakhir, isu serangan siber dan perlindungan data pribadi menjadi perhatian utama nasabah besar. Bagi nasabah, keamanan tidak hanya bermakna teknis (perlindungan dana dan data), tetapi juga keamanan secara spiritual (*shariah compliance*), di mana nasabah merasa tenang bahwa seluruh asetnya dikelola jauh dari praktik ribawi. Sebagai nasabah yang mengelola dana dalam jumlah besar, faktor keamanan adalah prioritas mutlak. Keamanan dalam konteks ini mencakup dua dimensi: keamanan teknologi (perlindungan dari *cyber crime*) dan keamanan spiritual (kepastian bahwa sistem benar-benar bebas dari riba/syubhat sesuai prinsip syariah). Adanya isu-isu kebocoran data perbankan secara nasional di masa lalu menjadikan persepsi keamanan sebagai penentu utama apakah seorang nasabah berani meningkatkan partisipasinya atau tidak.

Menurut Radomir dan Parknis dalam (Mafakhir, 2019) menjelaskan beberapa indikator keamanan adalah: Kerahasiaan data, dimana Jaminan bahwa informasi finansial dan profil pribadi nasabah terlindungi dari pihak yang tidak berwenang. Perlindungan data saldo, kerahasiaan riwayat investasi, dan jaminan data tidak disalahgunakan. Keandalan autentikasi, dimana kekuatan sistem dalam memverifikasi identitas nasabah untuk mencegah akses ilegal. Penggunaan fitur biometrik (sidik jari/wajah), efektivitas kode OTP, dan keamanan berlapis pada aplikasi digital (BYOND). Kemudian Integritas transaksi, dimana kepastian bahwa data transaksi tetap akurat, konsisten, dan tidak dapat dimanipulasi selama proses transmisi. Akurasi pencatatan saldo secara real-time dan sistem yang bebas dari gangguan teknis saat melakukan transaksi bernilai besar. Terakhir, kepatuhan Syariah sebagai Keamanan Spiritual. Bagi nasabah di Aceh, keamanan juga berarti terbebasnya sistem dari unsur-unsur non-halal (Riba/Gharar). Pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) terhadap sistem operasional dan kejelasan akad digital.

Dari indikator pada variabel keamanan sistem, dapat kita ketahui bahwa keamanan merupakan pilar utama kepercayaan di dunia perbankan. Isu keamanan siber yang sempat menjadi perhatian nasional memberikan dampak psikologis bagi nasabah yang menipkan aset dalam jumlah besar. Di BSI Lhokseumawe, nasabah tidak hanya menuntut keamanan teknis (seperti enkripsi dan perlindungan saldo), tetapi juga Keamanan Spiritual (Kepatuhan Syariah).

Keamanan adalah perwujudan sifat *Amanah*. Meskipun Bank Syariah Indonesia telah memperkuat infrastruktur keamanan siber, isu mengenai kebocoran

data dan gangguan sistem perbankan yang pernah terjadi sebelumnya menciptakan persepsi skeptis di kalangan nasabah umum. Kesenjangan antara klaim keamanan bank dengan rasa aman (*Thuma'ninah*) yang dirasakan nasabah secara nyata menjadi faktor krusial yang mempengaruhi niat mereka untuk terlibat lebih jauh dan merasa aman dan nyaman.

Penelitian yang dilakukan oleh (Bakhtiar & Amelia, 2022) “Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Brimo Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: ketiga variabel independen—keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan—berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Fenomena partisipasi nasabah pada nasabah di BSI Lhokseumawe saat ini menunjukkan dinamika yang kompleks. Terdapat kecenderungan bahwa partisipasi nasabah tidak lagi hanya didorong oleh atribut fisik layanan, melainkan oleh efektivitas edukasi yang diberikan bank terkait produk investasi syariah. Selain itu, seiring dengan percepatan digitalisasi, persepsi kemudahan dalam mengakses layanan mandiri menjadi tolok ukur utama bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Namun, kemudahan tersebut harus dibarengi dengan jaminan keamanan sistem yang tangguh, mengingat kerentanan siber di sektor perbankan belakangan ini telah menciptakan kekhawatiran yang dapat menghambat minat nasabah untuk menempatkan dana lebih besar. Di sisi lain, kepatuhan syariah tetap menjadi pondasi krusial yang menentukan apakah nasabah akan berpartisipasi secara pasif

atau aktif sebagai promotor layanan bank di tengah masyarakat Lhokseumawe yang religius.

Semua faktor di atas bermuara pada partisipasi nasabah. Partisipasi di sini bukan sekadar memiliki rekening, melainkan kesediaan nasabah untuk menambah saldo, mencoba produk investasi baru, hingga merekomendasikan BSI kepada kolega bisnisnya. Saat ini, terdapat tantangan di mana tingkat partisipasi belum sepenuhnya optimal jika dibandingkan dengan potensi ekonomi di Lhokseumawe. Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana edukasi, kemudahan, dan keamanan secara bersama-sama mampu mendorong nasabah untuk terlibat lebih dalam pada ekosistem BSI.

Terdapat kesenjangan antara jumlah nasabah terdaftar dengan tingkat partisipasi aktif. Partisipasi tidak hanya diukur dari kepemilikan rekening, tetapi juga dari kontribusi transaksional, pemberian umpan balik, hingga kesediaan merekomendasikan layanan (advokasi). Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menguji bagaimana variabel edukasi, kemudahan, dan keamanan secara kolektif mendorong 28.138 nasabah tersebut untuk aktif dalam ekosistem ekonomi Islam di Lhokseumawe.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti merasa penting untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana pengaruh edukasi, kemudahan, dan keamanan ini secara kolektif mendorong partisipasi nasabah. Oleh karena itu, penelitian ilmiah dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Nasabah Dalam Layanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Lhokseumawe)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah Edukasi Layanan berpengaruh secara parsial terhadap partisipasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe?
2. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap partisipasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe?
3. Apakah Keamanan Sistem berpengaruh secara parsial terhadap partisipasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe?
4. Apakah Edukasi Layanan, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Sistem secara simultan berpengaruh terhadap partisipasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Edukasi Layanan terhadap partisipasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap partisipasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keamanan Sistem terhadap partisipasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Edukasi Layanan, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Sistem secara bersama-sama terhadap partisipasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu manajemen perbankan syariah, khususnya mengenai faktor perilaku nasabah dalam berpartisipasi di lembaga keuangan syariah.
 - b. Sebagai referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan skala populasi besar di wilayah Aceh yang menerapkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Bank Syariah Indonesia: Memberikan masukan strategis dalam meningkatkan kualitas edukasi, fitur kemudahan layanan, dan keandalan keamanan sistem guna mendorong partisipasi aktif nasabah.
 - b. Bagi Nasabah: Memberikan informasi dan literasi mengenai pentingnya memahami aspek syariat, kemudahan teknologi, dan jaminan keamanan dalam bertransaksi di bank syariah.