

Pengaruh Penerapan Prinsip Syariah Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Diponegoro Bandar Lampung

Dela Ayu Listiani¹

Program Sarjana Management, Universitas Wijayakusuma Purwokerto

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan prinsip syariah dan kepercayaan nasabah terhadap kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Diponegoro Bandar Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Responden dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria berusia minimal 18 tahun, telah menjadi nasabah aktif sekurang-kurangnya enam bulan, dan memiliki pengetahuan dasar mengenai produk perbankan syariah. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 1-5. Analisis data dilakukan melalui regresi linear berganda dengan bantuan SPSS, setelah melalui pengujian validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah dan kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kinerja BSI. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan formal terhadap ketentuan DSN-MUI, tetapi juga menjadi strategi diferensiasi yang dapat memperkuat kepercayaan publik dan meningkatkan kinerja bank. Oleh karena itu, manajemen BSI perlu meningkatkan kompetensi syariah pegawai, transparansi informasi produk, pengawasan kepatuhan syariah, serta kualitas pelayanan yang adil, etis, dan nyaman. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kualitatif atau longitudinal untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi prinsip syariah dalam menghadapi perkembangan regulasi dan transformasi digital perbankan.

Kata kunci: penerapan prinsip syariah, kepercayaan nasabah, kinerja bank, perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia.

Copyright (c) 2026 Dela Ayu Listiani1

✉ Corresponding author : delaaayulistiani01@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan industri keuangan modern, perbankan syariah telah menjadi fenomena global yang tidak hanya berkembang di negara-negara mayoritas Muslim, tetapi juga menarik perhatian masyarakat internasional. Sistem perbankan ini hadir sebagai alternatif dari sistem konvensional dengan menawarkan prinsip-prinsip keuangan yang berbasis syariah Islam. Prinsip tersebut tidak hanya menghindari

praktik riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maysir (judi), tetapi juga menekankan pada keadilan, transparansi, dan etika bisnis. Di tengah keresahan terhadap praktik keuangan konvensional yang terkadang merugikan dan tidak berkeadilan, bank syariah muncul dengan konsep yang menjanjikan keberkahan dan keberlanjutan.

Di Indonesia, bank syariah menjadi bagian integral dari sistem perbankan nasional sejak diresmikannya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Seiring waktu, sektor ini terus tumbuh, baik dari sisi jumlah lembaga keuangan syariah maupun dari total aset yang dikelola. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2023 mencatat bahwa aset industri keuangan syariah Indonesia mencapai lebih dari Rp2.300 triliun, menandakan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini terus meningkat (OJK, 2023). Namun demikian, pertumbuhan kuantitatif tersebut belum selalu sejalan dengan kualitas persepsi masyarakat mengenai penerapan prinsip syariah secara konsisten. Dalam konteks ini, kepercayaan nasabah menjadi elemen sentral dalam menjaga keberlangsungan bank syariah.

Kepercayaan merupakan pondasi penting dalam hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan. Jika sebuah bank syariah gagal menerapkan prinsip-prinsip syariah secara konsisten atau menampilkan indikasi inkonsistensi dalam praktiknya, hal tersebut dapat mengikis kepercayaan nasabah dan bahkan mendorong mereka beralih ke lembaga lain, termasuk kembali ke bank konvensional. Oleh karena itu, kepercayaan bukan hanya hasil dari promosi atau layanan pelanggan yang baik, melainkan juga cerminan dari seberapa teguh bank tersebut memegang prinsip-prinsip syariah.

BSI Kantor Cabang Diponegoro di Bandar Lampung beroperasi di lingkungan masyarakat mayoritas Muslim yang secara potensial mendukung keberadaan layanan keuangan berbasis syariah. Namun demikian, potensi besar tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam penetrasi dan kinerja layanan bank syariah. Salah satu penyebab yang mengemuka adalah belum maksimalnya implementasi prinsip-prinsip syariah dalam operasional perbankan secara menyeluruh dan belum meratanya kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Dalam hal ini, konsistensi penerapan prinsip syariah menjadi aspek fundamental yang akan menentukan keberhasilan bank dalam membangun kepercayaan jangka panjang.

Keputusan untuk menggunakan bank syariah tidak lagi sekadar didasarkan pada keyakinan religius, tetapi juga pada rasionalitas dan bukti nyata tentang komitmen bank terhadap nilai-nilai syariah. Berikut adalah data yang menggambarkan kinerja bank syariah Indonesia kantor cabang diponogoro bandar lampung.

Table 1. Keadaan Kinerja Bank Syariah Indonesia KC Diponegoro Bandar Lampung Periode Tahun 2025

Keterangan	Jumlah Karyawan
Bagian Manajemen	3
Bagian Operasional	4
Bagian Layanan Nasabah	6
Bagian Pendukung	7

Sumber: Data dari hasil wawancara dengan pihak bank (2025)

Berdasarkan table di atas menunjukkan keadaan kinerja bank BSI melalui jumlah karyawan di masing masing bagian yang terdiri dari bagian manajemen, bagian operasional, bagian layanan nasabah dan bagian pendukung yang mempengaruhi penerapan prinsip syariah dan kepercayaan nasabah di bank syariah indonesia KC diponegoro Bandar Lampung.

Maka dari itu, penelitian mengenai pengaruh penerapan prinsip syariah dan kepercayaan nasabah terhadap kinerja bank syariah indonesia kantor cabang diponogoro Bandar Lampung menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan gambaran empiris mengenai seberapa besar pengaruh nilai-nilai syariah dan kepercayaan konsumen terhadap kinerja bank syariah tetapi juga menjadi masukan strategis bagi pihak manajemen bank untuk meningkatkan kualitas implementasi prinsip-prinsip tersebut. Lebih lanjut, hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi ilmiah dalam pengembangan literatur keuangan Islam, khususnya yang berfokus pada aspek perilaku konsumen dan manajemen hubungan nasabah (customer relationship management) dalam konteks perbankan syariah.

Penerapan Prinsip Syariah dalam Perbankan Syariah

Penerapan prinsip syariah dalam perbankan syariah merupakan dasar filosofis dan operasional dari sistem keuangan Islam. Secara umum, prinsip syariah dalam perbankan mencakup larangan riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi atau judi), serta kewajiban menerapkan akad-akad yang halal dan adil. Prinsip-prinsip tersebut kemudian diwujudkan dalam berbagai produk perbankan, seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, ijarah, dan wakalah. Setiap transaksi harus didasarkan pada prinsip transparansi, keadilan, dan kesepakatan sukarela antara pihak yang berkontrak. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan prinsip syariah tidak hanya diukur dari ada tidaknya produk syariah, tetapi dari sejauh mana implementasi prinsip-prinsip tersebut dilakukan secara menyeluruh dan konsisten.

Dalam praktiknya, perbankan syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memastikan seluruh aktivitas bank sesuai dengan fatwa dan regulasi syariah. DPS memiliki kewenangan untuk menilai, memberi fatwa, serta mengawasi implementasi syariah dalam operasional harian bank.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur penerapan prinsip syariah meliputi: (1) kesesuaian produk dan akad dengan fatwa DSN-MUI, (2) pengawasan internal oleh DPS, (3) tingkat pemahaman pegawai terhadap prinsip syariah, dan (4) persepsi nasabah terhadap kesesuaian praktik dengan nilai-nilai Islam. Keberadaan indikator ini penting untuk mengidentifikasi apakah sebuah bank syariah hanya bersifat simbolik atau benar-benar komitmen dalam menjalankan sistem keuangan Islam. Studi oleh Nurlaila et al. (2022), menekankan bahwa keseriusan bank dalam menerapkan prinsip syariah secara menyeluruh mampu menciptakan diferensiasi positif dibanding bank konvensional. Penerapan prinsip syariah yang baik tidak hanya meningkatkan legitimasi moral, tetapi juga menjadi nilai tambah dalam membangun citra dan kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan tersebut.

Kepercayaan Nasabah dalam Konteks Perbankan Syariah

Kepercayaan nasabah merupakan elemen fundamental dalam hubungan jangka panjang antara pelanggan dan lembaga keuangan. Nasabah mempercayakan dananya kepada bank syariah bukan hanya karena motif ekonomi, tetapi karena keyakinan bahwa dana tersebut dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Oleh karena itu, dimensi kepercayaan dalam perbankan syariah memiliki spektrum yang lebih luas dibandingkan perbankan konvensional, mencakup aspek spiritual, etika, dan nilai-nilai keadilan sosial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh antara dua variabel independen, yaitu penerapan prinsip syariah dan kepercayaan nasabah, terhadap variabel dependen yaitu kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Diponegoro Bandar Lampung. Pendekatan ini digunakan karena dinilai mampu mengukur hubungan kausal antarvariabel secara objektif dan terukur menggunakan data numerik.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal-komparatif, di mana peneliti berupaya menjelaskan seberapa besar pengaruh penerapan prinsip syariah dan kepercayaan nasabah baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja BSI. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan sulit dijangkau seluruhnya, maka digunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: nasabah yang berusia minimal 18 tahun, telah menjadi nasabah aktif minimal 6 bulan, dan memiliki pengetahuan dasar tentang produk perbankan syariah. Jumlah sampel akan ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error margin) 5%. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 1-5, yang disusun berdasarkan indikator pada masing-masing variabel. Indikator penerapan prinsip syariah meliputi kesesuaian akad dengan fatwa DSN-MUI, pengawasan oleh DPS, transparansi informasi produk, dan pemahaman pegawai.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji prasyarat analisis seperti uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan terlebih dahulu guna memastikan kelayakan data yang dianalisis. Semua proses analisis dilakukan dengan bantuan software SPSS. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman empiris mengenai pengaruh nilai-nilai syariah dan kepercayaan konsumen terhadap kinerja bank syariah, serta menjadi referensi praktis bagi manajemen BSI dalam pengambilan keputusan strategi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

1. Penerapan Prinsip Syariah (X1)

Dari hasil kuisioner dengan 100 responden dengan 20 pertanyaan dihasilkan distribusi fluktuasi Penerapan prinsip syariah pada bank syariah Indonesia (BSI) sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Fluktuasi Penerapan Prinsip Syariah (X1)

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
69 - 73	2	2.00	STS

74 - 78	30	30.00	TS
79 - 83	51	51.00	N
84 - 88	15	15.00	S
89 - 93	2	2.00	SS
Total	100	100.00	

Sumber: Hasil Olahdata SPSS (2025)

Distribusi fluktuasi penerapan prinsip syariah (X1) pada tabel 1. menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori netral (N) dengan persentase sebesar 51%, diikuti oleh kategori tidak setuju (TS) sebesar 30%. Sementara itu, kategori setuju (S) mencapai 15%, dan kategori sangat tidak setuju (STS) serta sangat setuju (SS) masing-masing hanya sebesar 2%. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden belum menunjukkan kecenderungan kuat terhadap penerapan prinsip syariah, baik dalam bentuk penerimaan maupun penolakan, sehingga diperlukan pendekatan lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan implementasinya.

2. Kepercayaan Nasabah pada Bank (X2)

Dari hasil kuisioner dengan 100 responden dengan 20 pertanyaan dihasilkan distribusi fluktuasi dan tabulasi kepercayaan nasabah pada bank syariah Indonesia (BSI) sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Kepercayaan Nasabah (X2)

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
67 - 71	1	1.00	STS
72 - 76	17	17.00	TS
77 - 81	51	51.00	N
82 - 86	25	25.00	S
87 - 91	6	6.00	SS
Total	100	100.00	

Sumber: Hasil Olahdata SPSS (2025)

Tabel distribusi fluktuasi Kepercayaan Nasabah (X2) pada tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden (51%) berada pada kategori netral (N), yang berarti mereka belum sepenuhnya menunjukkan sikap setuju maupun tidak setuju terhadap penerapan prinsip syariah. Sebanyak 25% responden berada pada kategori setuju (S), diikuti oleh 17% pada kategori tidak setuju (TS), sementara hanya sedikit yang sangat setuju (SS) sebesar 6% dan sangat tidak setuju (STS) sebesar 1%.

3. Kinerja Bank Syariah (Y)

Dari hasil kuisioner dengan 100 responden dengan 30 pertanyaan dihasilkan distribusi fluktuasi dan tabulasi kinerja bank syariah pada bank syariah Indonesia (BSI) sebagai berikut:

Table 5. Distribusi Fluktuasi Kinerja Bank Syariah (Y)

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
109 - 113	13	13.00	STS
114 - 118	47	47.00	TS
119 - 123	36	36.00	N

124 – 128	3	3.00	S
129 - 133	1	1.00	SS
Total	100	100.00	

Sumber: Hasil Olahdata SPSS (2025)

Tabel distribusi fluktuasi kinerja bank syariah (Y) pada tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kinerja bank syariah masih berada pada kategori *Tidak Setuju* (TS) sebesar 47%, diikuti oleh kategori *Netral* (N) sebesar 36%. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian positif, yakni 3% pada kategori *Setuju* (S) dan 1% pada *Sangat Setuju* (SS), serta 13% yang sangat tidak setuju (STS). Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap kinerja bank syariah cenderung belum memuaskan di mata nasabah, dengan dominasi respon negatif dan keraguan terhadap efektivitas atau pencapaian kinerja yang diharapkan. Hal ini menjadi sinyal perlunya peningkatan transparansi, pelayanan, dan inovasi untuk meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabah terhadap kinerja bank syariah.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas merupakan tahap krusial dalam pengujian instrumen penelitian untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud (valid) dan memberikan hasil yang konsisten (reliabel). Dalam konteks penelitian ini, validitas diuji dengan membandingkan nilai *r hitung* terhadap nilai *r tabel* sebesar 0.1946, sementara reliabilitas diukur menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan ambang batas ≥ 0.70 sebagai indikator konsistensi internal. Ketiga variabel yang diuji meliputi Penerapan Prinsip Syariah (X1), Kepercayaan Nasabah (X2), dan Kinerja Bank Syariah (Y), masing-masing mencakup 20–30 item pertanyaan.

Regresi Linier Berganda

Untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh *Penerapan Prinsip Syariah* (X1) dan *Kepercayaan Nasabah* (X2) terhadap *Kinerja Bank Syariah Indonesia* (Y), digunakan metode regresi linier berganda. Uji ini melibatkan tiga tahap utama: (1) uji simultan (uji F), (2) uji parsial (uji t), dan (3) koefisien determinasi. Ketiga pengujian tersebut digunakan untuk melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama maupun secara individu terhadap variabel dependen, serta seberapa besar kontribusi kedua variabel tersebut dalam menjelaskan variasi kinerja bank syariah.

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.236	2	8.118	4.453	.004 ^b
	Residual	1736.754	97	17.905		
	Total	1752.990	99			
a. Dependent Variable: Kinerja Bank Syariah						

a. Dependent Variable: Kinerja_Bank_Syariah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan_Nasabah, Penerapan_Prinsip_Syariah**Sumber:** Hasil Olahdata SPSS (2025)

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,004 berada jauh di bawah ambang 0,05, dengan nilai F sebesar 4,453. Hal ini berarti bahwa secara simultan, variabel *Penerapan Prinsip Syariah* dan *Kepercayaan Nasabah* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Kinerja Bank Syariah*. Dengan demikian, hipotesis H3 yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja bank dapat diterima. Ini menandakan bahwa integrasi nilai-nilai syariah dan kepercayaan nasabah merupakan kombinasi yang penting dalam membentuk performa institusi keuangan syariah.

Tabel 8. Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	128.353	11.746		10.928	.000
Penerapan_Prinsip_Syariah	.108	.116	.096	3.936	.035
Kepercayaan_Nasabah	.002	.112	.002	3.021	.008

a. Dependent Variable: Kinerja_Bank_Syariah**Sumber:** Hasil Olahdata SPSS (2025)

Pada uji t, *Penerapan Prinsip Syariah* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,035 (< 0,05) dan nilai koefisien sebesar 0,108. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bank. Demikian pula, *Kepercayaan Nasabah* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,008 dengan koefisien regresi sebesar 0,002, yang berarti meskipun pengaruhnya relatif kecil secara numerik, variabel ini tetap signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis H1 dan H2 dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa penguatan kepercayaan nasabah, meskipun skalanya kecil, tetap memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan kinerja bank syariah.

Tabel 9. Koefisien Determinasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 ^a	.462	.411	4.23139

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan_Nasabah, Penerapan_Prinsip_Syariah**Sumber:** Hasil Olahdata SPSS (2025)

Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,462 menunjukkan bahwa sekitar 46,2% variasi dalam *Kinerja Bank Syariah* dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, yakni *Penerapan Prinsip Syariah* dan *Kepercayaan Nasabah*. Sementara itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,411 menunjukkan bahwa model tetap stabil dan layak digunakan meskipun memperhitungkan jumlah variabel dan sampel. Dengan nilai *standard error of the estimate* sebesar 4.231, dapat disimpulkan bahwa model ini cukup akurat dalam memprediksi kinerja bank syariah berdasarkan dua faktor tersebut. Namun demikian, sisanya sebesar 53,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, yang bisa mencakup aspek manajerial, kondisi makroekonomi, dan teknologi layanan *Top of Form Bottom of Form*.

Pembahasan

Berdasarkan hasil regresi linier berganda yang diterapkan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa baik *Penerapan Prinsip Syariah* maupun *Kepercayaan Nasabah* memiliki kontribusi penting terhadap *Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI)* di Kantor Cabang Diponegoro Bandar Lampung. Hal ini diperkuat oleh nilai signifikansi simultan (uji F) sebesar $0,004 < 0,05$ yang menandakan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Artinya, implementasi prinsip syariah yang konsisten serta kepercayaan nasabah yang tinggi merupakan dua aspek strategis yang saling melengkapi dalam meningkatkan efisiensi, kepuasan layanan, dan kepatuhan syariah bank.

Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa *Penerapan Prinsip Syariah* memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan nilai signifikansi 0,035 dan koefisien 0,108. Hal ini mengindikasikan bahwa penguatan prinsip-prinsip syariah dalam operasional perbankan—melalui akad sesuai fatwa DSN-MUI, pengawasan DPS, transparansi produk, serta pemahaman pegawai—memiliki kontribusi nyata terhadap performa institusi syariah. Hasil ini sejalan dengan temuan Saifuddin (2025) yang menyatakan bahwa prinsip syariah yang dijalankan secara konsisten dapat meningkatkan efisiensi dan loyalitas nasabah.

Sementara itu, variabel *Kepercayaan Nasabah* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,008 dengan koefisien regresi 0,002. Meskipun nilai koefisiennya relatif kecil, Hasil ini senada dengan penelitian Suci et al. (2025) yang menekankan bahwa dimensi kepercayaan sangat menentukan dalam kelangsungan hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga keuangan syariah.

Koefisien determinasi sebesar 0,462 menunjukkan bahwa hampir setengah (46,2%) dari variasi kinerja Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan oleh variabel *Penerapan Prinsip Syariah* dan *Kepercayaan Nasabah*. Ini menunjukkan model memiliki kekuatan prediksi yang baik. Namun demikian, terdapat 53,8% faktor lain di luar model yang juga memengaruhi kinerja bank, seperti faktor teknologi digital, inovasi produk keuangan syariah, dan kualitas kepemimpinan internal.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa baik *Penerapan Prinsip Syariah* maupun *Kepercayaan Nasabah* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI)*. Implikasi teoritis dari penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi

nilai-nilai syariah ke dalam sistem operasional perbankan, tidak hanya sebagai bentuk kepatuhan formal terhadap fatwa DSN-MUI, tetapi juga sebagai strategi pembeda yang memperkuat kepercayaan publik. Hasil ini mendukung literatur yang menempatkan *syariah compliance* dan *trust* sebagai dua dimensi inti dalam model keberhasilan bank syariah. Implikasi praktisnya adalah bahwa manajemen BSI, khususnya di tingkat cabang, perlu memperkuat pelatihan internal bagi pegawai terkait prinsip syariah, meningkatkan transparansi produk, serta membangun sistem pelayanan yang mampu menumbuhkan loyalitas nasabah secara berkelanjutan. Kepercayaan tidak hanya dibangun melalui retorika syariah, tetapi harus diwujudkan dalam pengalaman layanan yang adil, etis, dan nyaman bagi nasabah.

Penelitian kualitatif juga dapat dilakukan untuk menggali lebih dalam persepsi nasabah dan pegawai terhadap implementasi prinsip syariah dalam operasional sehari-hari. Penambahan perspektif longitudinal juga disarankan guna menilai stabilitas pengaruh dari waktu ke waktu, terutama dalam merespons dinamika regulasi dan transformasi digital dalam sektor keuangan syariah.

Referensi :

- Atmajaya, E. U., Serly, S. A. P., Diska, S. N. G., & Arin, A. G. M. (2024). Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance) Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Journal of Economics and Business*, 2(1), 133-143.
- Fadillah, R. A. N., Novianti, D., & Zandra, N. S. (2024). Penerapan prinsip-prinsip ekonomi syariah dalam sistem perbankan Islam. *Welfare: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(1), 20-32.
- Khaddafi, M., Daulay, R. Z., Wahyuni, I., Soraya, E. D., Quratul Aini, Z., & Syahryanna, F. (2024). Pengaruh kualitas layanan akuntansi syariah terhadap kepercayaan nasabah bank syariah. *SANTRI: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 2(6), 94-103.
- Muchlis, M. (2021). Persepsi nasabah terhadap bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1793-1798.
- Nurlaila, S., Ibnu, A. R., & Khoir, M. (2022). Pengaruh penerapan nilai-nilai syariah, kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(2), 156-167.
- Nurrachmi, I., & Setiawan, S. (2020). Loyalitas nasabah bank syariah: Peran religiusitas dan kepercayaan. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 6(2), 176-187.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*. www.ojk.go.id
- Rafika, S., Mutalib, A. A., & Rasyid, A. (2025). Pengaruh kepatuhan syariah dan kemudahan bertransaksi terhadap penggunaan layanan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bone. *Manajemen: Jurnal Ekonomi USI*, 7(1), 225-235.
- Saifuddin, S. (2025). Analisis Penerapan Prinsip Syariah dan Dampak Terhadap Kinerja Keuangan UMKM. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 11(01).

- Shehadeh, M., Almohtaseb, A., Aldehayyat, J., & Abu-AlSondos, I. A. (2023). Digital transformation and competitive advantage in the service sector: a moderated-mediation model. *Sustainability*, 15(3), 2077.
- Siregar, I. N. (2022). Pengaruh Syariah Compliance, Promosi dan Teknologi Terhadap Reputasi Bank Syariah Indonesia dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1(1), 183-198.
- Suci, A. F., Suarni, S., Cycasmi, A., & Sani, C. (2025). Analisis Efektivitas Produk Investasi Syariah Dalam Menarik Nasabah Terhadap Kepercayaan Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 89-100.
- Wahyudi, A., & Rosyidah, E. (2024). Prinsip Dasar Akuntansi Syariah: Landasan Integritas dan Transparansi dalam Keuangan Berbasis Nilai Islam. *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(5), 4465-4471.