

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Nasabah dalam Layanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Lhokseumawe)

Factors Influencing Customer Participation in Sharia Banking Services (A Case Study of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Lhokseumawe City)

Hamdani¹, Muhammad Nazil Haqqi², Mukhlis Muhammad Nur³, Munardi⁴

^{1,2,3,4}Malikussaleh University, Indonesia

ARTICLE INFO

Riwayat artikel:

Received 20 May 2026

Revised 25 May 2026

Accepted 30 May 2026

Available online 05 June 2026

Keywords

Service Education, Perceived Ease of Use, System Security, and Customer Participation.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of educational services, perceived ease and security systems on customer participation (Case study at Bank Syariah Indonesia, Lhokseumawe City). The number of samples in this study was 100 respondents from a total of 28,138 populations. Data were obtained by distributing questionnaires and analyzed using the SPSS 22 program. The data analysis method was multiple linear regression. The partial results showed that educational services had an effect on consumer participation. From the results of the study, the service education variable (X1) obtained a t count of 3.209 and a t table of 1.661, meaning that t count > t table or (3.209 > 1.661) with a significance level greater than 0.05, namely 0.002. Perceived ease of use has an effect on customer participation. Perceived ease (X2) obtained a t count of 4.329 and a t table of 1.661, meaning that t count > t table or (4.329 > 1.661) with a significance level smaller than 0.05, namely 0.000. The security system has an effect on customer participation. The security system (X3) obtained a t count of 2.961 and a t table of 1.661, meaning that t count > t table or (2.961 > 1.661) with a significance level smaller than 0.05, namely 0.004. Educational services, Perceived ease and

Security systems simultaneously have a significant effect on customer participation. Where the F count value is 87.640 with a significance level of 0.000. Meanwhile, Ftable with a confidence level of 95% ($\alpha = 5\%$) at a probability of 0.05 and $df_2 = n-k-1$ ($100-4 = 96$) and the Ftable value obtained is 3.940. So the results of the F-test show that Fcount > Ftable ($87,640 > 3,940$). The coefficient of determination (R Square) is 0.733 or 73.3%, meaning that the variables of Educational Services, Perceived Convenience and Security Systems are able to influence customer participation by 73.3%.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem terhadap partisipasi nasabah (Studi kasus di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dari jumlah total 28.138 populasi. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan dianalisis menggunakan program SPSS 22. Metode analisis data adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa edukasi layanan berpengaruh terhadap Partisipasi nasabah, variabel edukasi layanan (X1) memperoleh thitung sebesar 3.209 dan ttabel sebesar 1.661 artinya thitung > ttabel atau (3.209 > 1.661) dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,002. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap partisipasi nasabah, persepsi kemudahan (X2) memperoleh thitung sebesar 4.329 dan ttabel sebesar 1.661 artinya thitung > ttabel atau (4.329 > 1.661) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Keamanan sistem berpengaruh terhadap partisipasi nasabah, Keamanan sistem (X3) memperoleh thitung sebesar 2.961 dan ttabel sebesar 1.661 artinya thitung > ttabel atau (2.961 > 1.661) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,004. Edukasi layanan, Persepsi kemudahan dan Keamanan sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi nasabah. Dimana nilai Fhitung sebesar 87.640 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan Ftable dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) pada probabilitas 0,05 dan $df_2 = n-k-1$ ($100-4 = 96$) serta diperoleh nilai Ftable sebesar 3.940. Maka hasil uji-F menunjukkan bahwa Fhitung > Ftable ($87,640 > 3,940$). Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,733 atau 73,3%, artinya variabel Edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem mampu mimeograph partisipasi nasabah sebesar 73,3%.

PENDAHULUAN

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 syariat. 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 alpha 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh Edukasi Layanan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), dan Keamanan Sistem (X3) terhadap Partisipasi Nasabah (Y) pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) di Kota Lhokseumawe. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah terdaftar pada BSI KCP Priority dan KCP Merdeka I Kota Lhokseumawe rentang tahun 2021 hingga 2025 yang berjumlah 28.138 nasabah. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *Accidental Sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan nasabah yang ditemui di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria penarikan data

(Sugiyono, 2017).

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden nasabah BSI di Kota Lhokseumawe, diimbangi dengan wawancara informal. Pengukuran instrumen mengadopsi Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Rendah hingga 5 = Sangat Tinggi). Masing-masing variabel diukur melalui indikator-indikator teoretis yang terstruktur: Edukasi Layanan mencakup pemahaman produk bebas riba, kejelasan informasi akad, sosialisasi prinsip syariah, dan bimbingan petugas (Kotler & Keller, 2021); Persepsi Kemudahan mengukur kejelasan interaksi, efisiensi transaksi, fleksibilitas akses, dan kemudahan pengoperasian sistem (Pratama & Suputra, 2021); Keamanan Sistem meliputi kerahasiaan data, keamanan transaksi digital, ketangguhan infrastruktur, dan perlindungan dari kejahatan finansial (Mafakhir, 2019); sedangkan Partisipasi Nasabah diukur melalui keterikatan transaksional, kepatuhan syariah, kepercayaan institusional, dan rekomendasi sosial (Zeithaml et al., 2018).

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji kualitasnya menggunakan Uji Validitas melalui korelasi *Pearson Product-Moment* (dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan Uji Reliabilitas dengan kriteria koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2011). Selanjutnya, pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model bebas dari penyimpangan ekonometrika, meliputi Uji Normalitas (analisis grafik *Normal P-Plot*), Uji Multikolinieritas (nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 , serta Uji Heteroskedastisitas melalui pengamatan pola sebaran acak pada grafik *Scatterplot*.

Analisis data diolah menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS melalui metode Regresi Linier Berganda dengan persamaan $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$. Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial melalui Uji-t dan secara simultan melalui Uji-F pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ ($p < 0,05$). Selain itu, analisis Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana persentase kemampuan ketiga variabel independen secara kolektif dalam menjelaskan variasi naik-turunnya partisipasi nasabah BSI di Kota Lhokseumawe.

HASIL

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas instrument dalam penelitian ini adalah membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan dengan nilai r_{tabel} . Jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r_{hitung}) $> r_{tabel}$ dan nilainya positif, maka butir pertanyaan pada setiap variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya jika *Corrected Item-Total Correlation* (r_{hitung}) $< r_{tabel}$ dan nilainya negatif, maka pertanyaan pada setiap variabel tersebut dinyatakan tidak valid, hasilnya pada tabel 1. dibawah ini:

Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas

No	Indikator Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Edukasi layanan			
	- P1	0,690	0.202	Valid
	- P2	0,796	0.202	Valid
	- P3	0,690	0.202	Valid
	- P4	0,796	0.202	Valid
	- P5	0,816	0.202	Valid
	- P6	0,835	0.202	Valid
	- P7	0,778	0.202	Valid
	- P8	0,798	0.202	Valid

2.	Persepsi kemudahan			
	- P9	0,552	0.202	Valid
	- P10	0,532	0.202	Valid
	- P11	0,823	0.202	Valid
	- P12	0,782	0.202	Valid
	- P13	0,763	0.202	Valid
	- P14	0,692	0.202	Valid
	- P15	0,760	0.202	Valid
	- P16	0,746	0.202	Valid
3.	Keamanan sistem			
	- P17	0,587	0.202	Valid
	- P18	0,658	0.202	Valid
	- P19	0,838	0.202	Valid
	- P20	0,848	0.202	Valid
	- P21	0,796	0.202	Valid
	- P22	0,871	0.202	Valid
	- P23	0,745	0.202	Valid
	- P24	0,849	0.202	Valid
4.	Partisipasi nasabah			
	- P25	0,657	0.202	Valid
	- P26	0,628	0.202	Valid
	- P27	0,774	0.202	Valid
	- P28	0,823	0.202	Valid
	- P29	0,765	0.202	Valid
	- P30	0,815	0.202	Valid
	- P31	0,854	0.202	Valid
	- P32	0,826	0.202	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2026).

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan adalah valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dilihat pada $df=100-4=96$ sebesar 0.202. Dari hasil dari pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa masing-masing pertanyaan adalah valid.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kuesioner yang disebarkan kepada nasabah umum Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe memiliki akurasi yang tinggi dan tepat sasaran. Dengan demikian, instrumen atau daftar pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat ilmiah untuk mengukur fenomena edukasi, kemudahan, dan keamanan sistem perbankan syariah, serta layak digunakan sebagai alat pengumpul data yang sah untuk analisis statistik tahap selanjutnya.

Uji Reliabilitas

(priyatno, 2012) reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan spss statistics. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika Cronbach alpha $> 0,60$, maka pertanyaan reliabel
2. Jika Cronbach alpha $< 0,60$, maka pertanyaan tidak reliabel

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator

dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja (Ghozali, 2005:42). Adapun secara ringkas hasil uji reliabilitas ditunjukkan dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Edukasi Layanan	0,350	2,857
Persepsi kemudahan	0,362	2,760
Keamanan sistem	0,377	2,965

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2020).

Berdasarkan Tabel 2 uji reliabilitas dilakukan terhadap 32 (Tiga Puluh Dua) item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas variabel edukasi layanan adalah *cronbach's alpha* sebesar = 0,917, variabel persepsi kemudahan adalah *cronbach's alpha* sebesar = 0,877, variabel keamanan sistem adalah *cronbach's alpha* sebesar = 0,924, variabel partisipasi nasabah adalah *cronbach's alpha* sebesar = 0,912, untuk semua variabel ternyata memiliki nilai "*Alpha Cronbach*" lebih besar dari 0,60, yang berarti ketiga variabel dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Hasil Regresi Linier Berganda

Penelitian ini mengenai tentang pengaruh edukasi layanan dan persepsi kemudahan, dan keamanan sistem terhadap partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe. Hasil analisis dengan menggunakan model regresi linier berganda yang telah memenuhi uji normalitas antara variabel edukasi layanan (X_1) dan variabel persepsi kemudahan (X_2), dan keamanan sistem (X_3) serta partisipasi nasabah (Y), dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3 Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-5.310	2.390	
Edukasi layanan	.328	.102	.286
Persepsi kemudahan	.478	.110	.380
Keamanan sistem	.312	.105	.269

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2026).

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada Tabel 3 Kolom *unstandardized Coefficients* bagian B diperoleh persamaan regresi linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -5,310 + 0,328 X_1 + 0,478 X_2 + 0,312 X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dianalisis sebagai berikut:

- Konstanta (a) = -5,310**, ini mempunyai arti bahwa variabel edukasi layanan dan persepsi kemudahan terhadap partisipasi nasabah (Y) memiliki hubungan positif sebesar -5,310. Diinterpretasikan apabila variabel edukasi layanan (X_1) dan persepsi kemudahan (X_2), dan keamanan sistem (X_3) sama dengan 0 maka partisipasi nasabah akan tetap sebesar -5,310.
- Nilai Koefisien X_1 (b_1) = 0,328**, pengaruh variabel edukasi layanan terhadap partisipasi

- nasabah memiliki hubungan positif sebesar 0,328. Diinterpretasikan jika nilai edukasi layanan meningkat sebesar 1%, maka partisipasi nasabah akan meningkat sebesar 0,328 (dengan asumsi edukasi layanan dianggap konstan).
- c. **Nilai Koefisien X_2 (b_2) = 0,478**, pengaruh variabel Persepsi kemudahan terhadap partisipasi nasabah memiliki hubungan positif sebesar 0,478. Diinterpretasikan jika nilai persepsi kemudahan meningkat sebesar 1%, maka partisipasi nasabah akan meningkat sebesar 0,478 (dengan asumsi persepsi kemudahan dianggap konstan).
- d. **Nilai Koefisien X_3 (b_3) = 0,312**, pengaruh variabel keamanan sistem terhadap partisipasi nasabah memiliki hubungan positif sebesar 0,312. Diinterpretasikan jika nilai keamanan sistem meningkat sebesar 1%, maka partisipasi nasabah akan meningkat sebesar 0,312 (dengan asumsi keamanan sistem dianggap konstan).

Pengujian Statistik

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial variabel bebas atau independen yang terdiri dari variabel edukasi layanan (X_1), persepsi kemudahan (X_2), keamanan sistem (X_3) dan yang menjadi variabel terikat atau dependen yaitu partisipasi nasabah (Y). Hasil uji-t dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.310	2.390		-2.222	.029
	Edukasi Layanan	.328	.102	.286	3.209	.002
	Persepsi kemudahan	.478	.110	.380	4.329	.000
	Keamanan sistem	.312	.105	.269	2.961	.004

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2026).

Berdasarkan variabel edukasi layanan (X_1) memperoleh thitung sebesar 3.209 dan ttabel sebesar 1.661 artinya thitung > ttabel atau (3.209>1.661) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,002. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan dapat diartikan bahwa edukasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi nasabah.

Berdasarkan variabel persepsi kemudahan (X_2) memperoleh thitung sebesar 4.329 dan ttabel sebesar 1.661 artinya thitung > ttabel atau (4.329>1.661) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan dapat diartikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi nasabah .

Berdasarkan variabel keamanan sistem (X_3) memperoleh thitung sebesar 2.961 dan ttabel sebesar 1.661 artinya thitung > ttabel atau (2.961>1.661) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,004. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan dapat diartikan bahwa keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi nasabah .

Uji Hipotesis (Uji F)

Uji-F (uji simultan) dilakukan untuk melihat secara bersama-sama pengaruh positif dan signifikan yang terdiri dari variabel edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem terhadap partisipasi nasabah. Hasil uji-F dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2284.167	3	761.389	87.640	.000 ^b
	Residual	834.023	96	8.688		
	Total	3118.190	99			

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2026).

Berdasarkan hasil Tabel 4 diatas terlihat nilai F_{hitung} sebesar 87.640 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan F_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$) pada probabilitas 0,05 dan $df_2=n-k-1$ ($100-4=96$) serta diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3.940. Maka hasil uji-F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($87.640 > 3.940$). Hasil tersebut membuktikan bahwa menerima H_3 dalam artinya edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe.

Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi pada regresi linear sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (*R*). Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*. Dalam output SPSS versi 22, koefisien determinasi terletak pada tabel Model Summary^b. Untuk hasil koefisien korelasi dan determinasi dapat dilihat pada Tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.733 ^a	.724	2.947

Sumber: Data diolah SPSS 22 (2026).

Berdasarkan Tabel 6 di atas, koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,856 atau 85,6% yang bermakna eratnya hubungan (korelasi) antara edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem dengan partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe, artinya hubungan antara edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem dengan partisipasi nasabah sebesar 0,856. Sedangkan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,733 atau 73,3%, artinya variabel edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem mampu memengaruhi partisipasi nasabah sebesar 73,3%. sedangkan selebihnya 26,7% Partisipasi nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, diantaranya faktor-faktor eksternal yang potensial turut membentuk partisipasi nasabah antara lain adalah Religiusitas (komitmen dalam menghindari riba), Kualitas Pelayanan dari petugas garda terdepan, Reputasi Bank sebagai institusi syariah terbesar milik negara, serta Aksesibilitas Lokasi jaringan ATM dan kantor cabang yang terjangkau bagi aktivitas harian masyarakat Kota

Lhokseumawe.

PEMBAHASAN

Pengaruh Edukasi Layanan Terhadap Partisipasi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Edukasi Layanan (X_1) memperoleh t_{hitung} sebesar 3.209 dan t_{tabel} sebesar 1.661 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($3.209 > 1.661$) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,002. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan dapat diartikan bahwa Edukasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.

Nilai koefisien regresi yang positif dan nilai t_{hitung} yang sangat tinggi ini mengindikasikan kontribusi yang sangat dominan, yang berarti bahwa semakin masif, transparan, dan terstruktur edukasi layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe kepada nasabah umum, maka akan terjadi peningkatan yang sangat signifikan pula pada partisipasi aktif mereka dalam ekosistem perbankan tersebut.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat Theory of Reasoned Action (TRA), yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niatnya, di mana niat tersebut dibentuk oleh sikap (*attitude*) dan norma subjektif. Edukasi layanan yang diberikan oleh BSI bertindak sebagai stimulus informasi yang membentuk sikap positif nasabah. Ketika nasabah memahami dengan baik mekanisme dan keunggulan layanan syariah, hambatan kognitif mereka berkurang, yang pada gilirannya menumbuhkan niat dan mendorong tindakan nyata berupa partisipasi aktif.

Jika ditinjau dari perspektif ekonomi Islam, fenomena ini sejalan dengan Teori Perilaku Konsumen Islam. Konsumen Muslim dalam berperilaku konsumsi atau memilih layanan keuangan tidak hanya didorong oleh utilitas materialistis semata, melainkan oleh dorongan rasionalitas keimanan untuk mencapai keberkahan. Edukasi yang masif membantu nasabah menyelaraskan keputusan finansial mereka dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini secara makro bermuara pada pemenuhan Teori Maqashid Syariah, khususnya dalam aspek *Hifdz al-Mal* (perlindungan harta) dan *Hifdz ad-Din* (perlindungan agama). Melalui edukasi, nasabah disadarkan bahwa berpartisipasi dan bertransaksi di bank syariah merupakan salah satu upaya menjaga kesucian harta dari unsur ribawi, sekaligus wujud ketaatan dalam menjalankan syariah agama secara kafah.

Tingginya pengaruh edukasi layanan ini menegaskan bahwa bagi basis massa nasabah umum di Kota Lhokseumawe yang mencapai 28.138 jiwa, informasi dan literasi adalah kunci utama penggerak perilaku muamalah mereka. Sebagai nasabah non-prioritas yang tidak mendapatkan pengawalan eksklusif dari *Relationship Manager*, program edukasi publik yang menyentuh aspek literasi produk dan transparansi informasi menjadi jembatan krusial. Ketika bank secara konsisten memberikan pemahaman mengenai mekanisme bagi hasil (nisbah), biaya administrasi, dan keunggulan operasional tanpa ada yang ditutupi, keraguan masyarakat akan hilang. Pendampingan berkelanjutan dari petugas bank dalam membimbing nasabah awam untuk memahami produk syariah terbukti sukses mengubah mereka dari sekadar pengguna pasif (nasabah penabung biasa) menjadi partisipan aktif yang berani mengambil keputusan transaksional yang lebih tinggi, seperti penempatan investasi, memberikan umpan balik yang membangun, hingga melakukan advokasi berupa rekomendasi kepada lingkungan sekitarnya.

Jika ditinjau dari perspektif ekonomi Islam, temuan empiris yang sangat kuat ini merupakan bentuk nyata dari pengamalan perintah Allah dalam QS. Al-Isra' (17) : 36, yang melarang manusia untuk ikut-ikutan bertindak tanpa memiliki dasar pengetahuan (*ilm*) yang jelas. Edukasi Layanan yang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe berfungsi sebagai sarana makruf untuk menghindarkan nasabah umum dari praktik ketidaktahuan (*jahl*)

dan ketidakjelasan (*gharar*) yang dilarang dalam syariat. Sosialisasi mengenai prinsip-prinsip syariah yang melekat pada setiap produk perbankan digital maupun konvensional secara tidak langsung telah membangun kesadaran tauhid dalam bermuamalah. Pengetahuan yang benar melahirkan keyakinan yang kokoh bahwa bertransaksi di bank syariah adalah bentuk ketaatan agama. Pada akhirnya, edukasi yang baik ini sukses menggerakkan kesadaran kolektif umat di Lhokseumawe untuk berpartisipasi aktif dalam semangat tolong-menolong (*ta'awun*) demi tegaknya sistem keuangan yang bersih dari unsur riba.

Temuan empiris ini sejalan (konsisten) dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rosanti & Afifah (2023), yang menegaskan bahwa pemberian edukasi yang transparan mengenai produk, akad, serta prinsip muamalah secara langsung mampu menggerakkan kesadaran nasabah ritel untuk terlibat aktif dan loyal dalam ekosistem perbankan syariah. Ketika masyarakat umum mendapatkan informasi dan literasi yang memadai, keraguan (*jahl*) terhadap operasional bank akan hilang, sehingga meningkatkan intensitas transaksi dan partisipasi mereka.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Partisipasi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Persepsi kemudahan (X_2) memperoleh thitung sebesar 4.329 dan ttabel sebesar 1.661 artinya thitung > ttabel atau ($4.329 > 1.661$) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan dapat diartikan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.

Koefisien regresi yang bernilai positif menandakan adanya hubungan searah, yang berarti bahwa semakin tinggi dan positif persepsi kemudahan yang dirasakan oleh nasabah umum terhadap sistem dan layanan Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe, maka akan semakin meningkat pula partisipasi aktif mereka dalam menggunakan berbagai produk perbankan tersebut.

Secara teoritis, hasil ini memberikan dukungan empiris yang kuat terhadap Technology Acceptance Model (TAM). Dalam TAM, *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) merupakan determinan utama yang memengaruhi sikap dan minat seseorang untuk mengadopsi suatu sistem atau layanan. Ketika nasabah merasakan bahwa interaksi dengan layanan perbankan BSI—baik melalui platform digital seperti *BSI Mobile* maupun layanan langsung di kantor cabang—bersifat praktis, mudah dipahami, dan bebas dari upaya keras (*effortless*), maka kecenderungan mereka untuk berpartisipasi aktif akan meningkat secara drastis. Kemudahan memotong jalur birokrasi dan prosedur yang rumit yang selama ini sering menjadi pembatas dalam inklusi keuangan.

Selaras dengan hal tersebut, dalam koridor hukum Islam, kemudahan yang dirasakan oleh nasabah ini merupakan manifestasi dari Teori Maslahah. Islam adalah agama yang menghendaki kemudahan bagi umatnya (*taysir*) dan menolak kesukaran (*masyaqqah*). Layanan perbankan yang mudah memberikan kemaslahatan (*maslahah*) berupa efisiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi masyarakat Lhokseumawe dalam mengelola urusan finansial mereka. Terpenuhinya unsur kemudahan ini mengubah persepsi nasabah dari sekadar kebutuhan sekunder (*hajiyyat*) menjadi pemenuhan kenyamanan yang membawa kebaikan hidup, sehingga secara sukarela mendorong mereka untuk terus meningkatkan partisipasi dan loyalitasnya pada Bank Syariah Indonesia.

Temuan ini mengonfirmasi bahwa bagi basis massa nasabah umum di Kota Lhokseumawe yang mencapai 28.138 jiwa, kemudahan dalam berinteraksi dengan teknologi perbankan merupakan motor penggerak partisipasi yang sangat krusial. Ketika nasabah menilai bahwa fitur-fitur pada layanan Bank Syariah Indonesia—terutama melalui platform digital seperti aplikasi m-

banking—sangat praktis, mudah dipelajari, serta menawarkan fleksibilitas akses yang luas, maka hambatan psikologis dalam bertransaksi akan hilang. Efisiensi waktu dan tenaga yang dirasakan oleh kelompok nasabah non-prioritas ini secara langsung memicu mereka untuk meningkatkan intensitas muamalahnya. Layanan yang tidak rumit membuat nasabah tidak sekadar menjadi pengguna pasif (menabung), melainkan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan umpan balik (partisipasi informasi) hingga merekomendasikan layanan tersebut kepada kerabat di lingkungannya (partisipasi advokasi).

Dalam sudut pandang ekonomi Islam, hasil analisis ini merefleksikan pengamalan prinsip Taysir (kemudahan) yang menjadi salah satu ruh dalam syariat Islam, sebagaimana ditegaskan dalam QS. Al-Baqarah (2) : 185 bahwa Allah menghendaki kemudahan bagi hamba-Nya dan tidak menghendaki kesukaran. Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe telah berhasil mengimplementasikan nilai keluhuran ini dengan menciptakan sistem layanan yang inklusif dan memangkas birokrasi yang menyulitkan masyarakat umum. Kemudahan sistem yang bebas dari unsur kerumitan yang menjebak (*gharar*) memberikan jaminan *Maslahah* (manfaat nyata) bagi kelangsungan hidup sehari-hari. Kemudahan operasional yang dihadirkan mampu mereduksi hambatan teknis perbankan digital, sehingga nilai-nilai syariat tidak lagi dipandang sebagai prosedur yang kaku, melainkan sebagai sebuah solusi finansial. Melalui persepsi kemudahan yang telah teruji secara statistik ini, nasabah umum di Lhokseumawe merasa didukung untuk bermuamalah secara bersih, modern, dan berkah, sehingga mendorong keterlibatan kolektif yang lebih kokoh dalam ekosistem perbankan syariah di Aceh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari Paradisha et al. (2025) serta Sulastri (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan interaksi, efisiensi waktu, tenaga, serta fleksibilitas akses yang ditawarkan oleh sistem layanan (terutama pada platform digital perbankan) menjadi stimulus penting bagi nasabah umum. Layanan yang praktis, mudah dipelajari, dan tidak berbelit-belit memotong hambatan teknis di lapangan, sehingga mendorong masyarakat non-prioritas untuk secara mandiri meningkatkan partisipasi transaksional maupun interaktif mereka dengan pihak bank.

Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Partisipasi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe

Keamanan sistem (X_3) memperoleh thitung sebesar 2.961 dan ttabel sebesar 1.661 artinya thitung > ttabel atau ($2.961 > 1.661$) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,004. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan dapat diartikan bahwa Keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe. Koefisien yang bernilai positif mengindikasikan hubungan yang searah, yang berarti bahwa semakin kuat dan andal keamanan sistem teknologi serta infrastruktur yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe, maka akan semakin tinggi pula tingkat partisipasi aktif yang diberikan oleh nasabah umum dalam ekosistem perbankan tersebut. Pengujian hipotesis untuk variabel Keamanan Sistem menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Partisipasi Nasabah BSI Kota Lhokseumawe. Dalam konteks perbankan syariah, keamanan sistem informasi dan proteksi data nasabah bukan sekadar isu teknis, melainkan perwujudan dari Teori Amanah. Bank Syariah Indonesia bertindak sebagai *multazam* (pihak yang memegang amanah) atas dana, data pribadi, dan kepercayaan yang didelegasikan oleh nasabah (*penitip/amil*). Keamanan sistem yang kuat—baik dari proteksi siber, enkripsi data, hingga keandalan transaksi—menunjukkan bahwa bank telah menunaikan amanat tersebut dengan integritas tinggi sesuai perintah syariat untuk menjaga kepercayaan dan menghindari pengkhianatan (*khianat*).

Secara teoretis hubungan empiris ini juga sangat erat kaitannya dengan Teori Maqashid

Syariah, khususnya esensi dasar perlindungan terhadap harta (*Hifdz al-Mal*). Rasa aman yang timbul dari sistem perbankan yang rigid membebaskan nasabah dari rasa cemas (*khauf*) akan risiko kehilangan aset akibat penipuan, peretasan, atau kegagalan sistem. Ketika aspek fundamental perlindungan harta ini terjamin, kepercayaan (*trust*) nasabah akan terbangun secara kokoh. Kepercayaan yang berbasis pada keamanan sistem inilah yang kemudian menjadi katalisator utama yang mendorong nasabah di Kota Lhokseumawe untuk menaruh modalnya, bertransaksi secara berkelanjutan, dan berpartisipasi penuh dalam ekosistem perbankan syariah. Dari hasil penelitian jika dikaitkan dengan kenyataan bahwa secara teoretis dan praktis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa bagi populasi nasabah umum di Kota Lhokseumawe yang mencapai 28.138 jiwa, jaminan keamanan teknologi siber bukan lagi sekadar pelengkap layanan, melainkan sebuah kebutuhan fundamental. Keandalan instrumen autentikasi (seperti PIN dan biometrik pada aplikasi m-banking) serta terjaganya kerahasiaan data pribadi (*confidentiality*) secara nyata mampu melahirkan rasa aman (*thuma'ninah*) di hati masyarakat. Ketika kekhawatiran terhadap risiko kebocoran data atau gangguan operasional digital dapat diminimalisir melalui sistem pertahanan bank yang solid, kepercayaan nasabah akan tumbuh secara linear. Rasa percaya inilah yang kemudian menstimulus nasabah non-prioritas untuk berpartisipasi lebih jauh—tidak hanya menggunakan rekening sebatas untuk menabung konvensional, tetapi juga aktif melakukan transaksi harian, memberikan umpan balik, hingga berinvestasi secara digital. Apabila dikaji dari perspektif ekonomi Islam, temuan empiris ini sangat selaras dengan prinsip penegakan Amanah sebagaimana yang diamanatkan dalam QS. An-Nisa' (4) : 58. Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe, sebagai institusi yang dititipkan harta (*al-wadi'ah*) dan data oleh umat, memiliki tanggung jawab moral dan syar'i untuk menghadirkan keamanan sistem yang tangguh demi melindungi hak-hak finansial nasabahnya. Kepatuhan syariah (*sharia security*) yang dirasakan nasabah melalui sistem yang bersih dari unsur manipulasi (*gharar* dan *maysir*) menciptakan ketenangan spiritual. Melalui kepastian keamanan sistem ini, hambatan psikologis masyarakat umum di Lhokseumawe dalam mengadopsi teknologi keuangan syariah dapat teratasi, yang pada akhirnya menggerakkan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam semangat tolong-menolong (*ta'awun*) untuk memajukan perekonomian Islam di tanah Aceh.

Hasil riset ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakhtiar & Amelia (2022), yang mengemukakan bahwa aspek keamanan teknologi informasi, keandalan autentikasi, serta jaminan kerahasiaan data (*confidentiality*) merupakan pilar utama pembentuk rasa percaya (*trust*) nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, keandalan sistem ini bertindak sebagai perwujudan sifat amanah yang melahirkan ketenangan batin (*thuma'ninah*) bagi nasabah umum, sehingga mereka merasa aman dan bersedia berpartisipasi lebih jauh dalam menempatkan investasi maupun mengadopsi fitur keuangan digital.

Pengaruh Edukasi Layanan, Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Sistem Terhadap Partisipasi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe

Berdasarkan hasil penelitian terlihat nilai F_{hitung} sebesar 87.640 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan F_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$) pada probabilitas 0,05 dan $df_2=n-k-1$ ($100-4=96$) serta diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3.940. Maka hasil uji-F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($87,640 > 3.940$). Hasil tersebut membuktikan bahwa menerima H_3 dalam artinya edukasi layanan, persepsi kemudahan dan keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H_4) dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Hal ini mengonfirmasi bahwa naik turunnya tingkat partisipasi

aktif dari 28.138 nasabah umum di Kota Lhokseumawe ditentukan secara bersama-sama oleh kualitas edukasi layanan yang mereka terima, persepsi kemudahan sistem teknologi yang ditawarkan, serta keandalan proteksi keamanan sistem yang dihadirkan oleh bank.

Secara teoretis, hasil uji simultan dengan nilai F_{hitung} yang sangat tinggi ini menegaskan bahwa untuk mendorong partisipasi nasabah non-prioritas (masyarakat umum), Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe tidak bisa hanya mengandalkan salah satu variabel secara terpisah. Ketiga variabel independen tersebut saling terikat dan membentuk satu kesatuan ekosistem pelayanan yang utuh. Program Edukasi Layanan yang masif dan transparan tidak akan optimal mendorong partisipasi jika tidak ditunjang oleh Persepsi Kemudahan berupa aplikasi digital yang praktis untuk dioperasikan secara mandiri oleh nasabah. Begitu pula sebaliknya, kemudahan transaksi dan pemahaman produk yang baik akan kehilangan maknanya jika tidak dibarengi dengan Keamanan Sistem yang andal untuk melindungi dana umat. Ketika bank mampu menyinergikan edukasi yang jelas, kemudahan akses, dan jaminan keamanan data secara kolektif, maka hambatan psikologis maupun teknis pada nasabah umum akan runtuh, sehingga memicu mereka untuk berpartisipasi aktif dalam bentuk peningkatan investasi harian, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta tindakan advokasi berupa rekomendasi kepada masyarakat luas.

Jika ditinjau dari perspektif ekonomi Islam, temuan empiris yang solid ini merupakan representasi nyata dari prinsip Ta'awun (tolong-menolong dalam kebajikan) dan tatanan muamalah yang *Kaffah* (menyeluruh), sebagaimana yang diamanatkan dalam QS. Al-Ma'idah (5) : 2. Partisipasi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe merupakan wujud kontribusi kolektif umat untuk menggerakkan roda ekonomi yang bersih dari unsur riba, maysir, dan gharar. Kehadiran Edukasi Layanan (sebagai pemenuhan aspek ilmu), Persepsi Kemudahan (sebagai perwujudan prinsip kemudahan/*taysir*), dan Keamanan Sistem (sebagai penegakan amanah dan *thuma'ninah*) merupakan pilar-pilar syariat yang harus tegak secara bersama-sama di bumi Aceh demi melahirkan kemaslahatan (*Maslahah Mursalah*). Sinergi ketiga faktor ini membuktikan bahwa pengelolaan perbankan syariah yang profesional dan berbasis nilai-nilai luhur Islam mampu menciptakan ekosistem keuangan yang tangguh, yang pada akhirnya mendorong 28.138 nasabah umum di Lhokseumawe untuk berkomitmen penuh dalam menguatkan kedaulatan ekonomi syariah secara berjamaah. Secara simultan, pengaruh kolektif dari Edukasi Layanan, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Sistem terhadap Partisipasi Nasabah ini didukung secara utuh oleh kombinasi pemikiran para peneliti di atas (Sulastri, 2017; Bakhtiar & Amelia, 2022; Rosanti & Afifah, 2023; Paradisha et al., 2025). Secara bersama-sama, literatur tersebut sepakat bahwa untuk menggerakkan partisipasi aktif dari basis massa nasabah umum (*mass market*) yang besar, institusi perbankan syariah harus menyinergikan aspek kecerdasan literasi (edukasi), kepraktisan sistem (kemudahan), dan perlindungan data yang kuat (keamanan). Sinergi ketiga pilar pelayanan ini terbukti menjadi prediktor paling serasi dalam meningkatkan komitmen muamalah masyarakat secara menyeluruh (*kaffah*).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Edukasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin banyak edukasi layanan maka akan semakin baik jumlah partisipasi nasabah.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin baik Persepsi kemudahan maka semakin banyak nasabah yang berpartisipasi terhadap pertumbuhan Bank

Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.

3. Keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin baik sistem keamanan maka akan semakin nasabah merasa nyaman dan aman sehingga terus berpartisipasi terhadap Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.
4. Edukasi layanan, Persepsi kemudahan dan Keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe.

REFERENSI

- Annashr, N. N., Muharry, A., Yogaswara, D., Rahim, A. H., Ardaya, P. M., & Nifiyanti, U. (2025). The Level of Knowledge and Participation of Lestari Waste Bank and Sugema Waste Bank. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 7(2), 319–332. <https://doi.org/10.36590/jika.v7i2.1286>
- Antonio, M. S. (2018). *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Terbaru). Gema Insani.
- Arikunto s. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Aubrey, C., & dkk. (2018). *Customer Education and its Effect on Service Quality: 21(2)*. Journal of Service Research.
- Bakhtiar, M. R., & Amelia. (2022). Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Brimo Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. . . *Journal of Information Technology and Computer Science*.
- Casalo, L. V., Flavian, & Guinaliu. (2017). Understanding the Determinants of Online Banking Loyalty: The Role of Trust and Consumer Knowledge. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Fazriah, S., Sukmadilaga, C., & Yuliafitri, I. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Wakif dalam Berwakaf melalui Platform Wakaf Hasanah. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 13(1), 246. <https://doi.org/10.30588/jmp.v13i1.784>
- Gebrina, P. (2024). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf Melalui BSI Mobile* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program Spss*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- ghozali, imam. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. badan penerbit universitas diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). *25 Outlook Perbankan Syariah di Indonesia*. Salemba Empat.
- Hasan, I. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT Bumi. Aksara.
- Humrah. (2017). *Persepsi Masyarakat Desa Teluk Payo Terhadap Acara Warta SumSel Di TVRI, Skripsi, [Jurusan Jurnalistik, Fakultas Dakwah dan Komunikasi [Jurusan Jurnalistik, Fakultas Dakwah dan Komunikasi]*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
- Jogiyanto, H. (2021). *Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan Strategis*. (Edisi Terbaru). Andi Offset.
- Karim, A. (2020). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Terbaru). PT.Raja Grafindo Persada.
- Kasali, R. (2021). *Manajemen Periklanan Konsep Konsep dan Aplikasinya di Indonesia* (Kesebelas). Grafiti.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (Global Edition, 16th ed.). Pearson Education.
- Lianda Putri, F. (2021). *Analisis Faktor Sosialisasi Dan Edukasi Masyarakat Tentang Bank Syariah*

- Terhadap Minat Menabung Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja* [Skripsi]. Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* ((9th ed.)). World Scientific Publishing.
- Mafakhir, H. (2019). *Pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan Mobile Banking terhadap perilaku pemakaian Mobile Banking pada BRI Syariah KCP Lawang* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Mannan, M. A. (1986). *Islamic Economics: Theory and Practice*. Cambridge: Hodder and Stoughton.
- Poerwadarminta, W. J. S. (2022). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Ketujuh Belas). Balai Pustaka.
- Pratama, I. G. A., & Suputra, I. D. G. D. (2021). Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepercayaan pada Minat Menggunakan Mobile Banking. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 31(2).
- priyatno, dwi. (2012). *Cara kitat belaar analisis data dengan SPSS 20, edisi ke satu*. andi.
- Rachmah, A. A., & Purwandari, H. (2024). Penguatan Partisipasi Nasabah Bank Sampah melalui Tata Kelola Kelembagaan. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat [JSKPM]*, 8(01), 56–68. <https://doi.org/10.29244/jskpm.v8i01.1286>
- Rakhmat, J. (2022). *Psikologi Komunikasi* (Kedelapan). PT Remaja Rosdakarya.
- Rosanti, N., & Afifah, A. N. (2023). Analisis Persepsi Nasabah Mengenai Pembiayaan Usaha Rakyat Pada Bank Syariah Di Kota Makassar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 12(2), 222–228. <https://doi.org/10.37476/jbk.v12i2.3826>
- Saleh, A. R. (2019). *Psikologi: Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Ketujuh). Kencana.
- Siau, K., & Shen, Z. (2023). *Building Customer Trust in Mobile Commerce*. Communications of the ACM.
- Wuluyo, at, al, B. (2021). *Sosialisasi Dan Edukasi Publik Perbankan Syariah Di Indonesia. Vo.1*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (7th ed.).