

***THE INFLUENCE OF SOCIAL AWARENESS AND PRINCIPLES ON
CUSTOMER TRUST IN SYARIAH BANKS***

**PENGARUH KESADARAN SOSIAL DAN PRINSIP-PRINSIP TERHADAP
KEPERCAYAAN NASABAH di BANK SYARIAH**

Sahwa Aulia S¹, Antong², Halim Usman³

Program Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palopo,
Sulawesi Selatan, Indonesia^{1,2,3}

asahwa03@gmail.com¹, antong@umpalopo.ac.id², halim_accountinglecturer@umpalopo.ac.id³

ABSTRACT

This research aims to explore the influence of Social Awareness and Islamic Principles on Customer Trust in Sharia Banks. By involving a sample of 102 respondents, this research applies structural analysis and measurement models to test hypotheses and check the validity and consistency of the model. The results of the analysis show that Social Awareness has a positive and significant impact on Customer Trust, with the mediating role of Islamic Principles. Islamic Principles have also been proven to make a significant positive contribution to Customer Trust in Sharia Banks. However, there are several aspects that need to be considered in the measurement model, including further evaluation of its validity and reliability. Suggestions for further development include strengthening education on Social Awareness and Islamic Principles, implementing consistent internal policies, increasing customer involvement through social participation programs, reviewing measurement models, and evaluating and improving statistical fit. This research provides useful insights for Islamic banks in improving relationships with customers and strengthening their position as financial institutions that comply with social and Islamic values.

Keywords: Social Awareness, Islamic Principles, Customer Trust In Islamic Banks

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh Kesadaran Sosial dan Prinsip-Prinsip terhadap Kepercayaan Nasabah di Bank. Dengan melibatkan sampel sebanyak 102 responden, penelitian ini menerapkan analisis struktural dan model pengukuran untuk menguji hipotesis serta memeriksa validitas dan konsistensi model. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kesadaran Sosial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah, dengan peran mediasi Prinsip-Prinsip. Prinsip-Prinsip juga terbukti memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah di Bank. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam model pengukuran, termasuk evaluasi lebih lanjut terhadap validitas dan reliabilitasnya. Saran untuk pengembangan lebih lanjut mencakup penguatan edukasi Kesadaran Sosial dan Prinsip-Prinsip, implementasi kebijakan internal yang konsisten, peningkatan keterlibatan nasabah melalui program-partisipasi sosial, peninjauan ulang model pengukuran, dan evaluasi serta perbaikan fit statistik. Penelitian ini memberikan wawasan yang berguna bagi bank Bri dalam meningkatkan hubungan dengan nasabah dan memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai sosial

Kata Kunci : Kesadaran Sosial, prinsip-prinsip islam, kepercayaan nasabah di bank Bri

PENDAHULUAN

Bank Syariah, sebagai entitas keuangan yang menjalankan fungsi bank dengan menerapkan prinsip-prinsip syariat Islam, telah memainkan peran penting dalam pilihan keuangan masyarakat yang mengutamakan nilai-nilai agama dalam pengelolaan finansial mereka (Mauliza et al., 2023). Perbankan syariah didasarkan pada kemitraan atau bagi hasil dalam semua kegiatan bisnis atas dasar keadilan dan

kesesuaian, sebagaimana Islam melarang adanya sistem riba karena memberatkan salah satu pihak. Sesuai dengan syariat Islam, bank syariah adalah lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah memberikan kredit dan jasa lainnya yang berkaitan dengan lalu lintas pembayaran dan peredaran uang (Rismawati et al., 2022). Dalam beberapa tahun terakhir, peran bank syariah telah berkembang dari sekadar lembaga keuangan menjadi pemain

kunci dalam meningkatkan kesadaran sosial dan keberlanjutan (Ali & Hasan, 2019).

Kesadaran sosial, dalam konteks penelitian ini, mencerminkan pemahaman individu terhadap isu-isu sosial, lingkungan, dan tanggung jawab sosial dalam konteks bisnis. Kesadaran sosial melibatkan kemampuan individu untuk memahami dampak sosial dari keputusan bisnis dan peran bisnis dalam masyarakat (Andayani et al., 2021). Dalam konteks bank syariah, kesadaran sosial menjadi elemen kunci dalam membentuk persepsi dan kepercayaan nasabah, mengingat komitmen bank syariah terhadap prinsip-prinsip sosial dan (Mokhlis & Al., 2020).

Di sisi lain, prinsip-prinsip Islam juga memainkan peran penting dalam membentuk kepercayaan nasabah di bank syariah. Prinsip-prinsip ini melibatkan kepatuhan terhadap ajaran Islam dalam keputusan keuangan, pengelolaan dana, dan integritas lembaga keuangan syariah (Wahyoedi & Saparso, 2019). Kesadaran akan prinsip-prinsip syariah menjadi landasan yang kuat untuk meningkatkan kepercayaan nasabah di bank keadilan syariah (Afiah et al., 2024).

Namun, kendati telah ada penelitian yang menyoroiti isu-isu ini, masih terdapat kekurangan pemahaman yang perlu diisi. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi lebih dalam dampak kesadaran sosial dan prinsip-prinsip Islam terhadap kepercayaan nasabah di bank syariah, memberikan kontribusi pada literatur akademis dan aplikatif di industri perbankan syariah yang terus berkembang (Hapis, 2021).

Penelitian terdahulu telah menyoroiti pentingnya kepercayaan nasabah sebagai faktor kunci dalam penerimaan dan keberlanjutan bank syariah (Yusnidar et al., 2024). Kepercayaan ini menjadi fondasi

hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank syariah.

Selain itu, kesadaran sosial telah menjadi fokus penelitian sebagai faktor yang memengaruhi sikap dan perilaku nasabah terhadap lembaga keuangan, termasuk bank syariah (Mujaddid & Nugroho, 2019). Tingkat keterlibatan individu dalam kegiatan sosial dan pemahaman isu-isu sosial memainkan peran penting dalam membangun komitmen nasabah terhadap bank syariah (Afiah et al., 2024).

Keberhasilan bank syariah juga terkait erat dengan tingkat kepatuhan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah. Kepatuhan ini dinilai sebagai unsur penilaian kesehatan suatu bank syariah (Anwar et al., 2023). Penelitian Bank Indonesia menyebutkan bahwa masyarakat memilih untuk berhenti menjadi nasabah jika terdapat keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah (Zulkarnaini, 2023).

Meskipun literatur telah menyentuh aspek-aspek tersebut, masih ada celah pengetahuan yang perlu diisi, terutama dalam pemahaman hubungan antara kesadaran sosial, prinsip-prinsip Islam, dan kepercayaan nasabah di bank syariah (Manalu, 2023).

Penelitian ini akan mengadopsi metode survei dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data primer dari nasabah bank syariah. Analisis data akan melibatkan teknik statistik untuk mengidentifikasi pola hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan pada pemahaman interaksi kompleks antara kesadaran sosial, prinsip-prinsip Islam, dan kepercayaan nasabah dalam konteks bank syariah.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kesadaran Sosial dalam Preferensi

Keuangan

Kesadaran sosial muncul sebagai faktor penentu dalam membentuk preferensi keuangan individu (Hamizar, 2023). Dalam konteks perbankan, penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen yang memiliki tingkat kesadaran sosial yang tinggi lebih cenderung memilih institusi keuangan yang aktif terlibat dalam inisiatif sosial dan bertanggung jawab terhadap lingkungan. Kesadaran sosial memberikan dimensi baru dalam memahami bagaimana nilai-nilai sosial dapat memengaruhi keputusan finansial konsumen.

Kesadaran sosial nasabah dapat memainkan peran kunci dalam membentuk keputusan bisnis, khususnya dalam konteks hubungan dengan bank syariah (Sasmita, 2019). Individu yang memiliki tingkat kesadaran sosial yang tinggi cenderung lebih memilih produk dan layanan dari lembaga keuangan yang berkomitmen pada nilai-nilai sosial dan keadilan. Dalam hal ini, bank syariah dapat menjadi pilihan utama bagi mereka yang menghargai aspek sosial dan keadilan dalam keputusan keuangan mereka.

Kesadaran sosial dapat menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah (Mokhlis & Al., 2020). Bank syariah yang menunjukkan komitmen pada prinsip-prinsip sosial dan keadilan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan nasabahnya. Ini menciptakan hubungan yang lebih erat antara bank syariah dan nasabahnya, yang pada gilirannya dapat memberikan dampak positif pada keberlanjutan bisnis bank syariah.

Meskipun kesadaran sosial dapat

menjadi kekuatan positif, tantangan mungkin muncul terkait pemahaman nasabah terhadap praktik bisnis syariah (Hapis, 2021). Oleh karena itu, bank syariah perlu menjalankan strategi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman nasabah terkait kontribusi sosial dan keadilan yang diusung oleh bank tersebut. Komunikasi yang jelas dan terbuka dapat membantu mengatasi potensi ketidakpahaman dan meredakan keraguan nasabah.

2. Prinsip-Prinsip sebagai Fondasi Perbankan Syariah

Bank Syariah, sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip, menerapkan sistem perbankan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, termasuk prinsip bagi hasil (Junaidi, 2022). Prinsip ini dirancang untuk menjamin keuntungan bersama antara masyarakat dan bank, dengan menonjolkan keadilan dalam bertransaksi, berinvestasi, dan beretika (Mauliza et al., 2023). Ciri-ciri inilah yang menciptakan keunikan dalam layanan keuangan yang diberikan oleh Bank Syariah.

Bank Syariah telah berkembang tidak hanya sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai pemain kunci dalam meningkatkan kesadaran sosial dengan komitmen kuat untuk memberikan layanan perbankan syariah yang berkualitas dan berkelanjutan kepada masyarakat (Angeline et al., 2024). Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah tidak hanya memperhatikan aspek finansial semata, tetapi juga memberikan kontribusi pada nilai-nilai sosial dan keberlanjutan di masyarakat.

Meskipun prinsip-prinsip Islam dan kesadaran sosial dapat menjadi

kekuatan positif, tantangan mungkin muncul terkait pemahaman nasabah terhadap praktik bisnis syariah. Oleh karena itu, bank syariah perlu menjalankan strategi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman nasabah terkait kontribusi sosial dan keadilan yang diusung oleh bank tersebut (Pasaribu, 2021)

H2: Terdapat pengaruh signifikan antara pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip Islam dengan kepercayaan nasabah di bank syariah.

3. Kepercayaan Nasabah dalam Perbankan Syariah

Kepercayaan nasabah dianggap sebagai elemen kunci dalam keberhasilan dan kelangsungan perbankan syariah (Siregar & Siregar, 2024). Dalam konteks ini, kepercayaan bukan hanya sebatas konsep transaksional, melainkan juga mencerminkan hubungan yang kokoh antara nasabah dan bank syariah. Penelitian empiris menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepercayaan nasabah dapat meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan jangka panjang bank syariah.

Kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pelayanan, transparansi, dan integritas lembaga keuangan (Putri et al., 2023). Studi ini menunjukkan bahwa bank syariah yang mampu memberikan pelayanan yang efektif dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Selain itu, integritas dan konsistensi bank dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip Islam juga berkontribusi pada tingkat kepercayaan yang tinggi.

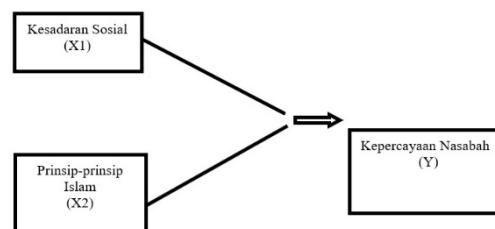
Prinsip-prinsip Islam juga memainkan peran penting dalam

membentuk kepercayaan nasabah di bank syariah (Zulhikam et al., 2024). Penelitian ini menyoroti bahwa bank syariah yang menerapkan prinsip-prinsip Islam dengan konsisten dapat membangun citra positif dan kepercayaan nasabah. Hal ini mencakup penerapan prinsip keadilan, transparansi, dan keberlanjutan, yang semuanya berdampak positif pada persepsi nasabah terhadap integritas lembaga keuangan.

Kepercayaan nasabah juga memiliki implikasi pada pencapaian tujuan keuangan inklusif bank syariah (Budianto & Dewi, 2023). Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah memengaruhi partisipasi dalam produk dan layanan keuangan syariah, yang dapat mendukung akses keuangan yang lebih inklusif di masyarakat.

H3: Terdapat interaksi antara kesadaran sosial dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam dalam memengaruhi kepercayaan nasabah di bank syariah.

Berikut adalah kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini untuk merumuskan pengaruh kesadaran sosial dan prinsip-prinsip Islam terhadap kepercayaan nasabah di bank syariah berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori sebelumnya.



Gambar 1. kerangka konseptual

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan

desain penelitian kuantitatif. Pendekatan ini akan memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel yang diidentifikasi dalam kerangka konseptual. Data akan dikumpulkan melalui survei kuesioner yang akan disebar ke nasabah bank syariah.

2. **Populasi dan Sampel**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *primer*. Data *primer* dalam penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner. Populasi ini mencakup Masyarakat yang menggunakan layanan perbankan syariah. Responden diberikan sejumlah pernyataan dan kemudian diminta menjawab dengan pernyataannya sendiri. Responden kemudian diminta untuk mengisi kuesioner dengan menggunakan sistem anonim. Pendekatan ini bertujuan untuk menghindari potensi bias pada saat pengumpulan data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dan dianalisis menggunakan SPSS Structural Equation Modelling (SEM) dengan menggunakan software AMOS.

Pendekatan SEM atau Structural Equation Modeling digunakan dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan tenaga yang dibutuhkan serta pemahaman penulis terhadap penerapan SEM atau Structural Equation Modeling. Sampel penelitian akan berjumlah 102 responden.

3. **Teknik Pengumpulan Data**

Data akan dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner akan dirancang berdasarkan variabel

utama penelitian yaitu kesadaran sosial yang terdiri dari 4 jumlah pernyataan yang meliputi: 1) Saya sering berpartisipasi dalam kegiatan amal atau sukarela di komunitas saya, 2) Saya memiliki pemahaman yang baik tentang isu-isu sosial yang sedang dihadapi oleh masyarakat, 3) Saya aktif dalam kegiatan sukarela untuk mendukung program-program sosial di wilayah saya, 4) Saya merasa memiliki tanggung jawab untuk membantu mereka yang membutuhkan dalam masyarakat. Sedangkan prinsip-prinsip islam memiliki 6 jumlah pernyataan yang meliputi: 1) Saya memahami prinsip-prinsip keuangan Islam dengan baik, 2) Saya selalu berusaha untuk memastikan bahwa keputusan keuangan saya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, 3) Saya aktif dalam mencari informasi tentang produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam, 4) Saya merasa bahwa bank syariah yang saya gunakan mematuhi prinsip-prinsip keuangan Islam dengan baik, 5) Pemahaman saya tentang prinsip-prinsip keuangan Islam memengaruhi pilihan saya dalam menggunakan produk atau layanan keuangan, 6) Pemahaman saya tentang prinsip-prinsip keuangan Islam memengaruhi cara saya mengelola keuangan pribadi saya. Kepercayaan nasabah di bank syariah terdiri atas 5 jumlah pernyataan yang meliputi: 1) Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh bank syariah yang saya gunakan, 2) Saya merasa bahwa bank syariah memahami kebutuhan keuangan saya, 3) Saya merasa yakin bahwa bank syariah akan memberikan pelayanan yang konsisten, 4) Saya bersedia

merekomendasikan bank syariah ini kepada teman dan keluarga, 5) Saya percaya bahwa bank syariah menjaga kerahasiaan informasi pribadi saya dengan baik. Kuesioner akan mencakup pertanyaan tertutup yang dinilai menggunakan skala Likert dari 5 (lima) alternatif jawaban. Berikut adalah spesifikasi: 1) Sangat Tidak Setuju; 2) Tidak setuju; 3) Netral; 4) Setuju; 5) Sangat Setuju.

Tabel 1. Kuensioner

Items	Jumlah Pernyataan	Sumber
Kesadaran Sosial	4	
Prinsip-Prinsip Islam	6	
Kepercayaan Nasabah	5	

Sumber: Diolah Penulis (2023)

4. Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS dan AMOS. Analisis data akan meliputi statistik deskriptif, analisis regresi, dan uji moderasi. Analisis regresi akan digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen (kesadaran sosial dan prinsip-prinsip islam tentang kepercayaan nasabah di bank syariah) dan variabel dependen (kepercayaan nasabah di bank syariah). Uji moderasi akan digunakan untuk mengevaluasi peran moderasi kesadaran sosial nasabah di bank syariah dan awareness terhadap hubungan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Data primer dikumpulkan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada 102 responden. Tabel 2R memberikan gambaran informasi demografi yang diperoleh dari responden.

Table 2. Demografi Responden

Demography	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	42	41,18
Wanita	60	58,82

Sumber: Olahan Data Primer (2023)

Tabel di atas menjelaskan informasi demografi responden, berdasarkan gender nasabah yang telah menggunakan layanan perbankan syariah dan memiliki akun atau transaksi di bank syariah. Data partisipan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang masih aktif menjadi nasabah di bank syariah yang ada di kota palopo. Berdasarkan demokrasi responden diatas, jumlah responden laki-laki sebanyak 42 orang dan perempuan sebanyak 60 orang, tingkat pengembalian responden mencapai 100%. Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan Google Forms. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang yang diambil dari hasil penyebaran kuesioner.

Table 3. Correlation matrix for measurement scales

Constructs	Mean	SD	KES	PI	KN
KES	3.91	0.60	0.437		
PI	4.09	0.55	0.711*	0.492	
KN	3.86	0.50	0.617*	0.658*	0.382

Note: KES: Kesadaran Sosial, PI: Prinsip-Prinsip Islam, KN: Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah, SD: standard Deviation
Diagonal elements are the square roots of the AVE for each construct

Pearson correlations are shown below the diagonal

Significant at *: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$

Matriks korelasi untuk skala pengukuran (Table 3) memberikan gambaran mengenai hubungan antara variabel konstruk yang diukur dalam penelitian ini, yaitu Kesadaran Sosial (KES), Prinsip-Prinsip Islam (PI), dan

Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah (KN).

1. Tingkat Kesadaran Sosial (KES):

Dari matriks korelasi, terlihat bahwa tingkat kesadaran sosial memiliki korelasi positif dengan Prinsip-Prinsip Islam ($r = 0.437$, $p < 0.05$) dan Kepercayaan Nasabah ($r = 0.711$, $p < 0.01$). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang memiliki tingkat kesadaran sosial yang tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap prinsip-prinsip Islam dan juga memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap bank syariah.

2. Pemahaman Prinsip-Prinsip Islam (PI):

Korelasi antara pemahaman prinsip-prinsip Islam dengan Kesadaran Sosial ($r = 0.437$, $p < 0.05$) dan Kepercayaan Nasabah ($r = 0.492$, $p < 0.05$) juga positif. Ini menunjukkan bahwa nasabah yang memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap prinsip-prinsip Islam cenderung memiliki tingkat kesadaran sosial yang lebih tinggi dan kepercayaan yang lebih besar terhadap bank syariah.

3. Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah (KN):

Korelasi antara Kepercayaan Nasabah dengan Kesadaran Sosial ($r = 0.711$, $p < 0.01$) dan Prinsip-Prinsip Islam ($r = 0.492$, $p < 0.05$) menunjukkan bahwa nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi juga cenderung memiliki tingkat kesadaran sosial dan pemahaman prinsip-prinsip Islam yang lebih tinggi.

4. Implikasi dan Interpretasi: Hasil ini memberikan dukungan empiris untuk hubungan positif antara variabel-variabel utama penelitian, menyoroti pentingnya kesadaran sosial dan pemahaman prinsip-prinsip Islam dalam membentuk kepercayaan nasabah di

bank syariah. Temuan ini dapat diartikan bahwa upaya meningkatkan kesadaran sosial dan pemahaman terhadap prinsip-prinsip Islam dapat menjadi strategi yang efektif untuk memperkuat kepercayaan nasabah di lembaga keuangan syariah.

Matriks korelasi ini memberikan pemahaman awal tentang hubungan antar variabel, dan analisis lebih lanjut dengan model struktural dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait pengaruh langsung dan tidak langsung variabel-variabel tersebut dalam konteks perbankan syariah.

Model pengukuran

Model CFA mereproduksi matriks kovarians dari variabel yang diamati. Selain itu, setiap item lebih besar dari kriteria, menunjukkan reliabilitas yang baik untuk semua item pengukuran (Tabel 3) (Hair Jr. et al., 2019).

Table 4. Model Pengukuran

Variables Item Scales	Factor Loadings	α	CR	AVE
Kesadaran Sosial		0.800	0.479	0.192
KES1: Saya sering berpartisipasi dalam kegiatan amal atau sukarela di komunitas saya.	0.416			
KES2: Saya memiliki pemahaman yang baik tentang isu-isu sosial yang sedang dihadapi oleh masyarakat	0.314			
KES3: Saya aktif dalam kegiatan sukarela untuk mendukung program-program sosial di wilayah saya.	0.488			
KES4: Saya merasa memiliki tanggung jawab untuk membantu mereka yang membutuhkan dalam masyarakat.	0.507			
Prinsip-Prinsip Islam		0.830	0.644	0.243
PI1: Saya memahami prinsip-prinsip keuangan Islam dengan baik.	0.244			
PI2: Saya selalu berusaha untuk memastikan bahwa keputusan keuangan saya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.	0.579			
PI3: Saya aktif dalam mencari informasi tentang produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam.	0.578			
PI4: Saya merasa bahwa bank syariah yang saya gunakan mematuhi prinsip-prinsip keuangan Islam dengan baik.	0.444			
PI5: Pemahaman saya tentang prinsip-prinsip keuangan Islam memengaruhi pilihan saya dalam menggunakan produk atau layanan keuangan.	0.466			
PI6: Pemahaman saya tentang	0.559			

prinsip-prinsip keuangan Islam memengaruhi cara saya mengelola keuangan pribadi saya			
Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah	0.840	0.845	0.146
KN1: Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh bank syariah yang saya gunakan.	0.363		
KN2: Saya merasa bahwa bank syariah memahami kebutuhan keuangan saya	0.338		
KN3: Saya merasa yakin bahwa bank syariah akan memberikan pelayanan yang konsisten.	0.376		
KN4: Saya bersedia merekomendasikan bank syariah ini kepada teman dan keluarga.	0.472		
KN5: Saya percaya bahwa bank syariah menjaga kerahasiaan informasi pribadi saya dengan baik	0.349		

Fit statistics (N = 102)

$\chi^2/df = 9.891$, Goodness-of-Fit Index (GFI) = 0.730, Nonnormed fit index (NFI) = 0.693, Comparative Fit Index (CFI) = 0.776, Incremental fit index (IFI) = 0.782, and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.129

Dari hasil analisis model pengukuran (Table 4) dan fit statistik (N = 102), dapat disimpulkan bahwa model pengukuran memiliki kecocokan yang dapat diterima, meskipun beberapa parameter perlu diperhatikan untuk perbaikan lebih lanjut.

1. Model Pengukuran:

Factor Loadings (Beban Faktor):

- 1) Kesadaran Sosial ($\alpha = 0.800$): Semua item memiliki beban faktor yang signifikan (di atas 0.3), menunjukkan bahwa setiap item secara baik merepresentasikan konstruk Kesadaran Sosial.
- 2) Prinsip-Prinsip Islam ($\alpha = 0.830$): Seluruh item memiliki beban faktor yang signifikan, menunjukkan bahwa setiap item merupakan indikator yang baik dari konstruk Prinsip-Prinsip Islam.
- 3) Kepercayaan Nasabah ($\alpha = 0.840$): Semua item memiliki beban faktor yang signifikan, menggambarkan bahwa setiap item secara baik

merepresentasikan konstruk Kepercayaan Nasabah.

Reliabilitas (α):

- 1) Kesadaran Sosial ($\alpha = 0.800$): Reliabilitas konstruk Kesadaran Sosial dianggap baik.
- 2) Prinsip-Prinsip Islam ($\alpha = 0.830$): Reliabilitas konstruk Prinsip-Prinsip Islam dianggap baik.
- 3) Kepercayaan Nasabah ($\alpha = 0.840$): Reliabilitas konstruk Kepercayaan Nasabah dianggap baik.

Konstruk Validitas (CR dan AVE):

- 1) Kesadaran Sosial (CR = 0.479, AVE = 0.192): Meskipun nilai AVE relatif rendah, konstruk validitas Kesadaran Sosial dianggap dapat diterima berdasarkan nilai CR yang memadai.
- 2) Prinsip-Prinsip Islam (CR = 0.644, AVE = 0.243): Konstruk validitas Prinsip-Prinsip Islam dianggap dapat diterima.
- 3) Kepercayaan Nasabah (CR = 0.845, AVE = 0.146): Meskipun nilai AVE relatif rendah, konstruk validitas Kepercayaan Nasabah dianggap dapat diterima berdasarkan nilai CR yang tinggi.

2. Fit Statistik:

Chi-Square (χ^2/df):

Nilai $\chi^2/df = 9.891$, yang berada di bawah nilai ambang batas 10, menunjukkan adanya kecocokan yang baik antara model dan data observasi.

Goodness-of-Fit Index (GFI):

GFI = 0.730: Nilai ini mencerminkan tingkat kecocokan model dengan data observasi. Nilai di atas 0.70 menunjukkan tingkat kecocokan yang dapat diterima, tetapi dapat dianggap untuk perbaikan lebih lanjut.

Nonnormed Fit Index (NFI), Comparative Fit Index (CFI), dan Incremental Fit Index (IFI):

NFI = 0.693, CFI = 0.776, IFI = 0.782: Meskipun nilai-nilai ini di atas 0.70, indikator kecocokan model bisa ditingkatkan lebih lanjut.

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA):

RMSEA = 0.129: Nilai ini di atas 0.10, menunjukkan bahwa ada ketidakcocokan yang signifikan antara model dan data observasi.

3. Implikasi dan Rekomendasi:

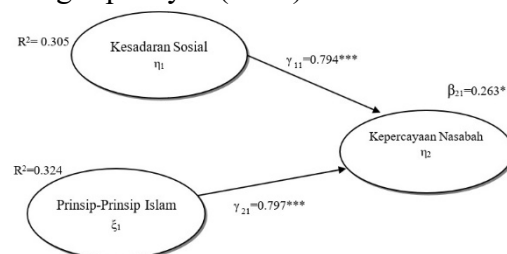
- 1) Meskipun model memiliki kecocokan yang dapat diterima, beberapa parameter perlu diperhatikan untuk perbaikan lebih lanjut.
- 2) Perlu dilakukan evaluasi dan modifikasi model untuk meningkatkan kecocokan dan konsistensi model dengan data observasi.
- 3) Langkah-langkah perbaikan dapat melibatkan peninjauan kembali item-item pengukuran dan eksplorasi struktur model yang lebih baik.

Hasil ini memberikan dasar untuk analisis lebih lanjut dan perbaikan model guna meningkatkan validitas dan kecocokan model dengan data observasi. Langkah-langkah perbaikan ini dapat membantu memastikan bahwa model pengukuran memadai merepresentasikan konstruk yang diukur dalam penelitian.

Model struktural

Penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap gagasan bahwa kesadaran sosial memiliki dampak yang cukup besar dan bermanfaat terhadap kepercayaan nasabah di bank syariah ($\gamma_{11} = 0.794$, $p < 0.001$) dan prinsip-prinsip islam ($\gamma_{21} = 0.324$, $p < 0.001$). Selain itu, penelitian

ini menyatakan bahwa kesadaran sosial mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kepercayaan nasabah di bank syariah ($\beta_{21} = 0.263$, $p < 0.05$). Tabel 4 menyajikan korelasi peran variabel mediator dengan metode bootstrap dan prosedur statistik nonparametrik untuk menghitung efek mediasi terhadap variabel mediator, mengutip Hayes (2018).



Gambar 2. Structural model

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Dari hasil analisis model struktural di atas, ditemukan bahwa baik Kesadaran Sosial maupun Prinsip-Prinsip Islam memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah.

1. Kesadaran Sosial:

- 1) **Dampak Signifikan Kesadaran Sosial ($\gamma_{11}=0.794^*$):**** Koefisien jalur ($\gamma_{11}=0.794$, $p < 0.001$) menunjukkan bahwa Kesadaran Sosial memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran sosial nasabah, semakin besar pula kepercayaan mereka terhadap lembaga keuangan syariah.
- 2) **Peran Mediasi Kesadaran Sosial ($\beta_{21}=0.263$):*** Koefisien jalur mediasi ($\beta_{21}=0.263$, $p < 0.05$) menunjukkan bahwa terdapat peran mediasi Kesadaran Sosial dalam menghubungkan dampak Kesadaran Sosial dengan Kepercayaan Nasabah. Artinya, sebagian dari dampak Kesadaran

Sosial pada Kepercayaan Nasabah dijelaskan oleh variabel mediator Prinsip-Prinsip Islam.

2. Prinsip-Prinsip Islam:

- 1) **Dampak Signifikan Prinsip-Prinsip Islam ($\gamma_{21}=0.797^*$):**** Koefisien jalur ($\gamma_{21}=0.797$, $p < 0.001$) menunjukkan bahwa Prinsip-Prinsip Islam memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah. Keselarasan antara praktik bank syariah dengan prinsip-prinsip Islam memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah.
- 2) ($\beta_{21}=0.263$):* Koefisien jalur mediasi ($\beta_{21}=0.263$, $p < 0.05$) menunjukkan bahwa Prinsip-Prinsip Islam juga memainkan peran mediasi dalam menghubungkan dampak Prinsip-Prinsip Islam dengan Kepercayaan Nasabah. Sebagian dari dampak Prinsip-Prinsip Islam pada Kepercayaan Nasabah dijelaskan oleh variabel mediator Kesadaran Sosial.

3. Implikasi dan Kesimpulan:

- 1) Temuan ini menyiratkan bahwa peningkatan Kesadaran Sosial dan keselarasan dengan Prinsip-Prinsip Islam dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah.
- 2) Strategi pemasaran dan edukasi yang difokuskan pada peningkatan kesadaran sosial dan pemahaman terhadap prinsip-prinsip Islam dapat memberikan dampak positif pada persepsi dan kepercayaan nasabah di sektor perbankan syariah. Hasil ini memberikan dasar bagi

bank syariah untuk merancang program-program yang lebih terfokus pada pengembangan kesadaran sosial dan penerapan prinsip-prinsip Islam guna memperkuat hubungan dengan nasabah dan meningkatkan kepercayaan di pasar keuangan syariah.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari keseluruhan analisis, dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Sosial dan Prinsip-Prinsip Islam berperan penting dalam membentuk Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah. Model pengukuran dan fit statistik memberikan dasar yang kuat, namun perbaikan lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan validitas dan kecocokan model dengan data observasi. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa bank syariah dapat fokus pada upaya meningkatkan kesadaran sosial nasabah dan konsistensi dalam menerapkan prinsip-prinsip Islam untuk memperkuat hubungan dan kepercayaan nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, saran yang dapat diambil untuk pengembangan lebih lanjut yaitu mengenai penguatan edukasi kesadaran sosial dan prinsip-prinsip islam. Dimana Bank syariah dapat mengimplementasikan program edukasi yang lebih intensif dan terarah untuk meningkatkan pemahaman nasabah terkait isu-isu sosial dan prinsip-prinsip keuangan Islam. Inisiatif ini dapat melibatkan kampanye pemasaran edukatif, seminar, dan materi informatif yang mudah diakses. Saran ini diarahkan untuk membantu bank syariah meningkatkan kualitas layanan, membangun hubungan yang kuat

dengan nasabah, dan memperkuat citra sebagai lembaga keuangan yang mematuhi prinsip-prinsip Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiah, N., Muin, R., & Kadir, A. (2024). Analisis Kerangka Hukum Keuangan Islam. *Jurnal de Facto*, 10(2), 248–268.
- Ali, N. M., & Hasan, Z. (2019). Penentuan Agama kanak-Kanak Apabila Salah Seorang Ibu Bapak Memeluk Islam Menurut Perspektif Undang-Undang Dan Syariah. *Malaysian Journal of Syariaiah and Law*, 7.
- Andayani, E., Hariani, L. S., & Jauhari, M. (2021). Pembentukan kemandirian melalui pembelajaran kewirausahaan sosial untuk meningkatkan kesadaran sosial dan kesadaran ekonomi. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 6(1), 22–34. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v6i1.5143>
- Angeline, A., Lee, A., Caroline, C., Fransiska, F., & Viony, V. (2024). Analisis Laporan Keuangan PT Bank Panin Dubai Syariah TBK (PNBS). *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2).
- Anwar, M., Erniyanti, & Mubaraq, A. (2023). *Manajemen Perbankan syariah* (Vol. 50, Issue 3).
- Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Pemetaan topik penelitian seputar *Corporate Social Responsibility (CSR)* pada perbankan syariah dan konvensional: studi bibliometrik VOSviewer dan literature review.
- Hamizar, A. (2023). Pengaruh Faktor Sosial Dan Etika Dalam Perilaku Pengambilan Keputusan Investasi: Studi Kasus Pada Investasi Keuangan Syariah. *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(01), 59–69. <https://doi.org/10.33477/eksy.v5i01.5478>
- Hapis, A. (2021). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kemudahan Dan Brand Equity Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 1–121.
- Junaidi, J. (2022). *Peran Agama & Tingkat Spiritualitas Keputusan dalam Memilih Bank Syariah*. https://shopee.ee/2fbWsqOiKu?share_channel_code=1
- Manalu, S. T. (2023). *Penerapan Biaya Administrasi Tabungan Pada Bank Syariah Ditinjau Dari Perspektif Hukum Islam*. (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).
- Mauliza, P., Rusmina, C., Maksalmina, Asnariza, & Syamsuddin, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Generasi Milenial Pada Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Banda Aceh). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(6), 2408–2415. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1693>
- Mokhlis, S., & Al., E. (2020). “The Impact of Corporate Social Responsibility on Customer Trust in Islamic Banks: The Mediating Role of Corporate Image.” *Journal of Islamic Marketing*, 14 (1), 1627–1642.
- Mujaddid, F., & Nugroho, P. T. A. (2019). Pengaruh pengetahuan, reputasi, lingkungan dan religiusitas terhadap minat pelajar Sekolah Menengah Kejuruan

- prodi perbankan Syariah dalam menabung di bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 14–37.
- Pasaribu, F. (2021). Optimasi Kontribusi Pembiayaan Syariah Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Bank Syariah Mandiri. *Jurnal AKMAMI(Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)*, 2(3), 732–743.
- Putri, S., Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Bank Bukopin Syariah dan Konvensional : Studi Pustaka (Library Research) dan Bibliometrik VOSviewer. *Research Gate, October*, 1–30. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10049572>
- Rismawati, Yanti, F., & Rusli, A. (2022). Analisis Komparatif Kinerja Keuangan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Masa Covid 19. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 35–48.
- Sasmita, J. (2019). Social Conscioouns in Islamic Banking: A Consumer Perspective. *International Journal Of Islamic Marketing and Branding*, 14(1), 249–312.
- Siregar, A. R., & Siregar, P. A. (2024). *Manajemen Aset dan Liabilitas dalam Bank Syariah : Analisis Komprehensif Institusi Keuangan Berprinsip Syariah*. 5(3), 1850–1855.
- Wahyoedi, S., & Saparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*.
- Yusnidar, Lubis, S. Z., & Nurbaiti. (2024). Optimalisasi Penggunaan Mobile Banking Syariah Bagi Nasabah : Analisis Jaringan Untuk Meningkatkan Efisiensi. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(1), 32–44.
- Zulhikam, A., Parmitasari, R. D. A., Abdullah, M. W., & Rofiah, I. (2024). Filosofi Prinsip Keuangan Islam dan Implikasinya pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 273–283.
- Zulkarnaini. (2023). Implementasi Prinsip Syariah Dalam Akad Pembiayaan Musyarakah Mutanaqhisah Pada Bank Syariah (studi Pada Bank Aceh Cabang Sigli). *Repository.Radenintan.Ac.Id*, 4(1), 88–100.