

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

Amalia Fitriansyah^{1*}, Peni Haryanti²

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng

Email: ameliafitriansyah@mhs.unhasy.ac.id

peniharyanti@unhasy.ac.id

Abstract

Bank Syariah Indonesia (BSI) is a financial institution that operates based on Islamic sharia principles. In Indonesia, there are 14 types of Islamic banks that compete to expand market share. Islamic financial literacy and service quality are important factors that influence customer decisions. This study aims to determine the effect of Islamic financial literacy and service quality on the decision to become a BSI customer partially and simultaneously on UNHAS Faculty of Economics students in 2024. The approach used is causal associative with quota sampling technique. The sample was determined using the Slovin formula and obtained 77 respondents. The data were analyzed through validity, reliability, classical assumptions, and hypothesis testing with the help of SPSS. The results show that both variables have a significant effect on the decision to become a customer. The implications of these results emphasize the importance of Islamic financial literacy and service quality in shaping students' trust and decision to become BSI customers.

Keywords: *Islamic financial literacy, service quality, customer decision, Bank Syariah*

Indonesia

A. Pendahuluan

Indonesia sebagai negara dengan jumlah populasi muslim terbesar di dunia memiliki potensi besar dalam pengembangan ekonomi syariah. Salah satu pilar penting dalam mendukung pertumbuhan sektor ini adalah keberadaan Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil merger dari tiga bank syariah milik BUMN. Tujuan dari penggabungan ini adalah memperkuat kinerja perbankan syariah nasional serta menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah dunia. Namun, meskipun terjadi peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya, market share BSI masih tertinggal jauh dibanding bank konvensional. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi besar yang dimiliki (das sollen) dengan kenyataan yang ada di lapangan (Rantemangiling *et al.*, 2022).

Salah satu faktor utama yang menyebabkan kesenjangan tersebut adalah rendahnya literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia hanya sebesar 9,14%, dengan

tingkat inklusi sebesar 12,12%. Angka ini mengindikasikan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap produk dan prinsip keuangan syariah masih sangat rendah. Kondisi ini turut berdampak pada minimnya keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah, termasuk mahasiswa, yang seharusnya memiliki tingkat kesadaran lebih tinggi terhadap sistem ekonomi berbasis syariah. Di sisi lain, faktor kualitas pelayanan juga menjadi pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan. Meskipun BSI telah melakukan berbagai perbaikan layanan, seperti digitalisasi dan integrasi sistem, masih banyak keluhan dari nasabah terkait gangguan layanan, transaksi gagal, serta kurang optimalnya layanan pembiayaan. Permasalahan ini tentu menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap BSI.

Secara teoritis, keputusan menjadi nasabah dipengaruhi oleh faktor internal seperti pemahaman, pengetahuan, sikap, dan keyakinan, serta faktor eksternal seperti pelayanan, pengaruh sosial, dan promosi. Teori perilaku konsumen menyatakan bahwa pengambilan keputusan adalah proses rasional yang melibatkan identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Dalam perspektif ekonomi Islam, keputusan finansial tidak hanya berdasarkan aspek fungsional, tetapi juga nilai-nilai etika dan prinsip syariah seperti kejujuran, amanah, serta menjauhi riba. Hal ini menjadi sangat relevan dalam menilai pilihan masyarakat terhadap bank syariah dibandingkan bank konvensional.

Dalam konteks akademik, khususnya di Fakultas Ekonomi Universitas Hasyim Asy'ari (UNHASY), mahasiswa telah mendapatkan berbagai materi tentang ekonomi dan keuangan syariah baik melalui perkuliahan, seminar, maupun perlombaan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa belum semua mahasiswa memahami secara mendalam prinsip-prinsip keuangan syariah atau merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh BSI. Hal ini menjadi dasar penting bagi penelitian ini, untuk melihat sejauh mana literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah BSI. Penelitian ini juga menjadi pembaruan (*state of the art*) dari penelitian sebelumnya, yang umumnya masih berfokus pada populasi umum, bukan pada mahasiswa ekonomi yang telah mendapatkan pendidikan syariah secara formal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UNHASY tahun 2024? (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah BSI? dan (3) Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah BSI? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel, baik secara parsial maupun simultan, terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih BSI sebagai lembaga keuangan mereka. Dengan temuan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan strategi pemasaran dan layanan BSI agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan generasi muda muslim, khususnya mahasiswa..

B. Kajian Teoritik

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa baik literasi keuangan syariah maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Penelitian oleh Salidar et al. (2023), Ramadhani et al. (2021), dan Thohari & Hakim

(2021) menyimpulkan bahwa rendahnya literasi keuangan syariah berdampak pada rendahnya minat masyarakat menjadi nasabah bank syariah. Sementara itu, penelitian Muhammad et al. (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang tidak optimal dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Dalam konteks mahasiswa, penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2023) menunjukkan bahwa citra bank syariah dan pemahaman literasi turut memengaruhi preferensi mahasiswa dalam memilih layanan keuangan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih terbatas pada populasi umum atau wilayah geografis tertentu. Penelitian ini berbeda karena mengambil fokus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Hasyim Asy'ari yang telah memiliki bekal keilmuan mengenai ekonomi Islam. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pembaruan (state of the art) dalam melihat pengaruh literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan secara lebih spesifik pada kelompok yang dianggap sudah terpapar pendidikan syariah. Temuan ini penting sebagai acuan bagi BSI dan lembaga pendidikan dalam meningkatkan literasi dan mutu layanan agar dapat mengoptimalkan jumlah nasabah dari kalangan muda.

Secara implisit, penelitian ini menguji asumsi bahwa semakin tinggi tingkat literasi keuangan syariah dan semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula kecenderungan mahasiswa untuk mengambil keputusan menjadi nasabah BSI. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menguji hubungan antara ketiga variabel tersebut guna menghasilkan rekomendasi kebijakan yang aplikatif dan sesuai dengan perkembangan pasar syariah di Indonesia.

C. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas, yaitu literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan, terhadap variabel terikat, yaitu keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini bersifat eksplanatori, karena menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Hasyim Asy'ari (UNHASY) tahun 2024 yang telah menjadi nasabah BSI minimal selama satu tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode kuota sampling, dan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 77 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji instrumen, uji asumsi klasik untuk memenuhi syarat regresi, serta uji regresi linier berganda, uji t (parsial), dan uji F (simultan) untuk menguji hipotesis dengan bantuan program SPSS versi terbaru.

D. Pembahasan atau Analisis

Penelitian ini dilakukan untuk membahas faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menjadi nasabah BSI. Faktor-faktor tersebut terbatas pada faktor literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kedua faktor tersebut berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

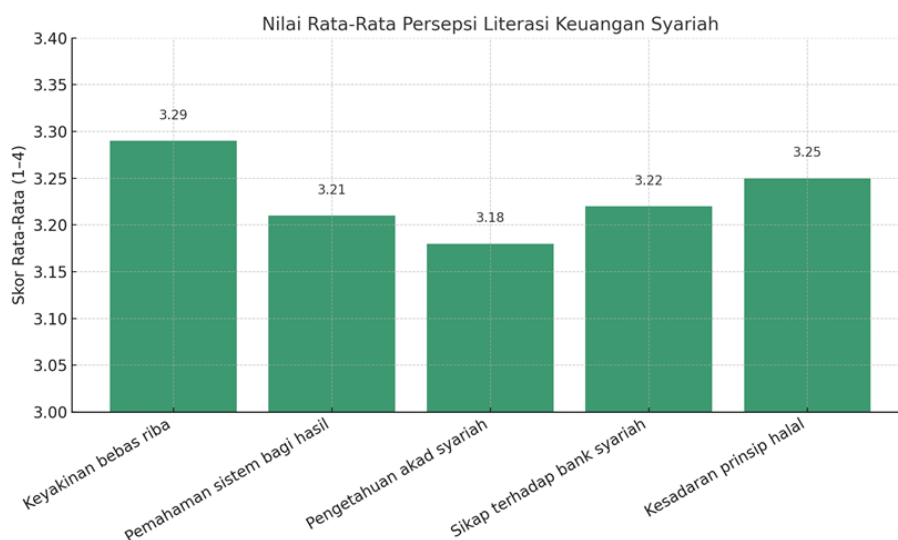
Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Hasyim Asy'ari untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Salah satu faktor utama adalah literasi keuangan syariah. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum, tingkat literasi keuangan syariah responden tergolong cukup tinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 3,23. Nilai terendah sebesar 3,12 muncul pada indikator "Saya selalu menyisihkan uang untuk ditabung atau diinvestasikan di BSI yang sesuai dengan syariah", sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,29 terdapat pada pernyataan "Saya percaya bahwa menjadi nasabah BSI akan terhindar dari riba".

Tabel Nilai Rata-Rata Indikator Literasi Keuangan Syariah

No	Indikator Pernyataan	Nilai Rata-Rata
1	Menyisihkan uang untuk ditabung/investasi syariah	3,12
2	Percaya menjadi nasabah BSI akan terhindar dari riba	3,29
3	Memahami sistem bagi hasil	3,21
4	Memahami akad-akad dalam transaksi keuangan syariah	3,18
5	Bersikap positif terhadap keberadaan bank syariah	3,22

Data tersebut memperlihatkan bahwa pemahaman terhadap prinsip bebas riba menjadi dorongan paling kuat dalam pengambilan keputusan. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa tidak hanya mempertimbangkan aspek fungsional dalam memilih bank, melainkan juga memperhatikan nilai-nilai keislaman sebagai dasar dalam mengelola keuangan.



Grafik Nilai Rata-Rata Indikator Literasi Keuangan Syariah

Dari grafik terlihat bahwa indikator "keyakinan bebas riba" paling dominan. Temuan ini memperkuat landasan bahwa nilai religiusitas masih menjadi faktor utama dalam perilaku keuangan mahasiswa Muslim. Selanjutnya, hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel literasi keuangan syariah dinyatakan valid dan reliabel. Uji multikolinearitas menghasilkan nilai VIF sebesar 1,633, yang berarti tidak terdapat gejala multikolinearitas dan asumsi klasik terpenuhi. Secara statistik, pengujian hipotesis H1

menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi sebesar $0,046 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,028 > t$ tabel $1,992$. Maka, H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Tabel Hasil Uji t Literasi Keuangan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Literasi Keuangan Syariah	2,028	1,992	0,046	Berpengaruh signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2024)

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu, seperti Ramadhani et al. (2021), Indri (2023), Rahmi (2022), Setiawan (2023), Ruwaidah (2020), Salim et al. (2021), Rosyidah (2022), dan Saputra et al. (2023), yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berperan penting dalam mendorong seseorang untuk memilih bank syariah sebagai lembaga keuangannya. Secara teoritis, kemampuan mengelola keuangan memengaruhi cara pandang seseorang terhadap kesejahteraan finansial serta pengambilan keputusan. Semakin tinggi tingkat literasi, semakin besar kecenderungan individu untuk melakukan perencanaan keuangan yang sehat, termasuk memilih layanan keuangan yang sesuai syariat. Dalam konteks keislaman, pengelolaan keuangan tidak hanya dilihat dari aspek fungsional, tetapi juga spiritual. Firman Allah SWT dalam QS. Al-Mujadalah: 11 menekankan keutamaan orang yang berilmu, termasuk ilmu dalam mengatur harta secara halal. Selain itu, hadis Nabi Muhammad SAW juga mengingatkan bahwa manusia akan dimintai pertanggungjawaban atas hartanya: dari mana diperoleh dan untuk apa digunakan. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan syariah di kalangan mahasiswa merupakan langkah strategis untuk menciptakan generasi Muslim yang mampu mengelola keuangan secara bertanggung jawab. Jika literasi ini terus ditingkatkan, maka akan berdampak positif terhadap keputusan-keputusan finansial yang lebih tepat, termasuk keputusan menjadi nasabah bank syariah seperti BSI.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI

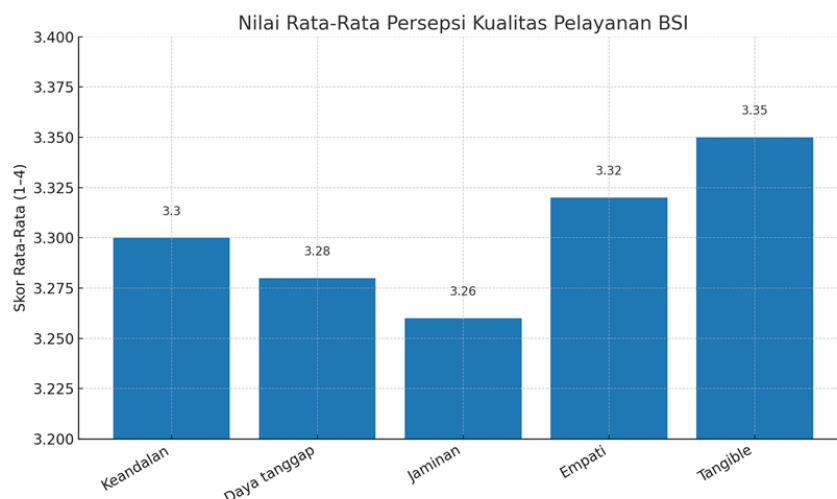
Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Uji validitas dan reliabilitas melalui *corrected item-total correlation* dan nilai Cronbach's Alpha membuktikan bahwa seluruh item dalam variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dan reliabel. Sementara itu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF sebesar 1,633 yang berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas dan data telah memenuhi asumsi klasik.

Tabel Nilai Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Keandalan	3,30
2	Daya tanggap	3,28

3	Jaminan	3,26
4	Empati	3,32
5	Bukti fisik (Tangible)	3,35

Data tersebut menunjukkan bahwa indikator bukti fisik (tangible) memiliki skor tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas umum yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, kamar mandi bersih, dan area parkir luas, menjadi aspek pelayanan yang paling dihargai oleh mahasiswa dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah.



Gambar Grafik Nilai Rata-Rata Persepsi Kualitas Pelayanan BSI

Dari grafik tersebut tampak bahwa kualitas pelayanan yang menyentuh langsung kebutuhan fisik nasabah merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam membentuk keputusan kepercayaan terhadap lembaga keuangan syariah. Respon baik dari karyawan, sikap simpatik, dan kesediaan menanggapi masalah nasabah juga dinilai sebagai bentuk profesionalisme yang memperkuat loyalitas nasabah terhadap BSI. Secara statistik, uji hipotesis H2 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Hal ini didukung oleh nilai **t hitung sebesar 5,397** yang lebih besar dari **t tabel sebesar 1,992**, serta nilai signifikansi **0,000 < 0,05**. Maka, H2 diterima dan H0 ditolak.

Tabel Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	5,397	1,992	0,000	Berpengaruh signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2024)

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haqqi et al. (2021), Qolbia et al. (2023a), dan Daulay (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh penting terhadap keputusan konsumen dalam memilih lembaga keuangan. Pelayanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan akan meningkatkan rasa puas dan membangun kepercayaan jangka panjang. Dalam pandangan Islam, kualitas pelayanan bukan sekadar urusan teknis, namun juga menjadi bagian dari ibadah dan etika profesional. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 267, yang menyerukan agar seseorang memberikan yang terbaik dari apa yang dimilikinya:

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik..." (QS. Al-Baqarah: 267)

Selain itu, dalam sebuah hadis disebutkan:

"Sesungguhnya Allah mencintai seorang mukmin yang bekerja secara profesional." (HR. Thabrani dan Baihaqi)

Ayat dan hadis tersebut menegaskan pentingnya pelayanan yang berkualitas, profesional, dan penuh empati sebagai bagian dari tanggung jawab moral dan spiritual. Pelayanan yang demikian akan memberikan dampak yang kuat dalam membangun loyalitas serta citra positif lembaga keuangan syariah di mata masyarakat, termasuk di kalangan mahasiswa.

Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI

Hasil uji statistik membuktikan bahwa literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Hasyim Asy'ari untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini dibuktikan dengan nilai **F hitung sebesar 36,888** yang lebih besar dari **F tabel sebesar 3,12**, serta nilai **signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$** , yang menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan dalam menjelaskan pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel Hasil Uji F Simultan

Variabel Independen	F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan	36,888	3,12	0,000	Berpengaruh signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2024)

Temuan ini menguatkan bahwa keputusan mahasiswa dalam memilih menjadi nasabah BSI tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang mereka rasakan. Semakin tinggi literasi

keuangan syariah dan semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk menjadi nasabah BSI. Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya, seperti Daulay (2022) yang menyoroti pengaruh bagi hasil, Muhammad et al. (2022) yang mengidentifikasi peran brand image, dan Ramadhani et al. (2021) yang menekankan pentingnya promosi terhadap keputusan menjadi nasabah. Sehingga Secara teoritis, pengambilan keputusan konsumen mengacu pada teori dari Kotler (dalam Hafidzi et al., 2022), yang menyatakan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses berpikir logis yang melibatkan tahapan seperti identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan akhirnya memilih keputusan terbaik. Dalam Islam, proses pengambilan keputusan tidak hanya mempertimbangkan aspek rasional, tetapi juga prinsip etika, halal-haram, dan kemaslahatan (maslahah). Al-Qur'an sendiri mengajarkan pentingnya *tabayyun* atau klarifikasi informasi dalam pengambilan keputusan. Hal ini dijelaskan dalam QS. Al-Hujurat ayat 6:

“Wahai orang-orang yang beriman, jika seorang fasik datang kepadamu membawa berita penting, maka telitilah kebenarannya agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena ketidaktahuan (-mu) yang berakibat kamu menyesali perbuatanmu itu.” (QS. Al-Hujurat: 6)

Menurut Al-Qurthubi, ayat ini mengajarkan bahwa setiap keputusan harus didasarkan pada informasi yang valid dan dapat dipercaya. Tabayyun menjadi prinsip penting dalam ekonomi Islam, karena kesalahan informasi dapat berakibat fatal dalam transaksi dan pilihan ekonomi. Selanjutnya, Islam juga menekankan pentingnya musyawarah dalam mengambil keputusan, seperti yang dicontohkan oleh Abu Bakar As-Shiddiq dan Umar bin Khattab. Dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Darimi dan Baihaqi, dikisahkan bahwa mereka selalu memeriksa keputusan melalui Al-Qur'an, sunnah Nabi, dan jika belum ditemukan jawabannya, maka dilakukan musyawarah bersama para sahabat dan ulama.

“Jika suatu perkara tidak ditemukan dalam kitabullah maupun sunnah Rasulullah, maka para pemimpin berkumpul dan bermusyawarah hingga tercapai keputusan bersama.” (HR. Darimi, Baihaqi)

Berdasarkan prinsip tersebut, pengambilan keputusan menjadi nasabah bank syariah idealnya tidak hanya didasarkan pada pertimbangan pribadi, tetapi juga pada nilai-nilai agama, informasi yang akurat, dan proses berpikir kolektif. Ini menunjukkan bahwa keputusan ekonomi dalam Islam adalah tanggung jawab moral dan sosial, bukan hanya tindakan individual. Dengan demikian, literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan menjadi dua aspek strategis dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap bank syariah. Ketika keduanya berjalan seiring, maka akan mempengaruhi keputusan secara sadar, etis, dan bertanggung jawab—sejalan dengan prinsip syariah.

E. Simpulan Dan Saran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah BSI baik secara parsial maupun simultan pada mahasiswa aktif FE UNHAS tahun 2024. Hasil penelitian yang terkumpul diolah dan

dianalisis pada bab ini. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif responden, uji keabsahan data, uji asumsi klasik, dan analisis regresi. Analisis ini digunakan sesuai dengan perumusan model dan permasalahan yang ada.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, maka diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh bahwa variabel literasi keuangan syariah memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah BSI oleh mahasiswa FE UNHAS Y tahun 2024.
2. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah BSI oleh mahasiswa FE UNHAS Y tahun 2024.
3. Berdasarkan uji nilai F diketahui bahwa literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah BSI oleh mahasiswa FE UNHAS Y tahun 2024.

Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)
 - a. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, upaya yang sebaiknya dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia yang terdiri dari pengetahuan, kemampuan, dan keyakinan yang dianggap benar masih perlu ditingkatkan lagi. Seperti membuat nasabah percaya dan yakin untuk menjadi nasabah BSI dengan kejelasan hukum atas transaksi perbankan syariah dan kualitas sumber daya insani yang berbeda dari bank konvensional.
 - b. Di dalam penelitian ini risiko yang terdiri dari indikator keandalan (Reliability), responsivitas, Jaminan (assurance), empati, Bukti fisik (tangibles), Shariah Compliance akan menimbulkan persepsi konsumen yang berbeda-beda dan memberikan pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah. Diharapkan BSI dapat mengupayakan menemukan penyelesaian masalah yang lebih baik untuk meminimalisasi kekhawatiran calon nasabah mengenai risiko yang mungkin terjadi di BSI.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan menjadi nasabah. Dalam penelitian lain diungkapkan faktor yang memengaruhi keputusan menjadi nasabah diantaranya bagi hasil, brand image, dan promosi.

Kesimpulan, mencakup penyampaian singkat dalam bentuk kalimat utuh atau dalam bentuk butir-butir jawaban rumusan masalah secara berurutan. Saran (jika perlu), berisi rekomendasi akademik, tindak lanjut nyata, atau implikasi kebijakan atas kesimpulan yang diperoleh. Isi dari saran harus sejalan dengan pembahasan.

Daftar Pustaka

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Aini, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1(1), 83–106. <https://doi.org/10.56436/jocis.v1i1.61>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Al-Qur'an Ma'sum. (2015). *Al-Qur'an dan Terjemah*. Penerbit Qur'an Ma'sum. Al-Qurthubi, S. I. (2022). *Tafsir Al-Qurthub*. Pustaka Azzam.
- Alfhia, R., & Arafah, S. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Cicil Emas di Bank Mandiri Syariah KCP. Medan-Marelan. *Jurnal FEB*, 1(1), 229–242. <https://www.e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/FEB/article/view/760>
- Annur, C. M. (2023). *Populasi Muslim Indonesia Terbanyak di Asia Tenggara, Berapa Jumlahnya?* <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/19/populasi-muslim-indonesia-terbanyak-di-asia-tenggara-berapa-jumlahnya>
- Antara. (2023). *OJK: Pangsa pasar perbankan syariah Indonesia tumbuh jadi 7,3 persen*. Antara: Kantor Berita Indonesia. <https://www.antaranews.com/berita/3772113/ojk-pangsa-pasar-perbankan-syariah-indonesia-tumbuh-jadi-73-persen>
- Antaranews.com. (2023). *BSI catat pertumbuhan jumlah nasabah 10,9 persen per September 2023*. <https://www.antaranews.com/berita/3800787/bsi-catat-pertumbuhan-jumlah-nasabah-109-persen-per-september-2023#:~:text=Sebelumnya%2C lanjut Saladin%2C pada Juli,dan 19%2C08 juta nasabah.>
- Arafah, M. W. A. S. & S. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Tarif Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi Jasindo Syariah (Studi Kasus : Customer PT . Astra International Daihatsu Medan Krakatau). *Jurnal FEB*, 1(1), 419–429.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *BSI Terus Inisiasi Langkah Hadapi Risiko-Risiko Baru di Era Digitalisasi*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-inisiasi-langkah-hadapi-risiko-risiko-baru-di-era-digitalisasi>
- Basri, H., Sopingi, I., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang). *JIES : Journal of Islamic Economics Studies*, 1(2), 110–125. <https://doi.org/10.33752/jies.v1i2.203>

- Bisnis.com. (2021a). *BSI Dinobatkan Menjadi The World's Best Banks 2021 versi Forbes*.
<https://finansial.bisnis.com/read/20210526/90/1398232/bsi-dinobatkan-menjadi-the-worlds-best-banks-2021-versi-forbes>
- Bisnis.com. (2021b). *Resmi Merger 1 Februari, Ini Kinerja 3 Bank Syariah BUMN. Siapa Paling Oke Title*. Bisnis.Com.
<https://finansial.bisnis.com/read/20210130/231/1350108/resmi-merger-1-februari-ini-kinerja-3-bank-syariah-bumn-siapa-paling-oke>
- Daulay, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah. *SCIENTIA JURNAL*, 1–15.
- Falevy, M. I., Suryani, & Prima Dwi Priyatno. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas Dan Persepsi Mahasiswa Jabodetabek Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Perbankan Syariah. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(1), 1–21.
<https://doi.org/10.51339/nisbah.v3i1.345>
- Fatah, A. M., & Sunaryo. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 9(1), 1–17.
- Febrianti, D., Hidayah, S. L., Abdullah, & Lawita, N. F. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Ekonomi*, 5(2), 3686–3693.
- Fiska. (2023). *Teori Pengambilan Keputusan Agar Keputusan Menjadi Efektif dan Adil*. Gramedia Blog. <https://www.gramedia.com/literasi/teori-pengambilan-keputusan/>
- FoSSEI. (2022). *Menilik Kinerja Indonesia Dibalik Global Islamic Economy Indicator 2022*.
<https://fossei.org/menilik-kinerja-indonesia-dibalik-global-islamic-economy-indicator-2022/>
- Habibi, M. A. (2017). *Pengambilan Keputusan Pengasuh pada rekrutmen Guru dalam Pengelolaan Pendidikan PP*. Darussalam.
- Hafidzi, M. K., Rizqi, F., & Jumani, A. (2022). Literature Review Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 203–214. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1>
- Haqqi, M. M. Al, Kalid, T. M., & Fitriany, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Mudharabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Dumai. *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 41–54.
<https://doi.org/10.57113/his.v2i2.56>
- Haryanti, P., Hidayati, A., Rodliyah, I., Nisful Laili, C., & Saraswati, S. (2020). Sosialisasi Literasi Keuangan Syariah Pada Anak Usia Dini. *JIPEMAS: Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 136. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v3i2.6584>
- Hasan. (2000). *Terjemah Bulughul Maram Bab Memutus Perkara No.1415*. CV. Diponegoro.
- Indri, F. N. M. & Y. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Bagi Hasil, Pendapatan, dan Kualitas Layanan Digital M-Banking Terhadap Keputusan Menabung Generasi

- Milenial Di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islami*, XIII(2), 98–110.
<https://journal.feb.unpad.ac.id/index.php/jebi/article/view/2101/279>
- Islamiah, A. N. (2022). Risiko Operasional Bank dalam Pertumbuhan Pangsa Pasar Bank Syariah Indonesia (BSI) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Masharif Al-Syariah ...*, 7(1), 297–311. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/article/view/11386>
- Jambiupdate.co. (2022). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022*. Jambiupdate. Co. [https://www.jambiupdate.co/read/2022/11/23/104043/NEWS in DEPTH](https://www.jambiupdate.co/read/2022/11/23/104043/NEWS%20in%20DEPTH)
- Junaedi,, D., Redjeki,, F., & Priadi,, M. D. (2023). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian: studi kasus pada Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Mande-Cianjur. *Indonesian Journal of Economic and Business*, 1(2), 106–120. <https://doi.org/10.58818/ijeb.v1i2.31>