

Kebijakan Keberlanjutan dan Kepercayaan Nasabah Non-Muslim : Studi dari KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin

Ridho Maulana Kombih¹, Rahmi Syahriza², Atika^{3*}

Email korespondensi : atika@uinsu.ac.id

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia^{1,2,3*}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan keberlanjutan terhadap kepercayaan nasabah non-Muslim pada KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin, Medan. Urgensi penelitian ini terletak pada semakin pentingnya praktik keberlanjutan yang tidak hanya berorientasi pada kepatuhan regulasi, tetapi juga pada pembangunan hubungan jangka panjang dengan nasabah dari beragam latar belakang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode *total sampling*, melibatkan seluruh 45 responden non-Muslim yang tercatat sebagai nasabah aktif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier sederhana menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan keberlanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah, dibuktikan dengan nilai *t* hitung sebesar 21,084 ($p < 0,001$). Selain itu, nilai R^2 sebesar 0,912 mengindikasikan bahwa 91,2% variasi kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh penerapan kebijakan keberlanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa strategi keberlanjutan, seperti transparansi, tanggung jawab sosial, dan tata kelola yang etis, memiliki peranan penting dalam membangun kepercayaan lintas agama pada institusi perbankan syariah. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat literatur mengenai peran keberlanjutan dalam konteks keuangan Islam, sementara secara praktis memberikan rekomendasi bagi manajemen bank syariah untuk memperluas komunikasi dan implementasi kebijakan keberlanjutan secara konsisten.

Kata kunci: Kebijakan keberlanjutan; Kepercayaan nasabah; Non-Muslim; Bank syariah

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa pada akhir tahun 2024, total aset perbankan syariah nasional mencapai angka Rp980,30 triliun, yang menandakan adanya peningkatan sebesar 9,88% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, pangsa pasar perbankan syariah juga bertambah menjadi 7,72% dari total sektor perbankan di Indonesia, menggambarkan bahwa keberadaan perbankan syariah semakin diterima dan berkembang di tengah persaingan industri keuangan nasional. Peningkatan tersebut tidak hanya menggambarkan kemajuan internal dari sektor keuangan syariah, tetapi juga mencerminkan tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang berasaskan prinsip Islam, seperti keadilan, keterbukaan, dan larangan riba. Menariknya, tren ini tidak hanya terbatas pada komunitas Muslim, melainkan juga mulai menjangkau masyarakat non-Muslim yang melihat perbankan syariah sebagai alternatif sistem keuangan yang lebih etis, transparan, dan bertanggung jawab secara sosial (Raihan et al., 2024).

Fenomena meningkatnya partisipasi nasabah non-Muslim dalam menggunakan layanan perbankan syariah merupakan realitas yang menarik untuk dikaji. Penelitian yang dilakukan oleh (Hariyana & Arsyianti, 2020) di Kota Semarang menemukan adanya peningkatan jumlah nasabah non-Muslim yang tertarik menggunakan layanan bank syariah. Hal ini menjadi indikasi bahwa prinsip-prinsip etika dalam keuangan syariah seperti keadilan, anti-riba, dan bagi hasil memiliki daya tarik universal yang melampaui sekat-sekat keagamaan. Prinsip ini semakin kuat apabila dikaitkan dengan nilai-nilai keberlanjutan yang kini menjadi perhatian global (Supardi et al., 2023). Senada dengan itu, penelitian (Hadziq & Ismiyanti, 2022) menegaskan bahwa faktor seperti lokasi, promosi, dan produk lebih memengaruhi persepsi nasabah non-Muslim dibandingkan religiusitas, yang memperkuat pentingnya pendekatan etis dan praktis dalam membangun inklusi lintas agama.

Penelitian ini dipilih untuk mengkaji dua isu utama yang semakin krusial dalam konteks pengembangan perbankan syariah: keberlanjutan (*sustainability*) dan inklusi lintas agama. Pemilihan fokus pada nasabah non-Muslim berangkat dari fakta bahwa meskipun terdapat peningkatan ketertarikan dari kalangan ini terhadap bank syariah, masih minim pemahaman mengenai faktor-faktor yang benar-benar memengaruhi tingkat kepercayaan mereka (Izzi et al., 2024). Salah satu faktor yang patut ditelusuri lebih jauh adalah kebijakan keberlanjutan bank yang mencakup dimensi sosial, lingkungan, dan tata kelola (*ESG: Environmental, Social, and Governance*) serta bagaimana kebijakan tersebut diterima dan dipersepsikan oleh nasabah non-Muslim (Rifai & Wijaya, 2021).

Kepercayaan atau *trust* menjadi elemen yang sangat penting dalam menjalin hubungan antara pihak perbankan dan para nasabah, terutama pada bank syariah yang tidak hanya menyediakan produk keuangan, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai moral dan spiritual. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji apakah kebijakan berkelanjutan yang diterapkan oleh bank syariah dapat memperkuat kepercayaan masyarakat, terutama dari kelompok non-Muslim yang selama ini bukan menjadi target utama dari pasar bank syariah (Madaniah Nasution Andini & Suprayitno Eko, 2022). Hal ini juga diperkuat oleh hasil riset (Puspita, 2024) yang menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi minat non-Muslim untuk menggunakan layanan perbankan syariah adalah kepercayaan dan sikap. Ini menjadi indikasi bahwa pendekatan keberlanjutan dan nilai-nilai etis yang dijunjung oleh bank syariah mampu menciptakan nilai tambah dalam membangun interaksi yang melampaui batas agama.

Kebijakan keberlanjutan dalam konteks perbankan mencakup strategi yang mendukung praktik bisnis ramah lingkungan (misalnya pengurangan penggunaan kertas dan energi), pemberdayaan sosial (seperti pembiayaan UMKM dan program CSR), serta tata kelola yang baik (*good corporate governance*). Dalam sistem keuangan Islam, prinsip keberlanjutan sejalan dengan nilai-nilai *maqashid syariah* yakni menjaga kehidupan, harta, dan kesejahteraan umat. Oleh karena itu, idealnya bank syariah mengintegrasikan keberlanjutan sebagai bagian tak terpisahkan dari strategi bisnis dan komunikasinya (Sukti & Aliansyah, 2023).

Namun dalam kenyataannya, sebagian besar inisiatif keberlanjutan di bank syariah masih bersifat normatif dan belum terukur dampaknya terhadap persepsi serta kepercayaan publik, terutama dari kelompok non-Muslim. Penelitian (Nurhaya, 2024) terhadap mahasiswa non-Muslim di Universitas Jambi menunjukkan bahwa meskipun

pemahaman terhadap prinsip syariah belum mendalam, praktik etika dan transparansi mendorong terciptanya rasa percaya terhadap bank syariah. Sementara itu, (Mawarti, 2024) mengemukakan bahwa pelaksanaan CSR sebagai bagian dari strategi keberlanjutan terbukti mampu membentuk citra positif yang mendorong loyalitas dan kepercayaan nasabah, termasuk dari kalangan non-Muslim.

Hingga saat ini, studi mengenai keterkaitan antara kebijakan keberlanjutan dengan kepercayaan nasabah non-Muslim di sektor perbankan syariah masih sangat terbatas. Beberapa penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti persepsi nasabah Muslim terhadap keberlanjutan (Kurnia & Tripalupi, 2021), sementara aspek kepercayaan dari perspektif non-Muslim masih belum menjadi fokus utama. (Sanjaya, 2022), misalnya, menekankan pentingnya etika dan tata kelola dalam pencapaian keberlanjutan, tetapi belum secara eksplisit mengkaji bagaimana elemen-elemen tersebut diterjemahkan dalam membangun kepercayaan nasabah non-Muslim secara konkret.

Kesenjangan ini menjadi penting untuk diisi karena bank syariah tidak hanya dituntut untuk patuh terhadap prinsip agama, tetapi juga menjadi lembaga yang inklusif, adaptif, dan responsif terhadap nilai-nilai universal seperti keberlanjutan dan tanggung jawab sosial. Kajian terkini belum banyak mengeksplorasi bagaimana persepsi dan loyalitas nasabah non-Muslim dibentuk oleh keberadaan dan implementasi kebijakan keberlanjutan, khususnya di tingkat unit layanan seperti Kantor Cabang Pembantu (KCP), yang memiliki kedekatan langsung dengan nasabah (Paputungan et al., 2022).

Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Sumut Syariah HM. Yamin di Medan memiliki posisi strategis dalam memperluas inklusi keuangan syariah, terutama di kawasan padat penduduk dan pusat kegiatan ekonomi kota. Indikasi meningkatnya minat dari kalangan non-Muslim terhadap layanan perbankan syariah mulai terlihat, selaras dengan pertumbuhan signifikan aset dan pembiayaan Bank Sumut Syariah secara umum yang mencapai Rp4,03 triliun dan Rp2,81 triliun pada tahun 2024. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa sebagian nasabah non-Muslim belum sepenuhnya memahami atau merasakan manfaat dari inisiatif sosial dan lingkungan seperti program tanggung jawab sosial, efisiensi energi, serta pelibatan masyarakat lokal (Hotdiana et al., 2023). Hal ini menimbulkan pertanyaan mendasar: sejauh mana kebijakan keberlanjutan yang diusung bank syariah mampu memengaruhi dan membangun kepercayaan dari nasabah non-Muslim?. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk menjawab tantangan tersebut dan dapat memberikan kontribusi strategis dalam membentuk pendekatan komunikasi, pengembangan produk, dan tata kelola bank yang lebih inklusif dan berdaya saing. Hasilnya diharapkan tidak hanya memperkaya literatur akademik, tetapi juga menjadi rujukan praktis dalam merumuskan kebijakan keuangan syariah berbasis bukti yang responsif terhadap kebutuhan lintas agama.

Kajian Teori

Teori Keberlanjutan (*Sustainability Theory*)

Menurut Goodland, konsep keberlanjutan mengedepankan keseimbangan antara kapasitas lingkungan, pertumbuhan ekonomi, dan kesejahteraan sosial untuk menjamin pemenuhan kebutuhan generasi sekarang tanpa mengorbankan hak generasi mendatang (Dewi et al., 2023). Dalam konteks bank syariah, konsep ini diterapkan melalui integrasi prinsip ESG (*Environmental, Social, and Governance*) yang sejalan dengan

Maqasid al-Shariah, yakni menjaga dan meningkatkan kesejahteraan umat secara menyeluruh. Pendekatan Triple Bottom Line (TBL) yang mempertimbangkan aspek keuntungan (*profit*), kemanusiaan (*people*), dan lingkungan (*planet*) menjadi kerangka kerja yang tepat guna memastikan bahwa operasional bank syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga memiliki tanggung jawab sosial dan ekologis (Fushshilat et al., 2022).

Dalam implementasinya, perbankan syariah turut berkontribusi dalam mendukung agenda pembangunan berkelanjutan melalui pembiayaan yang ramah lingkungan (*green financing*), pemberdayaan kelompok masyarakat yang kurang terlayani (*social inclusion*), serta pelaksanaan prinsip tata kelola yang jujur, terbuka, dan beretika. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah diwajibkan untuk beroperasi dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian serta menjalankan praktik ekonomi demokratis, demi tercapainya keadilan sosial dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh (Dewi et al., 2023). Bank syariah juga memiliki peran strategis dalam menyalurkan pembiayaan yang ramah lingkungan dan mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), bank syariah juga dituntut mampu mengelola risiko operasional secara berkelanjutan. Artinya, peran bank syariah tidak semata-mata sebagai institusi keuangan, tetapi juga sebagai motor penggerak dalam mewujudkan pembangunan ekonomi yang merata dan berkesinambungan (Andatu, 2021).

Teori Triple Bottom Line (TBL)

Triple Bottom Line, atau yang sering disingkat TBL, merupakan sebuah pendekatan yang menekankan bahwa keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya diukur dari segi keuntungan finansial (*profit*) semata, melainkan juga dari dampak sosial yang dihasilkan bagi masyarakat (*people*) serta komitmen perusahaan dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*). Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh John Elkington pada tahun 1998 lewat bukunya yang berjudul *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business* (Hidayat, 2024). Dalam penerapannya, TBL mendorong perusahaan agar tidak hanya fokus pada keuntungan ekonomi saja, tetapi juga memperhatikan aspek sosial dan tanggung jawab lingkungan yang menjadi landasan bagi keberlanjutan bisnis itu sendiri. Ketiga pilar ini saling terkait dan bersama-sama membentuk pondasi utama dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Di Indonesia, konsep TBL sudah banyak diintegrasikan ke dalam program corporate social responsibility (CSR) dan sejumlah studi terkini membuktikan bahwa penerapan TBL mampu memperkuat daya saing perusahaan dengan cara menyeimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan secara bersamaan (Risma, 2024).

Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan fondasi utama dalam dunia perbankan, terbentuk secara bertahap melalui pengalaman dan interaksi yang relevan (April et al., 2023). Kepercayaan ini penting karena menciptakan rasa aman dalam bertransaksi dan mendorong loyalitas terhadap lembaga keuangan. Colquitt, Lepine, dan Wesson (2009) mendefinisikan kepercayaan sebagai kerelaan untuk berserah diri kepada otoritas berdasarkan harapan positif terhadap tindakan yang diambil. McKnight, Choudhury, dan Kacmar (2002) memandang kepercayaan nasabah sebagai konsep multifaset yang mencerminkan persepsi atas kompetensi dan karakter lembaga, sementara Sumarwan

(2004) menyebutnya sebagai keyakinan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu yang sesuai dengan harapan nasabah (Utama & Murti, 2021).

Terkait aspek-aspek kepercayaan, Colquitt et al. (2007) mengemukakan tiga indikator utama: competence (kemampuan), character (nilai moral dan konsistensi tindakan), dan benevolence (niat baik kepada pihak yang mempercayai). Robbins (2003) menambahkan lima aspek lainnya, yaitu integrity (kejujuran), competence (keahlian teknis), consistency (keandalan), loyalty (kesetiaan), dan openness (keterbukaan informasi). Keseluruhan aspek ini menunjukkan bahwa membangun kepercayaan nasabah tidak hanya berfokus pada kualitas layanan, tetapi juga pada integritas, konsistensi, dan keterbukaan bank dalam menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah (Hutubessy et al., 2024).

Teori Legitimasi (*Legitimacy Theory*)

Konsep Teori Legitimasi pertama kali dikenalkan oleh Dowling dan Pfeffer pada tahun 1975. Teori ini berlandaskan pada gagasan bahwa setiap organisasi, termasuk perusahaan maupun institusi keuangan seperti bank syariah, akan selalu berusaha untuk memperoleh dan mempertahankan penerimaan dari publik. Dengan kata lain, keberlangsungan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat menerima keberadaannya secara sosial. Cara yang dilakukan adalah dengan menyesuaikan kebijakan, tindakan, dan operasional mereka agar selaras dengan nilai-nilai, norma sosial, dan ekspektasi masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan. Legitimasi dianggap sebagai faktor penting karena menjadi landasan bagi keberlangsungan operasional dan dukungan publik terhadap lembaga tersebut. Dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, memperoleh legitimasi berarti menunjukkan bahwa seluruh kegiatan bank dijalankan sesuai prinsip-prinsip syariah serta memenuhi harapan masyarakat Muslim, misalnya dengan menerapkan transparansi laporan keuangan dan keterbukaan informasi yang relevan. Langkah-langkah ini diyakini dapat membangun keyakinan masyarakat bahwa bank syariah beroperasi sesuai hukum dan nilai-nilai Islam (Adianto et al., 2021).

Kerangka Berpikir

Instrumen penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu *sustainability* (X) sebagai variabel independen dan *trust* (Y) sebagai variabel dependen. Instrumen variabel *sustainability* diadaptasi dari konsep *Triple Bottom Line* yang dikembangkan oleh Elkington (1997), serta disesuaikan dengan indikator *Environmental, Social, and Governance (ESG)* yang banyak digunakan dalam penelitian terkini mengenai praktik keberlanjutan di sektor perbankan (Fatemi, Glaum, & Kaiser, 2018; Global Reporting Initiative, 2020). Instrumen ini kemudian dimodifikasi agar sesuai dengan konteks perbankan syariah dan nasabah non-Muslim, dengan mempertahankan tiga dimensi utama yaitu lingkungan, sosial, dan tata kelola. Sementara itu, instrumen variabel *trust* diadaptasi dari model kepercayaan yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) serta Morgan dan Hunt (1994), yang mengukur kepercayaan berdasarkan tiga aspek utama yaitu kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), dan kepedulian (*benevolence*).

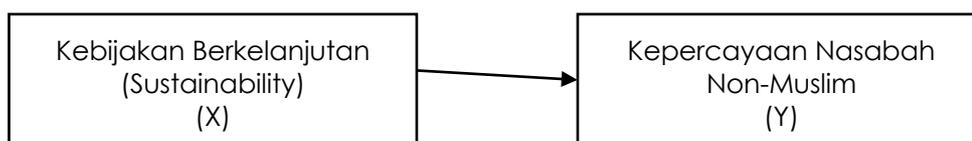
Instrumen penelitian ini diadaptasi dengan memperhatikan konteks penelitian, yaitu nasabah non-Muslim pada perbankan syariah. Tahapan adaptasi dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, dilakukan studi literatur untuk mengidentifikasi indikator utama variabel *sustainability* dan *trust* dari penelitian terdahulu serta standar internasional, kemudian indikator tersebut dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kedua, dilakukan penyesuaian redaksional dengan mengganti istilah yang dianggap terlalu teknis menjadi

lebih mudah dipahami responden. Misalnya, istilah *corporate social responsibility* (CSR) diganti menjadi “kegiatan sosial” dan *governance* diganti menjadi “tata kelola.” Ketiga, dilakukan diskusi kelompok kecil (*focus group discussion/FGD*) dengan dosen pembimbing dan praktisi perbankan untuk menilai kesesuaian butir dengan kondisi lapangan. Keempat, instrumen diuji melalui uji coba terbatas (*try out*) kepada sejumlah kecil responden yang memiliki karakteristik mirip dengan sampel penelitian. Hasil uji coba digunakan untuk memperbaiki bahasa, kejelasan, serta memastikan reliabilitas awal instrumen.

Instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan, dengan kategori 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju.

Daftar butir instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas sepuluh pernyataan untuk variabel *sustainability* dan sepuluh pernyataan untuk variabel *trust*. Butir variabel *sustainability* meliputi aspek Lingkungan (*Environmental*) seperti “ dan “Bank memiliki perhatian terhadap dampak lingkungan dari aktivitas operasionalnya.” Pada dimensi sosial, butir meliputi: “Saya merasa Bank Sumut Syariah transparan dalam penggunaan dana untuk kegiatan sosial” dan “Saya percaya bahwa bank ini mendukung pemberdayaan masyarakat sekitar” dan “Saya merasa program keberlanjutan bank memberikan manfaat nyata bagi masyarakat” dan “Bank aktif dalam kegiatan sosial yang melibatkan berbagai kalangan agama” dan “Saya merasa bahwa kebijakan bank mendorong kesetaraan dan inklusivitas”. Sedangkan pada dimensi tata kelola (*Governance*), butir terdiri dari; “Saya mengetahui bahwa Bank Sumut Syariah memiliki program keberlanjutan” dan “Saya percaya bank ini memiliki kebijakan ekonomi yang bertanggung jawab” dan “Bank menyediakan informasi yang cukup tentang kegiatan keberlanjutan mereka”.

Sementara itu butir variabel *trust* terdiri dari sepuluh pernyataan yang mengacu pada tiga dimensi utama. Pada dimensi Kemampuan (*Ability*), butir pernyataan meliputi; “Saya percaya bahwa bank ini kompeten dalam mengelola dana saya” dan “Saya yakin pegawai bank memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik” dan “Saya yakin bank ini dapat diandalkan dalam jangka panjang”. Pada dimensi Integritas (*Integrity*), butir pernyataan meliputi; “Bank menunjukkan komitmen terhadap prinsip kejujuran dan transparansi” dan “Bank bersikap adil dan tidak membedakan nasabah berdasarkan agama” dan “Bank menunjukkan konsistensi antara janji dan tindakan” dan “Saya merasa bank selalu terbuka dan jelas dalam memberikan informasi”. Sedangkan pada dimensi Kepedulian (*Benevolence*), butir pernyataan meliputi; “Saya merasa nyaman bertransaksi di bank ini sebagai nasabah non-Muslim” dan “Saya percaya bahwa bank ini benar-benar peduli pada kesejahteraan nasabah” dan “Saya merasa loyal terhadap bank ini karena pelayanan dan prinsipnya”. Oleh karena itu berikut ditampilkan kerangka berpikir penelitian ini:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Implementasi kebijakan keberlanjutan dalam perbankan, yang mencakup aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, termasuk dari kalangan non-Muslim. Keberlanjutan yang diwujudkan melalui program ramah lingkungan, kegiatan sosial, serta tata kelola yang transparan memberikan sinyal positif mengenai komitmen bank terhadap prinsip akuntabilitas dan tanggung jawab. Hal ini penting karena kepercayaan nasabah tidak hanya dibangun melalui kualitas layanan, tetapi juga melalui persepsi atas integritas dan kepedulian bank terhadap masyarakat dan lingkungannya. Dengan demikian, semakin kuat penerapan *sustainability*, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank.

Meskipun demikian, kajian literatur menunjukkan bahwa penelitian mengenai hubungan *sustainability* dan *trust* dalam konteks perbankan syariah, khususnya pada nasabah non-Muslim, masih terbatas. Sebagian besar studi berfokus pada nasabah Muslim atau pada perbankan konvensional. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dieksplorasi lebih lanjut, yakni bagaimana kebijakan keberlanjutan bank syariah dapat memengaruhi kepercayaan nasabah non-Muslim. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menyusun kerangka berpikir bahwa kebijakan keberlanjutan (X) berperan sebagai faktor yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan (Y) pada nasabah non-Muslim di Bank Sumut Syariah. Hipotesis disusun sebagai jawaban sementara atas rumusan masalah dan menjadi panduan dalam pengumpulan serta analisis data.

Hipotesis:

- **H₀:** Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kebijakan keberlanjutan terhadap kepercayaan nasabah non-Muslim di KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin.
- **H_a:** Terdapat pengaruh signifikan antara kebijakan keberlanjutan terhadap kepercayaan nasabah non-Muslim di KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis pengaruh kebijakan keberlanjutan terhadap tingkat kepercayaan nasabah non-Muslim pada KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin. Data penelitian diperoleh dari dua sumber, yaitu: (1) data primer melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi lapangan; serta (2) data sekunder dari buku, jurnal ilmiah, dan laporan relevan lainnya. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah non-Muslim di KCP Bank Sumut Syariah yang berjumlah 45 orang. Mengingat populasi relatif kecil dan masih terjangkau, teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Kriteria inklusi ditetapkan untuk memastikan kesesuaian responden, yakni: (1) tercatat sebagai nasabah non-Muslim di KCP Bank Sumut Syariah; (2) berstatus aktif dengan aktivitas transaksi atau penggunaan produk minimal dalam enam bulan terakhir; dan (3) bersedia berpartisipasi dengan mengisi kuesioner secara sadar. Proses pengumpulan data dilakukan pada 17–29 April 2025 melalui perekrutan langsung di KCP HM. Yamin dengan bantuan pihak bank dalam mengidentifikasi daftar nasabah non-Muslim sesuai kriteria. Kuesioner dibagikan secara tatap muka maupun melalui kontak yang tersedia, sehingga seluruh populasi yang memenuhi kriteria dapat terwakili.

Analisis data menggunakan SPSS versi 23 dengan tahapan: uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas). Analisis utama dilakukan dengan regresi linier sederhana untuk mengukur pengaruh variabel

independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji-t dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan inklusif di Bank Sumut Syariah dalam upaya memperkuat kepercayaan nasabah, khususnya dari kalangan non-Muslim.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Gambaran Umum KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin

KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin merupakan salah satu unit operasional Bank Sumut Syariah yang berlokasi di Jalan HM. Yamin, Medan. Kantor cabang ini dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki nasabah non-Muslim yang cukup signifikan dibandingkan cabang lainnya, yaitu sebanyak 45 orang nasabah. Kondisi ini relevan dengan fokus penelitian yang menelaah hubungan antara kebijakan keberlanjutan (*sustainability*) dan tingkat kepercayaan (*trust*) nasabah non-Muslim. Dengan demikian keberadaan KCP ini tidak hanya merepresentasikan layanan keuangan berbasis syariah di Sumatera Utara, tetapi juga menjadi konteks penting untuk memahami bagaimana praktik keberlanjutan bank dapat memengaruhi kepercayaan nasabah dari kelompok non-Muslim.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas merupakan tahap penting untuk memastikan bahwa alat pengumpulan data seperti angket benar-benar mampu mengukur hal yang memang ingin diteliti. Tujuan dari uji ini adalah agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan hasil penelitian menjadi kredibel. Cara pengujian validitas biasanya dilakukan dengan mengkorelasikan tiap butir pertanyaan terhadap skor total menggunakan rumus Pearson Product Moment. Jika nilai korelasinya (*r*-hitung) lebih besar dari nilai *r*-tabel, maka item tersebut dinyatakan valid. Analisis validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel, di mana semakin tinggi nilai korelasi, maka item tersebut dianggap semakin valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kebijakan Keberlanjutan) (Sustainability) (X)	1	0,450	0,294	Valid
	2	0,352	0,294	Valid
	3	0,574	0,294	Valid
	4	0,442	0,294	Valid
	5	0,418	0,294	Valid
	6	0,337	0,294	Valid
	7	0,586	0,294	Valid
	8	0,402	0,294	Valid
	9	0,425	0,294	Valid
	10	0,400	0,294	Valid
	11	0,482	0,294	Valid
	12	0,432	0,294	Valid
	13	0,375	0,294	Valid
Kepercayaan Nasabah (Y)	14	0,608	0,294	Valid
	15	0,471	0,294	Valid
	16	0,425	0,294	Valid
	17	0,532	0,294	Valid
	18	0,498	0,294	Valid
	19	0,363	0,294	Valid
	20	0,495	0,294	Valid

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, semua item pertanyaan memperoleh nilai r-hitung yang melebihi nilai r-tabel. Ini menandakan bahwa seluruh butir soal dalam instrumen penelitian telah memenuhi standar validitas dan sah digunakan sebagai alat pengukur data. Dengan demikian, pernyataan yang tercantum dalam kuesioner sudah layak untuk mengukur variabel yang menjadi fokus penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi atau keandalan dari alat ukur yang dipakai dalam penelitian. Intinya, uji ini melihat sejauh mana instrumen dapat menghasilkan data yang stabil dan tidak berubah jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dengan demikian, instrumen yang reliabel dapat dipercaya dan tidak memberikan hasil yang acak atau tidak konsisten. Dalam penelitian kuantitatif, uji reliabilitas lazim dilakukan dengan menilai nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha minimal 0,60 atau lebih. Semakin tinggi nilai alpha, makin bagus pula tingkat keandalan instrumen tersebut.

Tabel 2 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
> 0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
> 0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
> 0,60 s.d 0,80	Reliabel
> 0,80 s.d 1,00	Sangat reliabel

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kebijakan Keberlanjutan (Sustainability) (X)	0,70	0,60	Reliabel
Kepercayaan Nasabah (Y)	0,85	0,60	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Hal ini menyiratkan bahwa instrumen yang dipakai cukup andal karena mampu menunjukkan konsistensi yang baik dalam pengukuran variabel-variabel penelitian. Oleh karena itu, alat ukur yang digunakan dapat dianggap memadai dan dapat dipercaya dalam proses pengumpulan data.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan tahap analisis statistik untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, yaitu menyebar seimbang di sekitar nilai rata-rata dengan pola kurva lonceng. Uji ini bertujuan memastikan asumsi dasar statistik terpenuhi agar hasil analisis lebih valid. Jika data berdistribusi normal, peneliti dapat menggunakan uji parametrik, sedangkan jika tidak normal, digunakan uji non-parametrik. Dengan demikian, uji normalitas penting untuk menentukan metode analisis yang tepat dan menjamin ketepatan kesimpulan penelitian.

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

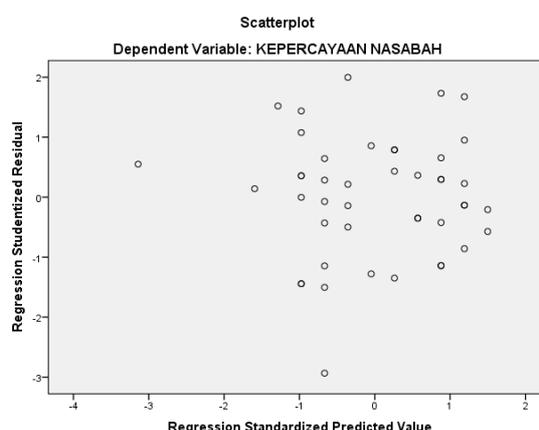
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kebijakan Berkelanjutan	.115	45	.169	.972	45	.328
Kepercayaan Nasabah Non-Muslim	.148	45	.015	.964	45	.169

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk, diperoleh bahwa variabel Kebijakan Berkelanjutan memiliki nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,169 dan Shapiro-Wilk sebesar 0,328. Kedua nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel Kebijakan Berkelanjutan berdistribusi normal. Sementara itu, variabel Kepercayaan Nasabah Non-Muslim menunjukkan nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,015 ($< 0,05$) dan Shapiro-Wilk sebesar 0,169 ($> 0,05$). Karena jumlah sampel penelitian adalah 45 ($n < 50$), maka hasil uji Shapiro-Wilk lebih tepat dijadikan acuan. Berdasarkan uji tersebut, variabel Kepercayaan Nasabah Non-Muslim memiliki nilai signifikansi 0,169 ($> 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel ini juga berdistribusi normal. Dengan demikian, kedua variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas untuk dilakukan uji parametrik.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas menggunakan scatterplot adalah salah satu cara dalam analisis regresi untuk mengecek apakah varians dari residual atau galat tetap konsisten pada seluruh rentang nilai variabel independen. Heterokedastisitas terjadi jika varians error tidak stabil atau berubah-ubah, yang bisa menyebabkan hasil regresi menjadi kurang tepat dan kurang efisien. Tujuan pengujian ini adalah memastikan bahwa data memenuhi asumsi homoskedastisitas yaitu kondisi dimana varians residual konstan. Dalam metode scatterplot, pemeriksaan dilakukan dengan melihat pola distribusi titik-titik antara residual standar (ZRESID) dan prediksi standar (ZPRED). Jika titik-titik tersebar secara acak tanpa pola seperti garis, kurva, atau pengelompokan yang melebar di area tertentu, maka uji ini dianggap memenuhi asumsi homoskedastisitas. Sebaliknya, jika pola-pola tertentu terlihat, ada kemungkinan terjadinya heterokedastisitas. Karena hasilnya bersifat visual, peneliti harus cermat dalam mengamati pola titik-titik tersebut untuk menilai validitas model regresi.



Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengamatan scatterplot, titik-titik tersebar secara acak tanpa terbentuk pola yang jelas atau teratur. Distribusi ini mengindikasikan bahwa residual pada model menyebar secara merata di seluruh rentang data, yang berarti tidak ada tanda-tanda heterokedastisitas di model regresi. Dengan demikian, asumsi homoskedastisitas sudah terpenuhi dan model bisa dianggap valid serta dapat memberikan estimasi yang efisien.

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana adalah teknik statistik yang dipakai untuk mengetahui sejauh mana satu variabel bebas (independen) mempengaruhi satu variabel terikat (dependen) secara linier. Tujuan utama dari uji ini adalah mengukur seberapa besar hubungan serta pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen. Persamaan regresi biasanya ditulis dalam bentuk $Y = a + bX$, di mana Y adalah variabel terikat, X adalah variabel bebas, a merupakan konstanta, dan b adalah koefisien regresi. Interpretasi hasil ditentukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) dari uji-t; apabila nilai Sig. kurang dari 0,05, maka pengaruh variabel bebas dianggap signifikan. Selain itu, nilai R Square menunjukkan seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variabilitas pada variabel terikat.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.320	.878		29.993	.000
	KEBIJAKAN KEBERLAJUTAN (SUSTAINABILITY)	.424	.020	.955	21.084	.000

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH

Dari hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai konstanta sebesar 26,320 dengan tingkat signifikansi 0,000. Ini berarti jika variabel Kebijakan Keberlanjutan bernilai nol, maka kepercayaan nasabah diperkirakan sebesar 26,320 dan nilai tersebut signifikan secara statistik. Koefisien regresi untuk Kebijakan Keberlanjutan adalah 0,424 dengan nilai signifikansi 0,000, yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Artinya, setiap peningkatan satu unit dalam Kebijakan Keberlanjutan akan meningkatkan Kepercayaan Nasabah sebesar 0,424. Nilai t sebesar 21,084 semakin menegaskan bahwa hubungan tersebut adalah signifikan secara statistik.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Uji t adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu variabel independen secara parsial memiliki efek yang signifikan terhadap variabel dependen dalam sebuah model regresi. Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menyatakan apakah koefisien regresi suatu variabel berbeda secara signifikan dari nol. Artinya, uji t menentukan apakah variabel tersebut benar-benar memengaruhi variabel yang dijelaskan. Interpretasi uji t didasarkan pada nilai signifikansi (p-value) yang dihasilkan. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan; sebaliknya jika lebih besar maka pengaruh tersebut dianggap tidak signifikan. Uji ini penting untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat.

Berdasarkan hasil uji t pada table 5 di atas, diperoleh nilai t hitung sebesar 21,084 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi itu lebih kecil daripada 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel Kebijakan Keberlanjutan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Dengan kata lain, semakin baik penerapan kebijakan keberlanjutan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis mengenai adanya pengaruh signifikan antara Kebijakan Keberlanjutan dan Kepercayaan Nasabah dapat diterima secara statistik.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi, atau yang sering disebut R Square, digunakan untuk mengukur besarnya proporsi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai R² berkisar antara 0 hingga 1, yang mana angka mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi sangat baik dalam menjelaskan variasi data. Dengan kata lain, R² membantu menilai efektivitas model dalam memprediksi variabel terikat berdasarkan variabel bebas yang ada.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955 ^a	.912	.910	.865

a. Predictors: (Constant), KEBIJAKAN KEBERLAJUTAN (SUSTAINABILITY)

Pada penelitian ini, nilai R didapat sebesar 0,955 yang menunjukkan hubungan sangat kuat antara Kebijakan Keberlanjutan dan Kepercayaan Nasabah. Sementara itu, nilai R Square sebesar 0,912 menandakan bahwa 91,2% variasi dalam Kepercayaan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Kebijakan Keberlanjutan. Nilai Standar Error of the Estimate sebesar 0,865 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan prediksi model ini relatif rendah, sehingga model ini memang mampu memberikan estimasi yang baik terhadap pengaruh Kebijakan Keberlanjutan terhadap Kepercayaan Nasabah.

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan di KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin menunjukkan bahwa kebijakan keberlanjutan berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan nasabah non-Muslim. Hal ini tercermin dari nilai t sebesar 21,084 dan signifikansi sebesar 0,000, yang jauh di bawah batas 0,05, sehingga hubungan tersebut dianggap sangat signifikan secara statistik. Nilai korelasi yang tinggi (0,955) dan R Square (0,912) memperkuat kesimpulan bahwa Kebijakan Keberlanjutan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepercayaan nasabah.

Temuan ini konsisten dengan penelitian (Wulandari, 2024) yang menyatakan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama dalam menarik minat nasabah non-Muslim terhadap perbankan syariah. Selain itu, (Agustina, 2024) juga menyebutkan bahwa penerapan praktik keberlanjutan dan kebijakan ramah lingkungan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah bank syariah. Penelitian dari NTB menambahkan bahwa inovasi berkelanjutan di lembaga keuangan syariah meningkatkan kesetiaan nasabah, sehingga aspek keberlanjutan sangat penting dalam membangun kepercayaan dan pengikatan konsumen terhadap bank syariah.

Kepercayaan nasabah merupakan keyakinan bahwa bank akan memenuhi janji dan

bertindak sesuai harapan nasabah dalam jangka panjang. Teori kepercayaan menekankan bahwa kepercayaan terbentuk melalui pengalaman positif, kualitas layanan yang tinggi, nilai-nilai bersama (shared value), transparansi, dan konsistensi perilaku bank. Dalam konteks perbankan syariah, penerapan kebijakan keberlanjutan, seperti green banking dan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), memperkuat persepsi integritas dan komitmen bank terhadap nilai-nilai etis dan keberlanjutan sosial-lingkungan. Penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa pelaporan keberlanjutan yang transparan menumbuhkan kepercayaan investor dan nasabah dengan meningkatkan persepsi integritas dan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka Panjang.

Dalam kenyataannya, hasil empiris di KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin menunjukkan bahwa implementasi kebijakan keberlanjutan tidak hanya meningkatkan kepercayaan nasabah Muslim, tetapi juga nasabah non-Muslim. Hal ini terjadi karena kebijakan keberlanjutan yang dijalankan bank syariah, seperti efisiensi energi, pembiayaan ramah lingkungan, dan program sosial, memberikan dampak nyata yang dapat dirasakan oleh semua segmen nasabah tanpa memandang latar belakang agama. Nasabah non-Muslim menilai bank syariah yang menerapkan kebijakan keberlanjutan sebagai institusi yang bertanggung jawab, transparan, dan dapat dipercaya, sehingga mereka merasa nyaman dan loyal untuk tetap menggunakan layanan bank tersebut.

Simpulan dan Saran

Hasil analisis regresi pada KCP Bank Sumut Syariah HM. Yamin menunjukkan bahwa kebijakan yang berfokus pada aspek keberlanjutan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah non-Muslim. Hal ini ditunjukkan oleh nilai uji-t sebesar 21,084 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang jauh di bawah ambang batas 0,05, sehingga pengaruh tersebut dapat dinyatakan sangat bermakna secara statistik. Selain itu, koefisien korelasi (R) sebesar 0,955 mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara kebijakan keberlanjutan dengan tingkat kepercayaan nasabah, sementara nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,912 mengungkapkan bahwa 91,2% variasi kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh implementasi kebijakan keberlanjutan, dengan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Standar error sebesar 0,865 semakin menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup akurat dalam merepresentasikan hubungan antarvariabel.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan acuan oleh manajemen Bank Sumut Syariah maupun lembaga keuangan syariah lainnya dalam membangun dan memperkuat kepercayaan nasabah, terutama dari kalangan non-Muslim. Upaya yang dapat dilakukan antara lain memperluas implementasi kebijakan keberlanjutan yang berdampak nyata, seperti efisiensi energi, pembiayaan hijau, dan program sosial inklusif. Selain itu, bank perlu menyajikan laporan keberlanjutan secara terbuka, transparan, dan berkala guna memperkuat persepsi akuntabilitas di mata nasabah. Langkah lain yang penting adalah memberikan edukasi kepada masyarakat, termasuk nasabah non-Muslim, mengenai nilai-nilai keberlanjutan yang dijalankan. Dengan demikian, bank tidak hanya memperkuat citra positif, tetapi juga memperluas jangkauan pasar melalui kepercayaan yang terbangun secara berkesinambungan.

Daftar Pustaka

- Adianto, R. F., Ali, M., & Mulyana, R. (2021). Analisis Legitimasi Publik Pada Bank Syariah Di Indonesia : Studi Kasus Bank Syariah Mandiri. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i1.684>
- Agustina, A. (2024). *Pengaruh Green Practices dan Green Trust Terhadap Green Loyalty Melalui Green Satisfaction dan Gender Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia)*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/62591/1/200503110042.pdf>
- Andatu, M. (2021). Regulasi Implementasi Keuangan Berkelanjutan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Indonesia Analisa Komparasi. *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 6. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/60827/1/MABRURI ANDATU - FSH.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/60827/1/MABRURI%20ANDATU-FSH.pdf)
- April, D., Simangunsong, Y., Lathief, M., & Nasution, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam). *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(4), 153–173. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.435>
- Dewi, S., Yaswirman, Helmi, & Henmaidi. (2023). Peran Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Pajak & Bisnis*, 4(2), 229–241. <https://jurnal.stpi-pajak.ac.id/index.php/JPB/article/download/127/102>
- Fushshilat, S. R., Raharjo, S. T., & Resnawaty, R. (2022). Konsep Triple Bottom Line (Tbl) Pada Yayasan Allianz Peduli. *Jurnal Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*, 3(1), 90. <https://doi.org/10.52423/jkps.v3i1.22863>
- Hadziq, M. F., & Ismiyanti, N. (2022). Non-Muslim Perception of Islamic Bank: Is Religiosity More Important Than Location, Promotion, & Products. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 8(1), 54–68. <https://doi.org/10.20473/jebis.v8i1.30799>
- Hariyana, N. B., & Arsyianti, L. D. (2020). Non-Muslim Customer Preferences towards Islamic Banks in Semarang. *Al-Muzara'ah*, 7(1), 61–74. <https://doi.org/10.29244/jam.7.1.61-74>
- Hidayat, T. (2024). Jurnal Dinamika Bisnis dan Kewirausahaan Analisis Triple Bottom Line pada Implementasi Green Marketing di Sektor Industri Indonesia Menggunakan Metode SEM-PLS Jurnal Dinamika Bisnis dan Kewirausahaan. *Jurnal Dinamika Bisnis Dan Kewirausahaan*, 1(2), 182–200. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jdbk/article/download/24846/12072>
- Hotdiana, F., Nasution, A. I. L., & Nasution, M. L. I. (2023). Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Mengambil Pendanaan dan Pembiayaan (Studi Kasus: Bank Syariah KC Padangsidempuan). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2442. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9524>
- Hutubessy, E. O., Melmambessy, S., & Gomies, S. J. (2024). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Harapan BCA Cabang Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 249–257. <https://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/download/2552/1161>

- Izzi, A., Harahap, M. I., & Nasution, M. L. I. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. *Jesya*, 7(2), 1984–1997. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1740>
- Kurnia, T. A., & Tripalupi, lulup endah. (2021). Persepsi Masyarakat Non-muslim di Kecamatan Denpasar Barat terhadap bank syariah. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(3), 418–427. <https://repo.undiksha.ac.id/6354/9/1717011080-lampiran.pdf>
- Madaniah Nasution Andini, & Suprayitno Eko. (2022). Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 1205–1213. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4595>
- Mawarti, F. H. (2024). Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BNI Syariah Yogyakarta). *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005>
- Nurhaya, A. (2024). Persepsi Mahasiswa Non Muslim Terhadap Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa UNJA). *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(2). <https://journal.staiypiqaubau.ac.id/index.php/Maslahah/article/download/1054/1043>
- Paputungan, S. I. A. P., Ismawati, I., Nofri, O., Syaharuddin, S., & Kamaruddin, K. (2022). Analisis Determinan Preferensi Nasabah Non Muslim Memilih Menggunakan Jasa Bank Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6(01), 1–19. <https://doi.org/10.26618/jhes.v6i01.6929>
- Puspita, S. D. (2024). Niat Non-Muslim Menggunakan Bank Syariah: Analisis Faktor Kepercayaan, Citra Bank, Kualitas Layanan, dan Sikap Sebagai Variabel Mediator. *Universitas Pendidikan Indonesia*. <https://www.researchgate.net/publication/33978537219>
- Raihan, M., Nasution, M. L. I., & Daulay, A. N. (2024). Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad). *Jesya: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 7(2), 2049–2062. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1762>
- Rifai, N., & Wijaya, T. (2021). Persepsi Masyarakat Non Muslim Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Journal of Finance and Islamic Banking*, 2(1), 93. <https://doi.org/10.22515/jfib.v2i1.1811>
- Risma. (2024). Teori Triple Bottom Line (People, Planet, Profit) Istilah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1–23.
- Sanjaya, M. A. F. D. R. V. F. (2022). Pengaruh Sistem Syariah Terhadap Minat Masyarakat Non Muslim Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi (JEMA) Universitas Ngudi Waluyo*, 3(Vol 3 No 1 (2022): Periode Januari 2022-JEMA), 10–16. <http://jema.unw.ac.id/index.php/jema/article/view/66/25>
- Sukti, S., & Aliansyah, M. (2023). Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah

(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya. *El-Mashlahah*, 7(2), 13–26.
<https://doi.org/10.23971/el-mas.v7i2.1424>

Supardi, Anggraini, T., & Nasution, M. L. I. (2023). Analisis Risiko Pembiayaan Bagi Hasil Dengan Menggunakan Metode Risk Adjusted Return On Capital (RAROC) Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Di Indonesia Periode 2016-2022. *Seiko: Jurnal of Management and Business*, 6(2), 327–339.
<https://journal.steamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/5223%0Ahttps://journal.steamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/5223/3432>

Utama, A. P., & Murti, T. R. (2021). Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(2), 79–86.
<http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikhrath-ekonomika/article/download/1020/876>

Wulandari, W. R. (2024). Pengaruh Penerapan Konsep Green Banking Terhadap Green Loyalty Pada Perbankan Syariah di NTB. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/63563/>