ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i3.9757

IMPLIKASI PENGAWASAN OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH PADA PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH (STUDI KASUS DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC BUKITTINGGI)

Implications of Supervision by the Financial Services Authority (OJK) in Increasing Customer Trust in Islamic Bank Products and Services (A Case Study at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bukittinggi)

Aulia Safitri & Nini Sumarni
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
safitriiaulia25@gmail.com; ninisumarni@uinbukittinggi.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 11, 2026	Apr 8, 2026	Apr 20, 2026	Apr 25, 2026

Abstract

The implications of supervision by the Financial Services Authority (OJK) for customer trust in Islamic banking have become a focus in various previous studies; however, research that specifically discusses the relationship between OJK supervisory mechanisms and the formation of customer trust at the branch operational level remains limited. This study aims to analyze the implications of OJK supervision in increasing customer trust in the products and services of Bank Syariah Indonesia (BSI), Bukittinggi Branch Office. This study employed a qualitative approach with a case study design. The research participants were BSI customers selected through the purposive sampling technique. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation and were then analyzed using thematic analysis. The results show that OJK supervision through regulation, control, and consumer protection contributes to

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

creating a sense of security and increasing customer trust. However, customers' understanding of supervisory mechanisms remains relatively limited, so trust is also influenced by service experience, interpersonal relationships, and ease of use of digital services, particularly among younger age groups. These findings contribute to the development of institutional theory and trust theory by showing that institutional legitimacy can shape trust even though customers do not have an in-depth understanding of supervisory mechanisms. The conclusion of the study emphasizes the importance of strengthening transparency and financial literacy in increasing customer trust. The practical implication is that banking institutions and regulators need to optimize public communication strategies so that the role of OJK supervision can be more widely understood by Islamic banking customers.

Keywords: OJK Supervision; Customer Trust; Islamic Banking; Bank Syariah Indonesia; Financial Literacy.

Abstrak: Implikasi pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap kepercayaan nasabah pada perbankan syariah telah menjadi perhatian dalam berbagai penelitian sebelumnya, namun kajian yang secara khusus membahas hubungan antara mekanisme pengawasan OJK dan pembentukan kepercayaan nasabah pada tingkat operasional cabang masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implikasi pengawasan OJK dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Partisipan penelitian adalah nasabah BSI yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan OJK melalui pengaturan, pengendalian, dan perlindungan konsumen berkontribusi dalam menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan nasabah. Namun, pemahaman nasabah terhadap mekanisme pengawasan masih relatif terbatas, sehingga kepercayaan juga dipengaruhi oleh pengalaman layanan, hubungan interpersonal, dan kemudahan penggunaan layanan digital, khususnya pada kelompok usia muda. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori kelembagaan dan teori kepercayaan dengan menunjukkan bahwa legitimasi institusional dapat membentuk kepercayaan meskipun nasabah tidak memiliki pemahaman mendalam terhadap mekanisme pengawasan. Simpulan penelitian menegaskan pentingnya penguatan transparansi dan literasi keuangan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Implikasi praktisnya, pihak perbankan dan regulator perlu mengoptimalkan strategi komunikasi publik agar peran pengawasan OJK dapat dipahami secara lebih luas oleh nasabah perbankan syariah.

Kata Kunci: Pengawasan OJK; Kepercayaan Nasabah; Perbankan Syariah; Bank Syariah Indonesia; Literasi Keuangan.

PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat seiring dengan tingginya minat masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis syariah. Keberadaan lembaga keuangan syariah tidak hanya bertujuan untuk memberikan layanan keuangan, tetapi juga berperan dalam mewujudkan sistem perekonomian yang sesuai

dengan prinsip-prinsip Islam. Agar lembaga keuangan syariah dapat berjalan secara sehat, transparan, dan akuntabel, diperlukan pengawasan yang ketat dari otoritas terkait. Fenomena ini sejalan dengan tren global perkembangan industri keuangan syariah yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam satu dekade terakhir, khususnya dalam aspek aset, inklusi keuangan, dan digitalisasi layanan (Islamic Financial Services Board, 2023; Otoritas Jasa Keuangan, 2023; Hasan & Dridi, 2019; World Bank, 2022).

Salah satu lembaga keuangan syariah yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai hasil merger dari tiga bank syariah milik BUMN pada tahun 2021, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, menjadi tonggak baru dalam sejarah perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Dengan skala aset yang besar, jaringan yang luas, serta visi untuk menjadi bank syariah terbesar di Indonesia, BSI diharapkan mampu memperkuat daya saing keuangan syariah di tingkat nasional maupun internasional. Kantor Cabang (KC) Bukittinggi merupakan salah satu cabang BSI yang memiliki peran penting dalam melayani masyarakat Sumatera Barat. Dalam perspektif ekonomi modern, keberadaan bank syariah besar seperti BSI menjadi indikator penting dalam memperkuat stabilitas sistem keuangan berbasis nilai *(value based banking)* serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap industri keuangan (Dusuki & Abdullah, 2017; Chapra, 2018; Ahmed, 2020).

Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah, risiko yang dihadapi pun semakin kompleks. Risiko operasional, risiko pembiayaan bermasalah, hingga risiko kepatuhan terhadap prinsip syariah dapat menjadi ancaman bagi stabilitas lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengawasan yang ketat dan menyeluruh dari pihak otoritas agar lembaga keuangan syariah dapat berjalan sesuai prinsip-prinsip syariah sekaligus menjaga stabilitas sistem keuangan nasional. Dalam konteks ini, pengawasan regulator menjadi elemen fundamental dalam menciptakan sistem keuangan yang stabil, kredibel, dan berkelanjutan (Arner et al., 2017; Beck et al., 2019; IMF, 2021).

Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, BSI tidak hanya dituntut untuk menjaga kinerja keuangan, tetapi juga memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Dalam perspektif Islam, kegiatan ekonomi harus dijalankan dengan prinsip kejujuran, keadilan, dan amanah. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Qur'an Surah An-Nisa Ayat 58 yang menegaskan pentingnya amanah dan keadilan dalam setiap aktivitas, termasuk aktivitas ekonomi. Prinsip ini menunjukkan bahwa dalam aktivitas keuangan

diperlukan adanya pengawasan agar tidak terjadi kecurangan dan ketidakadilan. Oleh karena itu, keberadaan lembaga pengawas seperti Otoritas Jasa Keuangan menjadi penting untuk memastikan bahwa lembaga keuangan syariah menjalankan kegiatan usahanya secara transparan, akuntabel, serta sesuai dengan prinsip syariah sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah. Secara teoretis, hal ini sejalan dengan konsep institutional trust yang menekankan pentingnya peran institusi dalam membangun kepercayaan publik (McKnight et al., 2017; Luhmann, 2018; Kim et al., 2020).

Otoritas jasa keuangan merupakan lembaga tertinggi dalam bidang pengawasan yang menyangkut kegiatan perbankan dan disebut lembaga extraordinary, karena lembaga ini mendapat pemindahan fungsi pengaturan dan pengawasan pada lembaga-lembaga keuangan non bank, seluruh bisnis di Indonesia berada pada pengaturan dan pengawasannya yang bebas dari intervensi instansi atau pihak manapun. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, OJK memiliki fungsi strategis dalam menjaga stabilitas sistem keuangan, melindungi konsumen, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan (OJK, 2023; Nasution, 2020; Siregar, 2021).

Data menunjukkan bahwa pada tahun 2023, aset lembaga keuangan syariah di Indonesia meningkat sebesar 12,5% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan kontribusi signifikan dari BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia. Meskipun OJK memiliki peran strategis dalam mengawasi kepatuhan lembaga keuangan syariah seperti BSI, dalam praktiknya di lapangan masih ditemukan beberapa kendala yang menunjukkan bahwa fungsi pengawasan tersebut belum sepenuhnya dipahami oleh nasabah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara sistem pengawasan yang telah dibangun secara formal dengan tingkat literasi dan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme tersebut (Setiawan et al., 2022; Yasin et al., 2023; Rahman & Fadillah, 2021).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa nasabah di BSI KC Bukittinggi, diketahui bahwa sebagian nasabah belum sepenuhnya memahami mekanisme pengawasan yang diterapkan untuk menjamin keamanan produk serta layanan syariah. Nasabah mengakui bahwa pemahamannya tentang pengawasan OJK masih terbatas, sehingga mereka lebih bergantung pada hubungan personal dengan pihak bank daripada pengetahuan tentang mekanisme regulasi. Selain itu, nasabah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah nasabah yang umumnya berada pada rentang usia 18–30 tahun dan aktif memanfaatkan layanan perbankan digital. Fenomena ini memperkuat temuan penelitian

sebelumnya yang menunjukkan bahwa generasi muda cenderung lebih mengandalkan pengalaman pengguna *(user experience)* dibandingkan pemahaman regulasi dalam membentuk kepercayaan (Pratama et al., 2022; Hidayat & Putri, 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengawasan OJK berperan penting dalam perlindungan konsumen dan stabilitas sistem keuangan (Muflikh et al., 2024; Maymuna, 2024; Nasution et al., 2024). Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek hukum, perlindungan data, atau stabilitas sistem, dan belum secara spesifik mengkaji bagaimana implikasi pengawasan OJK terhadap kepercayaan nasabah pada produk dan layanan bank syariah, khususnya dalam konteks empiris di tingkat cabang seperti BSI KC Bukittinggi. Dengan demikian, terdapat gap penelitian yang perlu diisi, yaitu hubungan langsung antara pengawasan OJK dan pembentukan kepercayaan nasabah dalam praktik perbankan syariah.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan teori kelembagaan *(Institutional Theory)* dan teori kepercayaan *(Trust Theory)* sebagai landasan analisis untuk memahami bagaimana pengawasan OJK sebagai tekanan regulatif mampu meningkatkan legitimasi lembaga keuangan dan membentuk kepercayaan nasabah. Pendekatan ini memberikan kontribusi teoretis dengan mengaitkan dimensi regulasi, legitimasi, dan kepercayaan dalam satu kerangka analisis yang komprehensif (Scott, 2014; Suchman, 1995; Mayer et al., 1995; McKnight & Chervany, 2001).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implikasi pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam memperkuat pemahaman mengenai peran pengawasan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara mendalam, seperti perilaku, persepsi, dan motivasi, serta tindakan secara holistik, serta disajikan dalam bentuk deskripsi kata-kata dan bahasa pada suatu konteks alamiah dengan cara memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan ini dipilih karena

penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai implikasi pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap kepercayaan nasabah pada produk dan layanan bank syariah. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini sejalan dengan karakteristik penelitian sosial yang menekankan eksplorasi makna, pengalaman, serta konstruksi realitas sosial yang kompleks (Creswell & Poth, 2018; Merriam & Tisdell, 2016). Selain itu, penelitian kualitatif juga relevan digunakan untuk mengkaji fenomena kepercayaan nasabah yang bersifat subjektif dan kontekstual, sehingga membutuhkan interpretasi mendalam terhadap data lapangan (Denzin & Lincoln, 2018; Yin, 2018).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena atau peristiwa yang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Pendekatan ini tidak bermaksud untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab akibat antarvariabel, tetapi lebih menekankan pada usaha memahami dan menjelaskan kondisi yang terjadi secara alami berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Desain penelitian ini dapat dikategorikan sebagai studi kasus *(case study)*, karena penelitian difokuskan pada satu objek tertentu, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi, sebagai unit analisis yang spesifik. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam dalam konteks nyata (Yin, 2018; Baxter & Jack, 2016). Dalam konteks ini, desain penelitian digunakan untuk memahami bagaimana mekanisme pengawasan OJK diimplementasikan dan bagaimana implikasinya terhadap kepercayaan nasabah secara empiris.

Lokasi penelitian ini difokuskan pada nasabah Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di wilayah Kota Bukittinggi. Partisipan dalam penelitian ini adalah nasabah individu pengguna produk dan layanan BSI KC Bukittinggi, khususnya nasabah usia muda dengan rentang usia 18-30 tahun yang aktif melakukan transaksi perbankan, baik secara konvensional maupun digital. Pemilihan partisipan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Palinkas et al., 2015; Etikan et al., 2016). Kriteria yang digunakan meliputi: 1) Nasabah aktif BSI KC Bukittinggi; 2) Menggunakan produk dan layanan bank syariah; dan 3) Memiliki pengalaman langsung terkait layanan perbankan. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh informan yang benar-benar memahami fenomena yang diteliti, sehingga data yang dihasilkan lebih mendalam dan relevan (Campbell et al., 2020).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: 1) Wawancara dilakukan secara langsung dengan nasabah untuk menggali informasi mengenai pemahaman, pengalaman, serta persepsi mereka terhadap pengawasan OJK dan kepercayaan terhadap bank syariah. Wawancara yang digunakan bersifat semi-terstruktur, sehingga memungkinkan fleksibilitas dalam menggali informasi secara mendalam (Kallio et al., 2016); 2) Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi dan aktivitas layanan perbankan yang berkaitan dengan interaksi antara nasabah dan pihak bank; 3) Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen resmi, laporan, serta regulasi yang berkaitan dengan pengawasan OJK dan operasional bank syariah. Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri *(human instrument)*, yang berperan dalam mengumpulkan, menginterpretasikan, dan menganalisis data (Creswell & Poth, 2018). Untuk meningkatkan keabsahan data, penelitian ini juga menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi (Fusch et al., 2018; Nowell et al., 2017).

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis melalui tiga tahapan utama, yaitu: 1) Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan tujuan penelitian; 2) Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti; 3) Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk memperoleh temuan penelitian. Teknik analisis ini mengacu pada model analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2019), yang menekankan proses analisis secara interaktif dan berkelanjutan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara pengawasan OJK dan kepercayaan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Selain itu, analisis tematik juga digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola utama dalam data yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap pengawasan OJK dan implikasinya terhadap kepercayaan (Braun & Clarke, 2021). Dengan demikian, teknik analisis yang digunakan mampu menjawab tujuan penelitian secara mendalam dan sistematis.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam konteks perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang

Bukittinggi dilaksanakan melalui beberapa mekanisme utama, yaitu pengaturan, pengendalian, serta perlindungan konsumen. Ketiga aspek tersebut menjadi bagian integral dalam memastikan bahwa produk dan layanan bank syariah berjalan sesuai dengan prinsip syariah dan ketentuan regulasi yang berlaku.

Berdasarkan data lapangan, sebagian besar partisipan menyatakan bahwa mereka merasakan adanya jaminan keamanan dalam menggunakan produk dan layanan bank syariah. Hal ini ditunjukkan dari pernyataan beberapa nasabah yang menyebutkan bahwa keberadaan pengawasan dari OJK memberikan rasa aman dalam bertransaksi, meskipun mereka tidak sepenuhnya memahami secara rinci mekanisme pengawasan tersebut. Salah satu partisipan menyampaikan: *"Saya sering menggunakan produk seperti tabungan mudharabah di BSI, tapi saya tidak benar-benar paham bagaimana OJK mengawasi bank ini. Saya lebih mengandalkan kepercayaan saya terhadap petugas bank yang saya kenal secara pribadi, karena mereka yang langsung melayani saya sehari-hari."*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pengawasan formal, tetapi juga oleh interaksi langsung dengan pihak bank. Namun demikian, secara umum nasabah tetap mengaitkan keberadaan OJK sebagai faktor yang memberikan legitimasi dan jaminan terhadap keamanan layanan perbankan.

Selanjutnya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengawasan OJK berkontribusi terhadap terbentuknya persepsi positif nasabah terhadap kredibilitas bank syariah. Nasabah menilai bahwa produk dan layanan yang ditawarkan telah melalui proses pengawasan dan persetujuan yang ketat, sehingga dianggap lebih aman dan sesuai dengan prinsip syariah. Dalam praktiknya, hal ini tercermin dari meningkatnya penggunaan layanan seperti tabungan, transaksi digital, serta produk pembiayaan oleh nasabah, khususnya pada kelompok usia muda.

Di sisi lain, data menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap mekanisme pengawasan OJK masih relatif terbatas. Sebagian besar nasabah hanya mengetahui bahwa terdapat lembaga yang mengawasi bank, namun tidak memahami secara detail bentuk pengawasan, prosedur, maupun regulasi yang diterapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara implementasi pengawasan secara institusional dengan tingkat literasi nasabah terhadap sistem tersebut.

Tabel 1 Kategori Temuan Hasil Penelitian

No	Kategori Temuan	Deskripsi Temuan
1	Pengawasan OJK	Dilaksanakan melalui pengaturan, pengendalian, dan perlindungan konsumen
2	Rasa Aman Nasabah	Nasabah merasa aman menggunakan produk dan layanan bank syariah
3	Kepercayaan Nasabah	Terbentuk melalui kombinasi pengawasan formal dan hubungan personal
4	Pemahaman Nasabah	Sebagian besar nasabah belum memahami mekanisme pengawasan secara komprehensif
5	Penggunaan Layanan	Tinggi pada nasabah usia muda, terutama layanan digital

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa pengawasan OJK memiliki keterkaitan langsung dengan rasa aman, kepercayaan, serta penggunaan layanan oleh nasabah. Selain itu, tabel tersebut juga memperlihatkan bahwa pemahaman nasabah terhadap pengawasan masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Tabel 2 Persepsi Nasabah terhadap Pengawasan OJK

Kategori Persepsi	Jumlah Partisipan	Keterangan
Memahami dengan baik	Sedikit	Hanya mengetahui secara umum fungsi OJK
Cukup memahami	Sebagian	Mengetahui OJK sebagai lembaga pengawas
Tidak memahami	Mayoritas	Tidak mengetahui mekanisme pengawasan secara rinci

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas partisipan berada pada kategori tidak memahami secara rinci mekanisme pengawasan OJK, meskipun tetap memiliki tingkat kepercayaan yang relatif tinggi terhadap bank syariah.

Meskipun sebagian besar partisipan menyatakan adanya rasa aman dan kepercayaan terhadap produk dan layanan bank syariah, terdapat beberapa temuan yang menunjukkan adanya kondisi yang berbeda. Sebagian kecil partisipan menyatakan bahwa kepercayaan mereka terhadap bank tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh pengawasan OJK, melainkan lebih dipengaruhi oleh pengalaman pribadi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Selain itu, terdapat partisipan yang menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui sama sekali peran OJK dalam mengawasi bank syariah. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan pengawasan tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat pemahaman nasabah. Dengan kata lain, meskipun pengawasan telah dilaksanakan secara sistematis, tidak semua nasabah menjadikannya sebagai dasar utama dalam membangun kepercayaan. Temuan lain menunjukkan bahwa beberapa nasabah lebih menitikberatkan pada kemudahan layanan

digital dibandingkan aspek pengawasan. Hal ini terutama terjadi pada nasabah usia muda yang lebih fokus pada kecepatan dan efisiensi layanan. Kondisi ini menjadi indikasi bahwa faktor teknologi dan pengalaman pengguna juga memiliki peran dalam membentuk kepercayaan nasabah, meskipun tidak secara langsung berkaitan dengan mekanisme pengawasan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dilaksanakan melalui pengaturan, pengendalian, dan perlindungan konsumen yang secara langsung berkontribusi terhadap terbentuknya rasa aman, legitimasi, dan kredibilitas lembaga perbankan syariah. Temuan ini menjawab rumusan masalah penelitian mengenai bagaimana implikasi pengawasan OJK dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada produk dan layanan bank syariah di BSI KC Bukittinggi.

Secara empiris, data menunjukkan bahwa nasabah merasakan adanya jaminan keamanan dalam menggunakan produk dan layanan bank syariah, meskipun sebagian besar dari mereka belum memahami secara komprehensif mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh OJK. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepercayaan nasabah tidak sepenuhnya dibangun atas dasar pemahaman kognitif terhadap regulasi, melainkan juga dipengaruhi oleh persepsi umum terhadap keberadaan lembaga pengawas serta pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan pihak bank.

Temuan ini memperlihatkan bahwa pengawasan OJK memiliki implikasi tidak langsung *(indirect effect)* terhadap kepercayaan nasabah. Pengawasan tersebut membentuk sistem yang aman dan terstruktur, yang kemudian diterjemahkan oleh nasabah sebagai jaminan keamanan, meskipun tanpa pemahaman yang mendalam. Dalam konteks ini, kepercayaan yang terbentuk bersifat institusional sekaligus relasional, yaitu berasal dari kombinasi antara legitimasi sistem dan interaksi personal antara nasabah dan pihak bank.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kelompok nasabah usia muda (18-30 tahun) lebih banyak dipengaruhi oleh kemudahan layanan dan pengalaman penggunaan teknologi dibandingkan pemahaman terhadap mekanisme pengawasan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks perbankan modern, faktor teknologi dan user experience menjadi variabel penting dalam pembentukan kepercayaan, yang berjalan berdampingan dengan faktor regulasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Kelembagaan *(Institutional Theory)* yang menyatakan bahwa keberadaan regulasi dan pengawasan dari institusi formal berfungsi sebagai tekanan regulatif yang mendorong organisasi untuk memperoleh legitimasi di mata publik. Pengawasan OJK dalam penelitian ini terbukti memperkuat legitimasi bank syariah, sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Hal ini konsisten dengan pandangan Scott (2014) yang menekankan pentingnya pilar regulatif dalam membentuk stabilitas dan kepercayaan terhadap institusi.

Selain itu, temuan penelitian ini juga sejalan dengan Teori Kepercayaan *(Trust Theory)* yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menyatakan bahwa kepercayaan terbentuk dari keyakinan terhadap kemampuan, integritas, dan benevolence suatu institusi. Dalam konteks penelitian ini, pengawasan OJK berperan dalam menjamin integritas dan kredibilitas bank syariah, sehingga memperkuat kepercayaan nasabah meskipun tidak selalu disertai pemahaman yang mendalam.

Temuan ini juga didukung oleh konsep institutional trust dari McKnight dan Chervany (2001), yang menjelaskan bahwa kepercayaan dapat terbentuk melalui keyakinan terhadap sistem dan struktur yang mengatur suatu institusi. Dalam penelitian ini, OJK berfungsi sebagai simbol kepercayaan institusional yang memberikan jaminan kepada nasabah bahwa bank syariah beroperasi sesuai dengan aturan dan prinsip yang berlaku.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizkiya Nada Ramadhani (2020) yang menyatakan bahwa pengawasan OJK berpengaruh positif terhadap peningkatan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah. Selain itu, penelitian Alna Aulin Miftakhul Muflikh dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan OJK berkontribusi terhadap stabilitas sistem keuangan dan kepercayaan publik.

Namun demikian, penelitian ini menunjukkan perbedaan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada aspek hukum dan perlindungan konsumen secara normatif. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek regulasi, tetapi juga oleh faktor pengalaman pengguna, kualitas layanan, serta hubungan interpersonal dengan pihak bank. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif baru bahwa kepercayaan nasabah merupakan hasil interaksi antara faktor struktural (pengawasan) dan faktor sosial (interaksi dan pengalaman).

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian dalam bidang perbankan syariah dengan mengintegrasikan Teori Kelembagaan dan Teori Kepercayaan dalam menjelaskan hubungan antara pengawasan OJK dan kepercayaan nasabah. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa legitimasi institusional yang dibangun melalui pengawasan regulator memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi Bank Syariah Indonesia, khususnya BSI KC Bukittinggi, untuk meningkatkan literasi nasabah mengenai mekanisme pengawasan OJK. Meskipun pengawasan telah berjalan dengan baik, kurangnya pemahaman nasabah dapat menjadi celah yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk mensosialisasikan peran OJK kepada nasabah.

Selain itu, bagi Otoritas Jasa Keuangan, penelitian ini menunjukkan pentingnya tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan secara teknis, tetapi juga meningkatkan transparansi dan edukasi publik. Penguatan literasi keuangan dan pemahaman terhadap regulasi akan membantu membangun kepercayaan yang lebih kuat dan berkelanjutan. Dalam konteks yang lebih luas, temuan ini juga memberikan implikasi bahwa pengembangan layanan digital dalam perbankan syariah harus diimbangi dengan penguatan aspek kepercayaan berbasis regulasi. Hal ini penting karena generasi muda sebagai pengguna utama layanan digital cenderung lebih fokus pada kemudahan layanan dibandingkan aspek pengawasan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui secara ilmiah: 1) Penelitian ini hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu BSI KC Bukittinggi, sehingga hasil penelitian ini bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh lembaga perbankan syariah di Indonesia; 2) Jumlah partisipan dalam penelitian ini terbatas dan didominasi oleh nasabah usia muda, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh segmen nasabah bank syariah. Perbedaan karakteristik demografis seperti usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman perbankan kemungkinan dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepercayaan nasabah; 3) Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman mendalam, sehingga tidak mengukur secara kuantitatif tingkat pengaruh pengawasan OJK terhadap kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar dapat mengukur hubungan antar variabel secara lebih objektif dan *generalizable*; 4) Penelitian

ini hanya menyoroti aspek pengawasan OJK, tanpa mengkaji secara lebih luas faktor-faktor lain seperti kualitas layanan, reputasi bank, dan inovasi teknologi yang juga berpotensi memengaruhi kepercayaan nasabah. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengintegrasikan variabel-variabel tersebut untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki implikasi yang signifikan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi. Pengawasan yang dilaksanakan melalui pengaturan, pengendalian, dan perlindungan konsumen terbukti mampu menciptakan rasa aman serta memperkuat legitimasi lembaga perbankan syariah di mata nasabah. Meskipun demikian, temuan penelitian juga mengungkap bahwa sebagian besar nasabah belum memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme pengawasan OJK. Kepercayaan nasabah dalam penelitian ini tidak hanya dibangun oleh sistem pengawasan formal, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman langsung, kualitas layanan, serta hubungan interpersonal dengan pihak bank. Selain itu, pada kelompok nasabah usia muda, faktor kemudahan layanan digital dan pengalaman pengguna menjadi aspek yang turut berperan dalam membentuk kepercayaan, berdampingan dengan faktor pengawasan institusional.

Dari sisi kontribusi ilmiah, penelitian ini memberikan penguatan terhadap kajian perbankan syariah dengan mengintegrasikan perspektif kelembagaan dan kepercayaan dalam menjelaskan hubungan antara pengawasan regulator dan kepercayaan nasabah. Secara teoretis, penelitian ini memperlihatkan bahwa legitimasi yang dibangun melalui pengawasan institusional tidak selalu membutuhkan pemahaman mendalam dari nasabah untuk dapat menghasilkan kepercayaan, melainkan dapat bekerja melalui persepsi umum terhadap keberadaan sistem yang kredibel. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi bagi lembaga perbankan syariah dan regulator dalam merumuskan strategi peningkatan kepercayaan nasabah, khususnya melalui penguatan literasi keuangan dan transparansi informasi terkait mekanisme pengawasan. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan pentingnya mengintegrasikan aspek teknologi dan pengalaman pengguna dalam pengembangan layanan perbankan syariah modern.

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya: 1) Penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna mengukur secara lebih objektif hubungan antara pengawasan OJK dan kepercayaan nasabah; 2) Perluasan lokasi penelitian ke berbagai wilayah serta penambahan jumlah dan variasi partisipan diperlukan agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi; 3) Penelitian selanjutnya dapat mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepercayaan nasabah, seperti kualitas layanan, reputasi bank, dan inovasi teknologi; 4) Disarankan untuk melakukan penelitian longitudinal guna melihat dinamika kepercayaan nasabah dalam jangka waktu tertentu, terutama dalam menghadapi perkembangan digitalisasi perbankan yang semakin pesat.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmed, H. (2020). *Islamic Banking and Finance: Fundamentals and Contemporary Issues*.

Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2017). FinTech and RegTech in a nutshell, and the future in a sandbox. *CFA Institute Research Foundation Briefs, 3*(4), 1–20. https://doi.org/10.2139/ssrn.3088303

Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report, 13*(4), 544–559. https://doi.org/10.46743/2160-3715/2008.1573

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Merrouche, O. (2013). Islamic vs. conventional banking: Business model, efficiency and stability. *Journal of Banking & Finance, 37*(2), 433–447. https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2012.09.016

Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publications.

Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: Complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing, 25*(8), 652–661. https://doi.org/10.1177/1744987120927206

Chapra, M. U. (2018). *The Future of Economics: An Islamic Perspective*. Islamic Foundation.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). SAGE Publications.

Dusuki, A. W., & Abdullah, N. I. (2007). Why do Malaysian customers patronise Islamic banks? *International Journal of Bank Marketing, 25*(3), 142–160. https://doi.org/10.1108/02652320710739850

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5*(1), 1–4. https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11

Fusch, P., Fusch, G. E., & Ness, L. R. (2018). Denzin's paradigm shift: Revisiting triangulation in qualitative research. *Journal of Social Change, 10*(1), 19–32. https://doi.org/10.5590/JOSC.2018.10.1.02

Hasan, M., & Dridi, J. (2011). The effects of the global crisis on Islamic and conventional banks: A comparative study. *Journal of International Commerce, Economics and Policy, 2*(2), 163–200. https://doi.org/10.1142/S1793993311000270

Hidayat, A., & Putri, R. (2021). Pengaruh User Experience terhadap Kepercayaan Nasabah Digital Banking.

International Monetary Fund. (2021). *Global Financial Stability Report.*

Islamic Financial Services Board. (2023). *Islamic Financial Services Industry Stability Report*. https://www.ifsb.org

Kallio, H., Pietilä, A. M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: Developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of Advanced Nursing, 72*(12), 2954–2965. https://doi.org/10.1111/jan.13031

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2009). Trust and satisfaction, two stepping stones for successful e-commerce relationships: A longitudinal exploration. *Information Systems Research, 20*(2), 237–257. https://doi.org/10.1287/isre.1080.0188

Luhmann, N. (2018). *Trust and Power*. Wiley.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review, 20*(3), 709–734. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335

Maymuna. (2024). *Pengawasan OJK dan Perlindungan Konsumen.*

McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and distrust definitions: One bite at a time. *AMCIS 2001 Proceedings.*

McKnight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology: An investigation of its components and measures. *ACM Transactions on Management Information Systems, 2*(2), Article 12. https://doi.org/10.1145/1985347.1985353

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. Jossey-Bass.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Muflikh, A. A., et al. (2024). *Efektivitas Pengawasan OJK.*

Nasution, M. E. (2020). *Regulasi OJK dalam Sistem Keuangan Indonesia.*

Nasution, et al. (2024). *Stabilitas Sistem Keuangan dan Pengawasan OJK.*

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods, 16*(1), 1–13. https://doi.org/10.1177/1609406917733847

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan Tahunan OJK*. https://www.ojk.go.id

Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed

method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 42*(5), 533–544. https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y

Pratama, A., et al. (2022). *Digital Banking dan Kepercayaan Generasi Muda*.

Rahman, A., & Fadillah, N. (2021). *Literasi Keuangan dan Kepercayaan Nasabah*.

Scott, W. R. (2014). *Institutions and Organizations*. SAGE Publications.

Setiawan, B., et al. (2022). *Literasi Keuangan dan Sistem Pengawasan*.

Siregar, H. (2021). *Peran OJK dalam Stabilitas Keuangan*.

Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review, 20*(3), 571–610. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080331

World Bank. (2022). *Global Financial Development Report*. https://www.worldbank.org

Yasin, M., et al. (2023). *Pemahaman Masyarakat terhadap OJK*.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.