

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsep *Green Banking* di Amerika Serikat (AS) pertama kali secara resmi diperkenalkan oleh anggota Kongres Amerika Serikat, Chris Van Hollen, pada bulan Maret 2009 melalui inisiatif *Green Bank Act*. Tujuan dari undang-undang ini adalah mendirikan sebuah *green bank* di bawah kepemimpinan pemerintah AS untuk mendukung pelaksanaan program yang memperhatikan keberlanjutan lingkungan, seperti penerapan penghematan energi dan pengurangan emisi karbon. Konsep ini juga awalnya berfokus pada pengurangan penggunaan kertas dalam operasional perbankan untuk melindungi hutan dan lingkungan.¹

Green Banking mulai mengalami perkembangan di Indonesia seiring dengan meningkatnya perhatian terhadap isu lingkungan dan keberlanjutan dalam sektor keuangan. Beberapa bank besar di Indonesia, seperti PT Bank Negara Indonesia (BNI), menjadi pionir dalam menerapkan *Green Banking* melalui berbagai inisiatif pembiayaan hijau (*green financing*) untuk proyek-proyek ramah lingkungan.²

Bank Syariah Indonesia (BSI), yang terbentuk dari merger tiga bank syariah milik negara pada Februari 2021, kini menjadi pionir dalam menerapkan

¹ Agustin Dwi Lestari, Kartika Kartika, And Bayu Aprillianto, "Menyelisik Permasalahan Implementasi Green Banking," *Analisis* 14, No. 01 (2024): 92–109, <https://doi.org/10.37478/Als.V14i01.3614>.

² Fitri Sucia Wati And Muhammad Iqbal Fasa, "Implementasi Konsep *Green Banking* Dalam Tata Kelola Kredit Perbankan Di Indonesia Implementation Of The *Green Banking* Concept In Banking," No. April (2025): 7212–18.

konsep *Green Banking* di sektor perbankan syariah. Dengan total aset mencapai Rp 288 triliun per Juni 2024 (OJK, 2024), BSI telah mengimplementasikan berbagai inisiatif inovatif, seperti pembiayaan untuk proyek ramah lingkungan dan peluncuran platform digital BSI Mobile dan BYON BSI, yang berhasil mengurangi penggunaan kertas hingga 40%. Namun, di Kota Padang yang menjadi pusat perekonomian Sumatera Barat dengan pertumbuhan ekonomi sebesar 5,2% pada tahun 2023.³

Green Banking adalah pendekatan perbankan yang memasarkan praktik-praktik ramah lingkungan dan mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dalam seluruh operasional dan layanan keuangannya.⁴ bagian dari *Green Banking* terdiri dari empat pilar utama yaitu *Digital Banking*, *Green Finance*, *Green Service*, *Green Infrastructure*.

Digital Banking, merujuk pada transformasi layanan perbankan tradisional ke dalam format elektronik yang berbasis teknologi digital. Melalui *Digital Banking*, nasabah memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, termasuk pembayaran, transfer dana, pembukaan rekening, dan pengelolaan keuangan, dengan cara yang lebih mudah dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank.⁵

³ Riski Kurniawan And Muhammad Iqbal Fasa, "Implementasi Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Sesuai Dengan Penerapan Green Banking Implementation Of Financing Distribution At Bank Syariah Indonesia (Bsi) In Accordance With The Implementation Of Green Banking," No. April (2025): 6938–46.

⁴ Desma Ria Et Al., "Penerapan *Green Banking* Di Lingkungan Bank Muamalat Indonesia," *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance* 5, No. 1 (2023): 1, <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v5i1.17195>.

⁵ Elisa Indriasari Et Al., "*Digital Banking*," *International Journal Of E-Business Research* 18, No. 1 (2022): 1–20, <https://doi.org/10.4018/Ijeb.309398>.

Di Indonesia, perkembangan *Digital Banking* telah menunjukkan laju yang sangat pesat, terutama sejak awal tahun 2020. Hal ini dipicu oleh pandemi Covid-19 yang mendorong masyarakat untuk beralih ke transaksi yang berani guna mengurangi interaksi fisik dan meminimalisir risiko penyebaran virus. Dalam konteks ini, bank mulai melakukan transformasi dengan menghadirkan layanan digital yang lebih inovatif, yang dapat digunakan dengan mudah melalui perangkat mobile dan jaringan internet. teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses transaksi, tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi operasional perbankan.⁶ *Digital Banking* memiliki berbagai produk inovatif salah satu contoh produk dari *Digital Banking* yang sudah di gunakan oleh BSI pada saat ini yaitu BYOND by BSI.

Green Finance atau pembiayaan hijau telah berkembang sebagai bentuk pembiayaan yang mendukung program berbasis lingkungan, seperti pengembangan energi terbarukan, penghematan energi, dan pengelolaan limbah, dan pembangunan berkelanjutan. Konsep ini merupakan bagian dari keuangan hijau (*Green Finance*) yang memberikan tekanan pada pembiayaan investasi yang memberikan dampak positif terhadap lingkungan dan berkontribusi dalam pengurangan emisi karbon.⁷

⁶ Elisa Indriasari Et Al., "Intelligent *Digital Banking* Technology And Architecture: A Systematic Literature Review," *International Journal Of Interactive Mobile Technologies* 16, No. 19 (2022): 98–117, <https://doi.org/10.3991/ijim.v16i19.30993>.

⁷ Muhammad Ridwan And Purnama Hidayah Harahap, "Transformasi Pembiayaan Berbasis Green Financing Pada Bank Syariah Indonesia Perspektif Hukum Islam," *Yurisprudentia: Jurnal Hukum Ekonomi* 10, No. 1 (2024): 59–73, <https://doi.org/10.24952/Yurisprudentia.V10i1.10983>.

Di Indonesia, penerapan pembiayaan hijau menunjukkan peningkatan yang signifikan setelah pemerintah dan lembaga keuangan mengadopsi berbagai kebijakan serta instrumen yang berkaitan dengan pembiayaan ramah lingkungan, termasuk pinjaman ramah lingkungan. Misalnya, pada tahun 2018, Indonesia mencatatkan dirinya sebagai negara pertama di Asia yang menerbitkan obligasi hijau di pasar internasional, sebagai wujud komitmen terhadap pembangunan berkelanjutan.⁸

Seperti contohnya, BSI memberikan pembiayaan untuk pembangunan pembangkit listrik tenaga surya (PLTS), mendukung industri yang mengimplementasikan teknologi hemat energi, dan membantu bisnis di sektor pertanian organik yang tidak menggunakan pestisida kimia dimana BSI juga menyalurkan pembiayaan hijau sebesar sekitar Rp14,6 triliun hingga triwulan pertama tahun 2025, dengan sektor energi terbarukan mendapat porsi pembiayaan yang signifikan. Salah satu kontribusi nyata adalah memberikan pembiayaan hijau kepada *SUN Energy* untuk pengadaan energi listrik tenaga surya senilai Rp200 miliar, yang merupakan pembiayaan hijau pertama di Indonesia dari bank syariah untuk proyek energi surya lebih lanjut, BSI juga terlibat dalam pembiayaan kendaraan listrik (EV), baik untuk individu maupun korporasi, sebagai langkah nyata untuk mengurangi emisi karbon.⁹

Green Service dalam konteks perbankan syariah mengacu pada penerapan prinsip-prinsip kepuhahan dan ramah lingkungan dalam layanan dan

⁸ Ibid. Ridwan And Hidayah Harahap.

⁹ Ibid. Ridwan And Hidayah Harahap.

operasional bank yang berlandaskan pada nilai-nilai syariah. Perbankan syariah, yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, mengedepankan nilai-nilai keadilan, tanggung jawab sosial, dan pelestarian lingkungan sebagai bagian integral dari syariah yang menekankan keseimbangan antara kebutuhan manusia dan alam. Oleh karena itu, penerapan *Green Service* pada perbankan syariah tidak hanya fokus pada pemenuhan kebutuhan ekonomi dan layanan keuangan, tetapi juga pada pelaksanaan tanggung jawab moral terhadap lingkungan.¹⁰

Tote bag kini menjadi salah satu inovasi dalam kategori *Green Service* di dunia perbankan. Daripada menggunakan tas plastik sekali pakai, bank mulai beralih ke *tote bag* berbahan kain atau bahan ramah lingkungan lainnya sebagai bagian dari komitmen mereka untuk mengurangi sampah plastik. *Tote bag* ini biasanya diberikan kepada nasabah sebagai souvenir atau saat mereka melakukan transaksi tertentu, misalnya saat pembukaan rekening atau mengikuti acara promosi bank. Dengan menyediakan alternatif ini, bank tidak hanya menunjukkan kepedulian terhadap lingkungan, tetapi juga secara tidak langsung mengajak nasabah untuk ikut serta dalam gerakan ini.¹¹

Green Infrastructure dalam konteks perbankan syariah merujuk pengembangan infrastruktur ramah lingkungan dan berkelanjutan, termasuk proyek-proyek energi terbarukan, pengelolaan limbah yang efisien, dan pembangunan bangunan hijau, yang semuanya selaras dengan prinsip-prinsip

¹⁰ Much. Syafiq Arislan Arislan And Mashuri Toha, "Implementasi Green Banking Pada Perbankan Syariah Indonesia Melalui Csr," *Jurnal Perbankan Syariah* 3, No. 1 (2024): 12–20, <https://doi.org/10.20414/jps.v3i1.10079>.

¹¹ Vivi Yandesti, Wawancara Oleh Peneliti, Padang, 1 September (2025)

syariah. Penerapan *Green Infrastructure* sejalan dengan tujuan maqashid syariah, yang mengedepankan perlindungan dan pelestarian lingkungan menjamin kesejahteraan manusia, baik untuk generasi saat ini maupun yang akan datang. Pada saat ini, perbankan syariah berpotensi menjadi agen perubahan dengan menyalurkan pembiayaan yang mendukung proyek infrastruktur hijau yang tidak hanya ramah lingkungan, tetapi juga memberikan manfaat sosial dan ekonomi yang signifikan bagi masyarakat.¹²

Sebagai bagian dari inisiatif *Green Infrastructure*, banyak bank kini mulai menerapkan penggunaan tanaman hidup di dalam kantor cabang salah satu nya yaitu bank BSI yang telah menerapkan program tanaman inisiatif ini masuk dalam *Green Infrastructure*. Penempatan tanaman hidup di dalam kantor cabang bertujuan untuk meningkatkan kualitas udara dan menciptakan suasana yang lebih alami. Ini mencerminkan komitmen bank dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan berkelanjutan di dalam infrastruktur fisiknya. Tujuan utama dari penempatan tanaman ini adalah untuk meningkatkan kualitas udara di dalam ruangan dan menciptakan suasana yang lebih alami dan nyaman bagi karyawan serta nasabah.¹³

Perceived Privacy adalah tingkat kepercayaan nasabah bahwa privasi mereka terjaga ketika menggunakan layanan perbankan, khususnya dalam lingkungan digital seperti *mobile banking*. Persepsi ini sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank

¹² Nur Vitriani And Muhammad Iqbal Fasa, "Transformasi Green Banking Dalam Perbankan Syariah: Tantangan Dan Peluang Menuju Keuangan Berkelanjutan," *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen* 3, No. 02 (2025): 84–91, <https://doi.org/10.59422/Lbm.V3i02.830>.

¹³ Ibid. Vivi Yandesti

syariah yang menerapkan praktik *Green Banking*. Di sektor perbankan syariah, di mana kepercayaan dan etika memegang peranan penting, perlindungan privasi nasabah menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Privasi dalam konteks perbankan merujuk pada hak individu untuk menjaga kerahasiaan data pribadi dan transaksi keuangannya agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.¹⁴

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan perbankan hijau sangat penting, karena lembaga keuangan telah banyak berinvestasi dalam berbagai kegiatan perbankan berkelanjutan. Keberhasilan dan kelayakan finansial dari inisiatif ini bergantung pada berbagai faktor, termasuk preferensi pelanggan, kesadaran, kemauan untuk mengadopsi, dan kepuasan terhadap produk dan layanan ramah lingkungan yang disediakan. Konsep kebahagiaan konsumen hijau merupakan topik penting dalam domain ini. Kepuasan pelanggan ramah lingkungan mengacu pada tingkat kepuasan yang dicapai pelanggan dari mengonsumsi produk dan layanan yang memenuhi atau melampaui persyaratan ramah lingkungan mereka, mematuhi peraturan lingkungan, atau sejalan dengan harapan masyarakat akan keberlanjutan.¹⁵

Penelitian terdahulu oleh Dayana Lalan K and V Shanthi dengan judul “*Customer Satisfaction towards Green Banking Practices*”, penelitian ini

¹⁴ Dinda Novika Rahmahdhani, Muhammad Irwan Padli Nasution, And Sri Suci Ayu Sundari, “Perlindungan Data Privasi Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking,” *Jueb : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, No. 2 (2023): 88–96, <https://doi.org/10.57218/Jueb.V2i2.693>.

¹⁵ Ajaz Akbar Mir Et Al., “Green Banking Practices And Customer Satisfaction-Way To Green Sustainability,” *Innovation And Green Development* 4, No. 2 (2025), <https://doi.org/10.1016/J.Igd.2025.100221>.

menunjukkan bahwa kualitas layanan *Green Banking* dan produk investasi hijau menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah, diikuti oleh kemudahan akses digital dan edukasi lingkungan. Data ini diambil dari hasil penelitian yang menggunakan survei dan analisis regresi pada bank syariah dan bank konvensional yang menerapkan *Green Banking*.¹⁶

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan *Green Banking* memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah dengan persentase sebesar 40%. Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah memberikan perhatian besar terhadap penerapan prinsip keberlanjutan yang dilakukan bank dalam memberikan layanan kepada mereka, seperti penggunaan teknologi ramah lingkungan, proses transaksi yang efisien, serta pelayanan yang responsif dan ramah lingkungan. Faktor ini menjadi kunci utama dalam membangun kepuasan pelanggan.¹⁷

Penelitian terdahulu oleh Md. Rahat Khan dan rekan-rekannya, "*The impact of technology service quality on Bangladeshi banking consumers' satisfaction during the pandemic situation: Green development and innovation perspective in banking service*". yang menunjukkan bahwa kualitas layanan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan hijau selama pandemi. Meskipun beberapa dimensi kualitas layanan,

¹⁶ Dayana Lalan K And V Shanthi, "Customer Satisfaction Towards Green Banking Practices," 2024, 454–57.

¹⁷ Ibid, Dayana Lalan

seperti kecerahan dan responsivitas, menunjukkan pengaruh positif, dimensi empati dan responsivitas tidak memberikan hasil yang diharapkan.¹⁸

Penelitian terdahulu oleh Ajaz Akbar, "*Green Banking practices and Customer Satisfaction-way to green sustainability*" Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik perbankan hijau, termasuk perbankan digital, layanan hijau, dan pinjaman hijau, secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan infrastruktur hijau tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selain itu, privasi berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara perbankan digital dan layanan hijau dengan kepuasan pelanggan, tetapi tidak dalam konteks infrastruktur hijau dan pinjaman hijau.¹⁹

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengambil langkah penting dalam menerapkan prinsip *Green Banking* di sektor perbankan, terutama melalui pengembangan platform digital seperti BSI Mobile yang mendukung layanan *paperless banking*. Namun, pada 8 Mei 2023, insiden keamanan siber yang melibatkan kelompok *hacker LockBit* mengejutkan kepercayaan nasabah terhadap bank ini. Pelaku berhasil mengambil sekitar 1,5 terabyte data internal BSI yang mencakup informasi pribadi sekitar 15 juta nasabah serta data pegawai. Insiden tersebut juga mengakibatkan layanan ATM, mobile banking,

¹⁸ Md Rahat Khan Et Al., "The Impact Of Technology Service Quality On Bangladeshi Banking Consumers' Satisfaction During The Pandemic Situation: Green Development And Innovation Perspective In Banking Service," *Innovation And Green Development* 3, No. 2 (2024): 100120, <https://doi.org/10.1016/J.Igd.2023.100120>.

¹⁹ Ajaz Akbar Mir Et Al., "Green Banking Practices And Customer Satisfaction-Way To Green Sustainability," *Innovation And Green Development* 4, No. 2 (2025): 100221, <https://doi.org/10.1016/J.Igd.2025.100221>.

dan internet banking BSI mengalami gangguan secara nasional selama beberapa hari.²⁰

LockBit menuntut tebusan sebesar US\$20 juta dan memasukkan data sampel ke web gelap setelah negosiasi gagal, yang secara signifikan menambah dampak negatif terhadap citra BSI. Meskipun BSI mengumumkan bahwa dana nasabah aman dan sistem berhasil memecahkan janji dalam waktu seminggu, survei pasca-insiden menunjukkan penurunan kepuasan nasabah sebesar 20-30% terkait keamanan data. Penurunan ini mencerminkan kekhawatiran mendalam tentang privasi data di platform digital yang menjadi fondasi praktik *Green Banking* BSI.²¹

Dengan situasi ini, terdapat ruang penelitian yang mendesak untuk dijelajahi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kejadian keamanan *siber* mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan, serta menganalisis pengaruh persepsi privasi data terhadap pengalaman nasabah dalam penggunaan layanan BSI. Dengan demikian, gap penelitian ini fokus pada hubungan antara insiden keamanan, privasi persepsi, dan tingkat kepuasan konsumen, dengan harapan dapat memberikan wawasan untuk perbaikan sistem perlindungan data dan strategi pemulihan kepercayaan konsumen di masa depan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “ **Pengaruh Praktik *Green***

²⁰ Muhammad Azfar Mulya Pratama And Pramukhtiko Suryokencono, “Tanggung Jawab Bank Bsi Atas Kebocoran Data Nasabah,” *Indonesian Journal Of Law And Justice* 3, No. 1 (2025): 17, <https://doi.org/10.47134/Ijlj.V3i1.4804>.

²¹ Ibid. Mulya Pratama And Suryokencono.

Banking Terhadap Customer Satisfaction Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang: Peran Privasi Sebagai Variabel Mediasi

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *Digital Banking* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
2. Bagaimana pengaruh *Green Finance* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
3. Bagaimana pengaruh *Green Service* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
4. Bagaimana pengaruh *Green Infrastructure* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
5. Bagaimana pengaruh *Digital Banking* terhadap *Perceived Privacy* nasabah bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
6. Bagaimana pengaruh *Green Finance* terhadap *Perceived Privacy* nasabah bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
7. Bagaimana pengaruh *Green Service* terhadap *Perceived Privacy* nasabah bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
8. Bagaimana pengaruh *Green Infrastructure* terhadap *Perceived Privacy* nasabah bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
9. Bagaimana pengaruh *Perceived Privacy* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
10. Bagaimana *Perceived Privacy* memediasi pengaruh *Digital Banking* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?

11. Bagaimana *Perceived Privacy* memediasai pengaruh *Green Finance* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
12. Bagaimana *Perceived Privacy* memediasai pengaruh *Green Service* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?
13. Bagaimana *Perceived Privacy* memediasai pengaruh *green infrastuctur* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang?

C. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah yang ada, maka batasan penelitian dibuat agar penelitian yang dilakukan fokus dan tidak menyimpang dari arah dan sasaran penelitian. Secara garis besar penelitian ini dibatasi oleh Pengaruh Praktik *Green Banking* Terhadap *Customer Satisfaction* Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang: Peran Privasi Sebagai Variabel Mediasi. Pada penelitian ini yang menjadi objek adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulak karang di Kota Padang.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Digital Banking* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Green Finance* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Green Service* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Green Infrastructure* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.

5. Untuk mengetahui pengaruh *Digital Banking* terhadap *Perceived Privacy* nasabah bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Green Finance* terhadap *Perceived Privacy* nasabah bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Green Service* terhadap *Perceived Privacy* nasabah bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
8. Untuk mengetahui pengaruh *Green Infrastructure* terhadap *Perceived Privacy* nasabah bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
9. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Privacy* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
10. Untuk mengetahui peran *Perceived Privacy* dalam memediasi pengaruh *Digital Banking* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
11. Untuk mengetahui peran *Perceived Privacy* dalam memediasi pengaruh *Green Finance* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
12. Untuk mengetahui peran *Perceived Privacy* dalam memediasi pengaruh *Green Service* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.
13. Untuk mengetahui peran *Perceived Privacy* dalam memediasi pengaruh *Green Infrastructure* terhadap *Customer Satisfaction* bank syariah indonesia KCP Ulak Karang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang manajemen perbankan syariah, khususnya terkait *Green Banking* dan kepuasan nasabah.
- b. Menambah pemahaman akademis mengenai peran privasi sebagai variabel mediasi dalam konteks layanan perbankan digital dan berkelanjutan.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan kepada manajemen Bank Syariah di Kota Padang dalam merancang strategi *Green Banking* yang efektif untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Menjadi dasar evaluasi bagi perbankan syariah dalam memperhatikan aspek privasi dalam pengembangan layanan digital dan berkelanjutan.

3. Manfaat Sosial

- a. Mendukung upaya keberlanjutan lingkungan melalui promosi layanan perbankan ramah lingkungan.
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam mendukung praktik keuangan hijau yang aman dan beretika.