

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

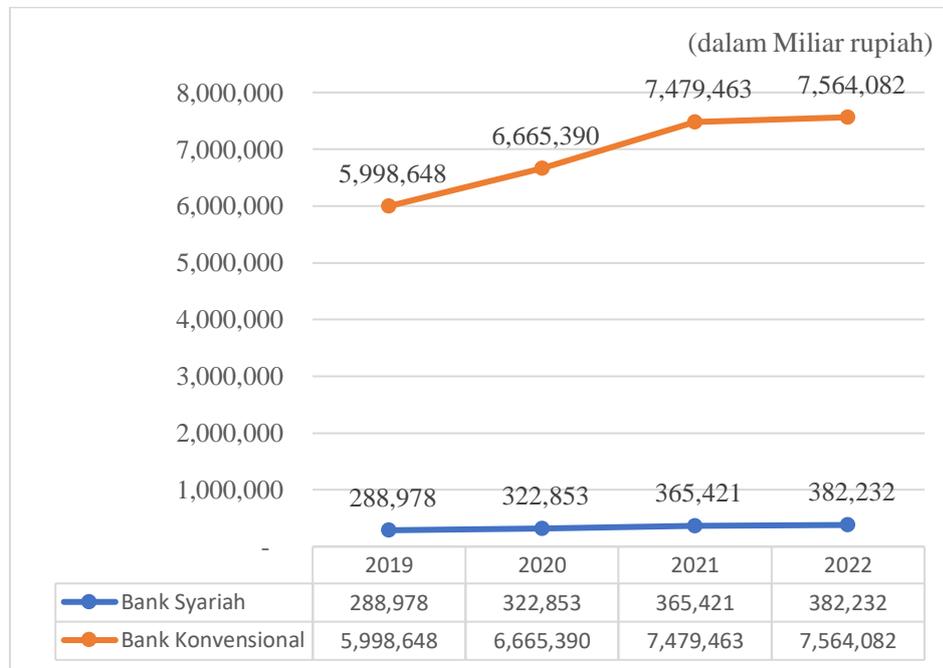
Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Sebagai negara dengan mayoritas penduduknya muslim, tentunya menjadikan potensi besar untuk berkembangnya ekosistem dunia usaha dan industri yang berbasis syariah termasuk perbankan syariah. Mayoritas penduduk Islam yang besar, harusnya menjadi pasar potensial untuk perbankan syariah dan dapat berkembang pesat, akan tetapi jika dilihat dari data *market share* perbankan syariah masih tidak sebanding dengan potensi tersebut.

Otoritas Jasa Keuangan merilis laporan sampai dengan September 2021, *market share* perbankan syariah masih di angka 6,52% dari total nasabah yang memanfaatkan perbankan di Indonesia dan sisanya 93,48% masih didominasi oleh perbankan konvensional.<sup>1</sup> Berikut data simpanan dan pembiayaan Bank Syariah di Indonesia yang disajikan dalam Grafik 1.1.

---

<sup>1</sup> OJK, "Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Posisi Desember 2020," *Otoritas Jasa Keuangan*, last modified 2021,

Grafik 1.1 Data Simpanan Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Indonesia

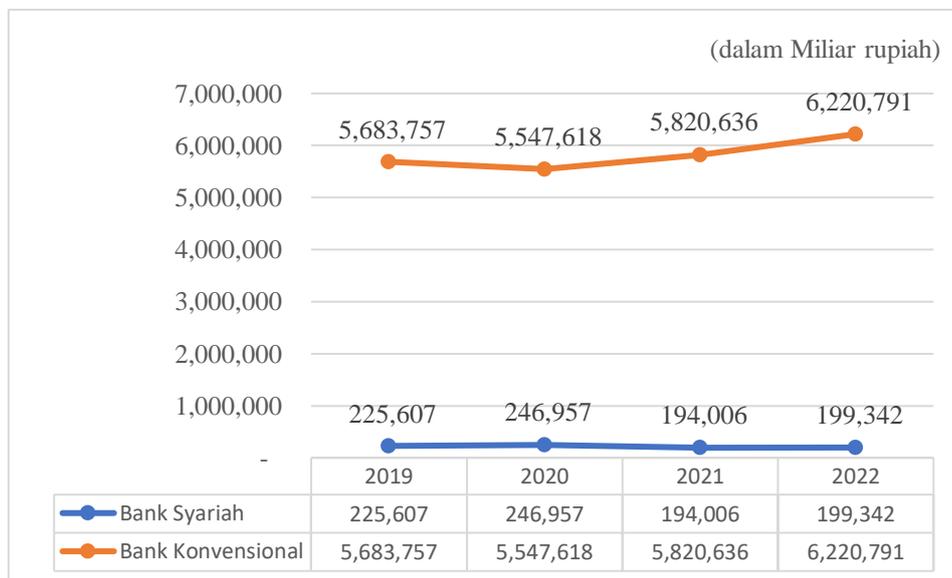


Sumber: Statistik Perbankan Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (2022)

Data simpanan nasabah bank syariah dan bank konvensional pada grafik 1.1 tersebut menyajikan data sejak tahun 2019, 2020, dan 2021. Pada tahun 2019 simpanan pada bank syariah mencapai 288.978 triliun rupiah, sedangkan pada bank konvensional jauh di atas bank syariah yaitu sebesar 5.998.648 triliun rupiah. Dominasi bank konvensional berlanjut pada tahun 2020 sebesar 365.421 triliun rupiah untuk bank syariah dan 6.665.390 triliun rupiah untuk bank konvensional. Tahun 2021 bank syariah menggalang dana simpanan dari masyarakat sebesar 365.421 triliun rupiah dan bank konvensional masih mendominasi sebesar 7.479.463 triliun rupiah. Pada tahun 2022 seiring pulihnya perekonomian bank syariah mencatatkan simpanan sebesar 382.232 triliun rupiah dan bank

konvensional mencatatkan simpanan sebesar 7.564.082 triliun rupiah. Secara persentase, dalam tiga tahun terakhir bank konvensional masih mendominasi dalam aspek simpanan yaitu rata-rata di atas 95% dan bank syariah di bawah 5%. Data ini menunjukkan bank konvensional masih menjadi rujukan melakukan transaksi simpanan pada perbankan.

Grafik 1.2 Data Pembiayaan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Indonesia



Sumber: Statistik Perbankan Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (2022).

Berdasarkan grafik 1.2, total pembiayaan yang sudah dicairkan kepada nasabah pada tahun 2019 sebesar 225 triliun rupiah di bank syariah dan 5.683 triliun rupiah di bank konvensional. Pada tahun 2020 sama-sama menurun dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 246 triliun rupiah pada bank syariah dan 5.547 triliun rupiah pada bank konvensional dan tahun 2021 194 triliun rupiah pada bank syariah serta 5.820 triliun rupiah pada bank konvensional. Tahun 2022 adalah masa transisi dari

pandemi ke endemi terjadi kenaikan penyaluran kredit dan pembiayaan sebesar 199 triliun di bank syariah, serta 6.220 triliun di bank konvensional. Tahun 2019, 2020, dan 2021 yang tersaji dalam grafik 1.2 tersebut menunjukkan fakta bahwa pangsa pasar kredit bank konvensional selalu di atas 90% mendominasi pangsa pasar penyaluran kredit secara nasional dibandingkan Bank Syariah yang hanya diangka 3-4% saja. Fenomena ini menjadi permasalahan yang perlu dicarikan solusi dalam mendorong pertumbuhan transaksi bank syariah di Indonesia. Data tersebut juga menjadi parameter bahwa keputusan orang bertransaksi pada bank syariah di Indonesia masih pada level rendah.

Membahas terkait pengambilan keputusan, menurut Hasan dan secara teoritis merupakan suatu pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis untuk ditindaklanjuti sebagai suatu cara pemecahan masalah.<sup>2</sup> Pemilihan alternatif dalam konteks penelitian ini adalah pemilihan alternatif sebagai cara pemecahan masalah terkait keputusan bertransaksi pada Bank Syariah di Indonesia.

Pada aspek keputusan bertransaksi pada bank syariah, biaya manfaat atau dengan bahasa lain produk dan layanan, menjadi hal yang mempengaruhi keputusan tersebut. Kegiatan pembelian dapat menciptakan motivasi yang tetap diingat dan menjadi aktivitas yang sangat kuat. Pada akhirnya, ketika seorang konsumen memiliki keinginan yang kuat untuk memenuhi kebutuhannya, dia akan mengaktualisasikan apa yang ada dalam pikirannya. Keputusan untuk membeli dipengaruhi oleh nilai produk dan layanan yang akan dievaluasi. Jika manfaat yang diterima nasabah lebih besar daripada pengorbanan untuk mendapatkannya, maka

---

<sup>2</sup> M. Iqbal Hasan, *Teori Pengambilan Keputusan* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm 5.

dorongan sikap untuk menggunakan produk tersebut cenderung lebih tinggi; dan sebaliknya, jika manfaatnya yang diterima lebih kecil dari pengorbanannya, maka biasanya pelanggan akan memiliki sikap menolak untuk menggunakan dan berpindah ke produk perbankan lain yang sejenis. Oleh karena itu bank syariah perlu memastikan bahwa layanan mereka hemat biaya dan selalu mencerminkan kebutuhan pelanggan serta perlu mempertimbangkan insentif bagi pelanggan untuk bertransaksi pada bank syariah.<sup>3</sup>

Kualitas merupakan salah satu syarat yang menumbuhkan minat dan keputusan konsumen dalam membeli.<sup>4</sup> Kualitas ini menjadi salah satu proksi dari variabel inklusi keuangan syariah yang mana keputusan bertransaksi pada bank syariah diduga dipengaruhi oleh inklusi keuangan syariah karena sebuah produk dianggap berkualitas jika dapat memenuhi harapan pelanggan. Lebih lanjut, inklusi keuangan syariah memegang peranan tidak kalah pentingnya dalam menggerakkan potensi keuangan syariah. Inklusi keuangan sejak dua dekade terakhir, menjadi agenda global dan perhatian baru bagi banyak pemerintah dan bank sentral di seluruh dunia.<sup>5</sup> Tujuan pembangunan berkelanjutan dari program pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa, misalnya, menempatkan akses keuangan sebagai faktor penting untuk pembangunan.<sup>6</sup> Penelitian baru-baru ini menunjukkan bahwa

---

<sup>3</sup> M Albaity and M Rahman, “*The Intention to Use Islamic Banking: An Exploratory Study to Measure Islamic Financial Literacy*,” *International Journal of Emerging Markets* 14, no. 5 (2019), hlm 1003.

<sup>4</sup> Y. Wang and B. T. Hazen, “Consumer Product Knowledge and Intention to Purchase Remanufactured Products,” *International Journal of Production Economics* Vol 181 Part B (2016), hlm 7

<sup>5</sup> Ali Mahbubi et.al, “*Islamic Financial Inclusion Determinants in Indonesia: An ANP Approach*,” *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management* 13, no. 4 (2020), hlm 1

<sup>6</sup> Ibid.

lebih dari 50 negara telah menetapkan target dan strategi formal mereka dalam upaya inklusi keuangan.<sup>7</sup>

Indonesia khususnya juga memberikan perhatian besar dalam perkembangan keuangan inklusif. Hal ini dibuktikan pemerintah dengan menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Melalui peraturan tersebut, keuangan inklusif sebagai komponen penting dalam proses inklusi sosial dan ekonomi yang berperan mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan stabilitas sistem keuangan, mendukung program penanggulangan kemiskinan, serta mengurangi kesenjangan antar individu dan antar daerah dalam kerangka kesejahteraan masyarakat.<sup>8</sup>

Beberapa data terkait inklusi keuangan di beberapa negara diantaranya di Tonga 41%, Fiji 60%, Samoa 39%, dan Solomon Islands 26%.<sup>9</sup> Lebih lanjut penelitian yang dilakukan Klapper, Lusardi, Oudheusden menghasilkan data tingkat literasi di Canada sebesar 70%, Prancis 45%, Jerman 66%, Itali 38%, Jepang 39%, UK 67%, US 67%, Brazil 35%, China 25 %, India 24%, Russia 38%, South Africa 38%, Spain 49%, dan Portugal 26%.<sup>10</sup> Untuk Indonesia, hasil survey Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2019 menunjukkan peningkatan indeks inklusi keuangan dari 59,74% (tahun 2013), 67,8% (tahun 2016) menjadi 76,19% (tahun

---

<sup>7</sup> Demircuc et al., *The Global Findex Data Base 2017: Measuring Financial Inclusion Around the World*, Policy Research Working Paper (Washington, DC, 2017), hlm 2

<sup>8</sup> *Peraturan Presiden Nomor 114 Tahun 2020 Tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif* (Indonesia, 2020), hlm 2

<sup>9</sup> Ngongo Kioa, *Financial Services Demand Side Survey Tonga* (USP Library Cataloguing: 2016), hlm 4

<sup>10</sup> L. Klapper, A. Lusardi, and P. Van Oudheusden, *Financial Literacy around the World: Insights from the Standards and Poor's Ratings Service Global Financial Literacy Survey*, 2015 hlm 9

2019).<sup>11</sup> Data terbaru Indonesia menurut survey yang dilakukan oleh Dewan Nasional Keuangan Inklusif, tahun 2020 hasil survey menunjukkan 81,4% orang dewasa pernah menggunakan produk atau layanan keuangan formal, dan 61,7% orang dewasa telah memiliki akun (rekening bank).<sup>12</sup>

Inklusi keuangan untuk tahun 2019 sebesar 76,19% merupakan survey untuk keseluruhan layanan keuangan baik konvensional maupun syariah, akan tetapi khusus pada inklusi keuangan syariah, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merilis data bahwa inklusi keuangan syariah di Indonesia hanya sebesar 9,1% dan itupun turun dari tahun sebelumnya (2018) sebesar 11,1%.<sup>13</sup> Permasalahan ini menarik untuk menjadi perhatian dikarenakan Indonesia dengan mayoritas berpenduduk Muslim, akan tetapi inklusi keuangan syariah belum berkembang secara masif. Perlu dicarikan solusi yang tepat dan berkelanjutan agar inklusi keuangan syariah dapat berkembang di Indonesia.

Berbagai studi terkait dengan keputusan bertransaksi pada bank syariah juga telah dilakukan oleh berbagai peneliti. Hidayanti<sup>14</sup>, Ahyar<sup>15</sup>, Juniarty<sup>16</sup>, dan

---

<sup>11</sup> OJK, *Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan 2019. In Survey Report* (Jakarta, 2020), hlm 2

<sup>12</sup> Kemenko Perekonomian RI, “*Sistem Keuangan Inklusif Untuk Kesejahteraan Masyarakat*,” *Siaran Pers*, last modified 2021, accessed March 13, 2022, hlm 1

<sup>13</sup> Aldiansyah Nurrahman and Achi Hartoyo, “Literasi Dan Edukasi Keuangan Syariah Akan Di Dorong Dengan Implementasi MEKSI,” *Komite Nasional Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, last modified 2019, accessed March 13, 2022, hlm 1

<sup>14</sup> R Hidayanti, “*Pengaruh BI Rate, Inflasi Dan Jumlah Kantor Cabang Terhadap Simpanan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah Tahun 2011-2014*,” *Jurnal Akuntansi UNESA* 4, no. 3 (2016), hlm 20

<sup>15</sup> Ahyar, Khozin and Abdul Hakim, “*Affecting Financial Inclusion in Indonesia Through Third Deposit Funds of Islamic Banking*,” *Journal of Finance and Islamic Banking* 4, no. 2 (2021), hlm 12.

<sup>16</sup> Juniarty, et.al, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Deposito Mudharabah Pada Bank Syariah Di Indonesia*,” *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 3, no. 1 (2017), hlm 36

Hadiwidjojo<sup>17</sup> menghasilkan temuan bahwa keputusan menabung pada simpanan *mudharabah* dipengaruhi oleh jumlah kantor cabang dan ATM. Hal ini mengindikasikan bahwa keputusan menabung dipengaruhi oleh indikator dari inklusi keuangan syariah. Hidayatullah<sup>18</sup> juga menyatakan bahwa keputusan investasi pada bank syariah dipengaruhi oleh inklusi keuangan syariah dan literasi keuangan syariah. Lebih lanjut keputusan bertransaksi di bank syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, diantaranya tingkat pengetahuan, kualitas layanan, tingkat literasi, dan Gender seperti yang pernah diteliti oleh Handida<sup>19</sup>, Panghayo,<sup>20</sup> Zulfiana & Hakim,<sup>21</sup> Tafsir<sup>22</sup>, Thohari & Hakim<sup>23</sup>, dan Albalushi<sup>24</sup>.

Selain itu, tinjauan literatur menemukan bahwa sebagian besar studi yang ada tentang determinan inklusi keuangan berada dalam konteks keuangan

---

<sup>17</sup> Novianto Syakur and D Hadiwidjojo, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penghimpunan Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Aplikasi Manajemen* 11, no. 4 (2013): 595

<sup>18</sup> Hidayatullah Kholid and Siti Puryadani, "Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Investasi Dengan Locus of Control Sebagai Variabel Moderasi," *AKTUAL: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial* 20, no. 1 (2022), hlm 6

<sup>19</sup> Handida Deylla dan Sholeh Maimun, "Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Jurnal Economis* 14, no. 1 (2018), hlm 84

<sup>20</sup> Panghayo Ari and Musddholifah, "Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Pemilihan Layanan Keuangan Syariah," *al-Uqud: Journal of Islamic Economics* 2, no. 2 (2018) hlm 152

<sup>21</sup> Zulfiana Nafila dan Luqman Hakim, "Peran Gender Sebagai Variabe Moderating Pembelajaran Perbankan Syariah, Literasi Keuangan Syariah Dan Risk Tolerance Terhadap Perilaku Berinvestasi Di Bank Syariah," *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, no. 1 (2020), hlm 97

<sup>22</sup> Tafsir et.al, "Pilihan Menjadi Nasabah Bank Syariah: Mengukur Pengaruh Modal Intelektual Dan Literasi Bank Syariah," *Jurnal Mirai Management* 5, no. 1 (2020), hlm 324

<sup>23</sup> Thohari Claudia and Luqman Hakim, "Peran Religiusitas Sebagai Variabel Moderating Pembelajaran Perbankan Syariah, Literasi Keuangan Syariah, Product Knowledge Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah," *JPAK: Jurnal Pendidikan Akuntansi* 9, no. 1 (2021), hlm 46

<sup>24</sup> Albalushi Yasmeeen and Stuart Locke, "Determinants of the Decision to Adopt Islamic Finance: Evidence from Oman," *ISRA International Journal of Islamic Finance* 11, no. 1 (2019), hlm 16

konvensional.<sup>25</sup> Lebih lanjut terdapat penelitian Ali yang berupaya mengkaji faktor-faktor penentu inklusi keuangan syariah pada konteks Indonesia.<sup>26</sup> Ismanto juga menyatakan bahwa pengambilan keputusan keuangan yang tepat dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangan yang tinggi.<sup>27</sup> Oleh karena itu lebih rinci menurut Ismanto hal itu berdampak pada orang akan lebih mahir dalam membedakan produk mana yang syariah dan mana yang konvensional, sehingga secara langsung berdampak pula pada keputusan bertransaksi produk bank syariah.<sup>28</sup>

Membahas lebih jauh terkait keputusan bertransaksi pada bank syariah, terdapat argumentasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bahwa sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan dipengaruhi juga oleh pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang itu disebut literasi keuangan syariah.<sup>29</sup>

Di sisi lain, melihat aspek literasi keuangan syariah, terdapat salah satu opini oleh Faizi yang menyatakan bahwa tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia masih rendah. Ini tercermin oleh kata “bunga” yang diucapkan oleh Jusuf Hamka pada pembiayaan sindikasi antara pihaknya dan perbankan syariah. Padahal dalam dunia keuangan dan perbankan syariah tidak dikenal istilah bunga. Istilah yang berlaku adalah sewa/fee/margin serta bagi hasil dan bagi rugi antara nasabah dan pihak perbankan.<sup>30</sup> Aspek literasi keuangan syariah yang rendah itu dibuktikan

---

<sup>25</sup> Demirguc-Kunt, et.al, Islamic Finance and Financial Inclusion: Measuring Use of and Demand for Formal Financial Services among Muslim Adults. *Islamic Finance and...* hlm 2

<sup>26</sup> Ali Mahbubi et al., “Islamic Financial Inclusion...” hlm 7

<sup>27</sup> Hadi Ismanto, et.al *Perbankan Dan Literasi Keuangan*, (Sleman: Deepublish, 2019). hlm 99

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> OJK, *Survei Nasional Literasi...* hlm 2

<sup>30</sup> Faizi, “Problem Literasi Keuangan Syariah Kita,” *Jawa Pos* (Jakarta, 2021). hlm 4

dengan indeks literasi keuangan syariah yang dirilis oleh OJK tahun 2020 masih berada di level 8,93% dan sedikit meningkat pada tahun 2022 yaitu 9,14%, jauh di bawah literasi keuangan konvensional yang mencapai 38,03% di tahun 2020 dan meningkat cukup signifikan sebesar 49,68% di tahun 2022.<sup>31</sup> Oleh karena itu penguatan literasi keuangan syariah menjadi salah satu kata kunci dalam menggerakkan ekonomi dan keuangan syariah sekaligus sarana paling efektif mengurangi mispersepsi dan bahkan misinterpretasi atas konseptualisasi dan operasionalisasi perbankan syariah.<sup>32</sup>

Temuan Al Balushi menunjukkan bahwa niat menggunakan keuangan Islam dipengaruhi oleh pengetahuan keuangan Islam dan karakteristik pribadi pemilik-manajer UKM. Sementara keputusan manajer/pemilik UKM untuk menyetujui pembiayaan Islam tidak dipengaruhi oleh karakteristik perusahaan.<sup>33</sup>

Pada dimensi religiusitas, Soegeng menyatakan kesadaran seorang muslim menggunakan bank syariah dalam transaksi mereka dipengaruhi oleh kepatuhan menjalankan perintah agama dalam kesehariannya.<sup>34</sup> Beberapa argumen teoritis dan riset sebelumnya memperkuat dugaan bahwa keputusan menggunakan bank syariah dipengaruhi oleh religiusitas dan tingkat literasi keuangan nasabah.

Seperti penelitian yang dilakukan dilakukan oleh Amin & Aman juga memperkuat pendapat ini yaitu penerimaan perbankan dan jasa keuangan syariah

---

<sup>31</sup> OJK, *Siaran Pers: Survey Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan Tahun 2022* (Jakarta, 2022), hlm 2

<sup>32</sup> Faizi, "*Problem Literasi Keuangan ...* hlm 4

<sup>33</sup> Albalushi Yasmeen and Stuart Locke, "Determinants of the Decision... hlm 16

<sup>34</sup> Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan* (Indramayu: CV. Andanu Animata, 2022), hlm 15

dipengaruhi oleh religiusitas,<sup>35</sup> dan dipertegas oleh Zulkhibri, lebih-lebih pada negara dengan mayoritas penduduknya muslim.<sup>36</sup> Lebih detil Guiso et al memperkuat argumentasi bahwa sikap ekonomi yang baik berkolerasi positif dengan keyakinan agama yang lebih kuat.<sup>37</sup>

Soma et.al memperkuat pemahaman bahwa Konsep Perbankan Syariah dan Kriteria Pemilihan Bank dipengaruhi oleh dimensi religiusitas.<sup>38</sup> Parastika, Nurmaeni, Gerrans, Demirguc-Kunt, Echchabi, dan Hasan dkk juga menghasilkan penelitian serupa bahwa keputusan bertransaksi pada bank syariah dipengaruhi oleh religiusitas. Berbeda dengan Rohali et. al,<sup>39</sup> menemukan bahwa keputusan perusahaan bertransaksi pada bank syariah tidak dipengaruhi oleh religiusitas dan pengetahuan syariah. Rohali juga menunjukkan bahwa secara umum tingkat pengetahuan syariah baik dari responden muslim maupun non muslim masih minim untuk pengetahuan dasar fiqh muamalah. Pada dimensi religiusitas ini, terdapat inkonsistensi akan hasil penelitian terdahulu sehingga diperlukan penelitian ulang untuk mengkonfirmasi hasil tersebut<sup>40</sup>.

Pada aspek transformasi digital, menurut Prawira, keputusan bertransaksi pada produk bank dipengaruhi oleh transformasi digital.<sup>41</sup> Hal ini dikarenakan

---

<sup>35</sup> Amin and Aman, "Determinants of Attitude towards the Acceptance of Islamic Banking: A Case of District Peshawar, Pakistan," *Journal of Managerial Sciences* 10, no. 1 (2016), hlm 1

<sup>36</sup> Zulkhibri, "Financial Inclusion, Financial Inclusion Policy and Islamic Finance," *Macroeconomics and Finance in Emerging Market Economies* 9, no. 3 (2016) hlm 5

<sup>37</sup> Guiso, Paola Sapienza, and Luigi Zingales, "People's Opium? Religion and Economic Attitudes," *Journal of Monetary Economics* 50, no. 1 (2003), hlm 1

<sup>38</sup> Soma. Abdul et al., "Religiosity and Islamic Banking Product Decision: Survey on Employees of PT Telekomunikasi Indonesia," *Jurnal Ekonomi* 16, no. 1 (2017), hlm 1

<sup>39</sup> Rohali Yuanita et al., "Factors Affecting the Decision-Making of Indonesian Sharia Banking Companies," *ADI Journal on Recent Innovation (AJRI)* 4, no. 1 (2022), hlm 13

<sup>40</sup> Ibid. hlm 13

<sup>41</sup> Prawira Bayu, *Transformasi Digital Ban Di Indonesia: Konsep Dan Praktek Dalam Memimpin Transformasi Total*. (Malang: Media Nusa Creative, 2021), hlm 32-33

transformasi digital dapat membentuk pengalaman baru pada pelanggan/nasabah. Westerman memperkuat pendapat ini dimana pelanggan yang terlibat secara intens dalam digitalisasi produk, berharap layanan dan informasi didapat secara cepat dan tepat waktu serta sesuai dengan kebutuhan spesifiknya.<sup>42</sup>

OJK dalam bukunya juga menjelaskan bahwa pemanfaatan *financial technology* dapat memperluas akses keuangan syariah.<sup>43</sup> Sejalan dengan OJK, Presiden juga menyatakan 5 (lima) langkah percepatan transformasi digital, yaitu: perluasan akses dan tingkatkan infrastruktur digital, *blue-print* transformasi digital, integrasi pusat data nasional, SDM Digital, regulasi, dana, dan pembiayaan.<sup>44</sup> Transaksi pembayaran digital di masyarakat dapat mewujudkan dan meningkatkan keuangan inklusif yang seluas-luasnya baik untuk masyarakat maupun UKM.<sup>45</sup> Westerman juga menyatakan dalam bukunya bahwa pengalaman pelanggan menjadi salah satu dari tiga komponen utama transformasi digital.<sup>46</sup>

Keputusan bertransaksi pada bank syariah juga dipengaruhi oleh transformasi digital yang dinyatakan jelas dalam penelitian Aripin et.al<sup>47</sup> dan Prassetio<sup>48</sup> yang keduanya menghasilkan temuan terkait inklusi keuangan syariah, literasi keuangan syariah, dan religiusitas berpengaruh terhadap transformasi digital. Sedangkan

---

<sup>42</sup> Westerman George, Didier Bonnet, and Andrew McAfee, *Leading Digital: Turning Technology Into Business Transformation* (USA: Harvard Business Review Press, 2014), hlm 34

<sup>43</sup> Tim Penyusun OJK, *Industri Jasa Keuangan Syariah: Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2019), hlm 38

<sup>44</sup> Prawira Bayu, *Transformasi Digital Bank Di Indonesia...* hlm 58

<sup>45</sup> Ibid....hlm 61

<sup>46</sup> Westerman George, *Leading Digital: Turning...* hlm 44

<sup>47</sup> Aripin Nasir dan Nur Fatwa, "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah," SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah 5, no. 1 (2022), hlm 29

<sup>48</sup> Edwin Prassetio, "Penerapan Model Utaut Dalam Penerimaan Nasabah Menggunakan Digital Banking BNI Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus: Nasabah BNI Syariah Tangerang Selatan)" (Jakarta, Tesis Tidak Diterbitkan, 2021), hlm 71

hubungan Transformasi digital yang berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah telah diteliti oleh Berakon<sup>49</sup>, Neheler et al,<sup>50</sup> Riza,<sup>51</sup> dan Zouari & Abdelhedi.<sup>52</sup>

Keputusan bertransaksi pada bank syariah juga dipengaruhi oleh tingkat keyakinan (religiusitas) dan literasi keuangan syariah, seperti dinyatakan oleh Guiso et.al,<sup>53</sup> Barro & McCleary,<sup>54</sup> Gerrans et.al,<sup>55</sup> Khan & Khanna,<sup>56</sup> Demirguc-Kunt et.al,<sup>57</sup> Echchabi & Aziz,<sup>58</sup> Naceur et.al,<sup>59</sup> dan Zulkhibri.<sup>60</sup>

Digitalisasi menjadikan pelanggan makin terpenuhi kebutuhannya dengan produk yang sesuai, memudahkan proses interaksi antara pelanggan dengan pemilik produk, sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan bertransaksi pada produk tersebut.<sup>61</sup> Penelitian ini berusaha mengkaji lebih lanjut

---

<sup>49</sup> Berakon. Izra, Hendy Mustiko, and Muhammad Riza, "Impact of Digital Sharia Banking Systems on Cash-Waaf among Indonesian Muslim Youth," *Journal of Islamic Marketing* 13, no. 7 (2022), hlm 16

<sup>50</sup> Liere-Netheler, Sven Packmohr, and Kristin Vogelsang, "Drivers of Digital Transformation in Manufacturing," *Proceedings of the 51st in Hawaii International Conference on System Sciences* (Hawaii: AIS eLibrary, 2018), hlm 3927

<sup>51</sup> Riza Alex, "Customer Acceptance of Digital Banking in Islamic Bank: Study on Millennial Generation," in *CIMAE: Conference on Islamic Management Accounting and Economics*, vol. 2 (Yogyakarta: Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam UII, 2019), hlm 73

<sup>52</sup> Zouari Ghazi and Marwa Abdelhedi, "Customer Satisfaction in the Digital Era: Evidence from Islamic Banking," *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 10, no. 1 (2021), hlm 15

<sup>53</sup> Guiso, Paola Sapienza, and Luigi Zingales, "People's Opium? Religion... hlm 1

<sup>54</sup> Barro.R and Rachel M. McCleary, "Religion and Economic Growth Accross Countries," *American Sociological Review* 68, no. 5 (2003), hlm 760

<sup>55</sup> Gerrans.P, M Clark-Murphy, and K Truscott, "Financial Literacy and Superannuation Awareness of Indigenous Australians: Pilot Study Results," *Australian Journal of Social Issues* 44, no. 4 (2009), hlm 417

<sup>56</sup> Khan Ayesha Khalid, *Is Faith a Luxury for the Rich? Examining the Influence of Religious Beliefs on Individual Financial Choices* (Massachusetts: ILSP, 2012), hlm 253-254

<sup>57</sup> Demirguc-Kunt, *Islamic Finance and Financial Inclusion...* hlm 2

<sup>58</sup> A. Echchabi and H.A. Aziz, "Empirical Investigation of Customers' Perception and Adoption towards Islamic Banking Services in Morocco," *Middle-East Journal of Scientific Research* 12, no. 6 (2012), hlm 850

<sup>59</sup> Naceur.S, A. Barajas, and A. Massara, *Can Islamic Banking Increase Financial Inclusion?* (Edward Elgar Publishing, 2017), hlm 213

<sup>60</sup> Zulkhibri, *Financial Inclusion, Financial...* hlm 5

<sup>61</sup> Westerman George, *Leading Digital: Turning...* hlm 34-35

tentang dampak adanya transformasi digital di perbankan syariah, apakah dapat memoderasi hubungan inklusi keuangan syariah, literasi keuangan syariah, dan religiusitas terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah?.

Berdasarkan argumentasi yang dibangun sebelumnya, dapat ditelaah bahwa sangat minim penelitian sebelumnya yang secara spesifik meneliti secara langsung terkait efek moderasi dari transformasi digital terhadap variabel dependen dan independen tersebut sehingga penelitian ini memiliki kebaruan pada transformasi digital sebagai variabel pemoderasi hubungan inklusi keuangan syariah, literasi keuangan syariah, religiusitas terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah.

Penelitian ini dilakukan pada pengguna atau nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Blitar. Argumentasi bank tersebut yaitu: 1) bank tersebut merupakan bank syariah dengan reputasi baik hingga saat ini yang mengedepankan prinsip pengelolaan berbasis syariah, dan lebih lanjut BSI merupakan Bank BUMN hasil penggabungan (*merger*) tiga bank plat merah yang berlandaskan syariah; 2) Bank Syariah yang dipilih tersebut masih aktif beroperasi di Blitar dan menjadi barometer perkembangan lembaga keuangan syariah di Blitar Raya; 3) Blitar sendiri sebagai daerah dengan penduduk yang notabene mayoritas muslim, sehingga dapat dijadikan tolok ukur perkembangan keuangan syariah di daerah; dan 4) Bank Syariah tersebut merupakan perbankan umum syariah yang juga konsisten meningkatkan layanan berbasis digital melalui berbagai upaya transformasi digital di masing-masing platform dan produk yang mereka inovasikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pemikiran dan menjadi salah satu pertimbangan pemerintah dan berbagai *stakeholder* terkait untuk

merancang strategi yang tepat. Strategi tersebut terkait dengan peningkatan inklusi keuangan syariah dan literasi keuangan syariah, dan didekati juga dengan pendekatan religiusitas yang tepat karena mayoritas masyarakat Indonesia adalah muslim. Pengembangan dan strategi yang dijalankan berbasiskan transformasi digital di sektor perbankan syariah diharapkan juga dapat mempercepat pertumbuhan pengguna bank syariah, inovasi produk dan layanan syariah, dan secara tidak langsung diharapkan dapat meningkatkan layanan dan kepuasan kepada nasabah atau pengguna bank syariah sehingga basis syariah menjadi kegiatan dan budaya ekonomi baru di kalangan masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim dan idealnya menjalankan kehidupan yang islami.

Berangkat dari berbagai argumentasi atau landasan teoritis, kondisi lapangan/empiris khususnya di Blitar, dan masih minim riset tentang peran transformasi digital dalam memoderasi hubungan inklusi keuangan syariah, literasi keuangan syariah, dan religiusitas, maka diperlukan perluasan riset terkait hal tersebut dan dikaitkan langsung dengan keputusan menggunakan perbankan syariah di Indonesia, maka judul yang diambil yaitu **Pengaruh Inklusi Keuangan Syariah, Literasi Keuangan Syariah, dan Religiusitas dengan Transformasi Digital sebagai Variabel Moderasi terhadap Keputusan Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia di Blitar.**

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

1. Menurut survey Otoritas Jasa Keuangan tahun 2019, Inklusi Keuangan di Indonesia berada pada level 76,19%, sedangkan Inklusi Keuangan Syariah masih berada pada level yang rendah yakni 9,1%. Presentase ini *linier* dengan *market share* perbankan syariah yang hanya 6,5%. Keadaan ini cukup ironis di Indonesia mengingat struktur penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam dan merupakan potensi yang besar dalam mengembangkan pasar keuangan syariah. Untuk itu perlu dilakukan penelitian terkait pengaruh inklusi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi di bank syariah Indonesia di Blitar.
2. Tidak hanya inklusi keuangan syariah dan *market share* perbankan syariah yang rendah, tetapi literasi keuangan syariah juga ada pada titik yang rendah yaitu sebesar 8,93%, jauh di bawah literasi keuangan konvensional yang mencapai 38,03%. Menarik untuk dilakukan penelitian yang fokus pada pengaruh literasi keuangan syariah terhadap bertransaksi pada bank syariah Indonesia di Blitar.
3. Pada aspek religiusitas, Indonesia dengan mayoritas masyarakatnya adalah muslim, justru tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Di sisi lain terdapat inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bawono dan Rachmawati menghasilkan temuan religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan bank syariah, sedangkan terdapat beberapa penelitian lain seperti Parastika et.al, Nurmaeni, Gerrans, Demirguc-Kunt,

Echchabi, Zulkhibri, Amin dan Aman, Hasan et.al, menghasilkan kesimpulan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah.

4. Transformasi digital menjadi isu paling terkini yang mulai didengungkan ketika tuntutan akan kecepatan dan ketepatan transaksi mulai menjadi kebutuhan pelanggan. Penggunaan internet yang kian masif menjadikan digitalisasi di berbagai sektor menjadi kebutuhan tidak terkecuali di sektor perbankan. Tantangan bank syariah dalam digitalisasi adalah bagaimana menyelaraskan proses transaksi berbasis digital dengan kepatuhan terhadap prinsip syariah sehingga diduga transformasi digital mampu meningkatkan transaksi bank syariah di kalangan masyarakat Indonesia.
5. Keputusan bertransaksi pada bank syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menurut penelitian terdahulu mengarah pada dugaan peran moderasi dari transformasi digital dalam hubungan inklusi keuangan syariah, literasi keuangan syariah, religiusitas terhadap keputusan menggunakan bank syariah. Inklusi keuangan syariah yang rendah, *market share* perbankan syariah juga rendah, menjadi fenomena menarik untuk dikaji di tengah mayoritas penduduk Islam. Kajian ini juga dirasa perlu untuk dikembangkan sampai dengan menguji persepsi masyarakat pada level keputusan menggunakan perbankan syariah sehingga diperoleh fakta empiris yang komprehensif terkait dengan keterkaitan berbagai variabel tersebut.

### **C. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang dan identifikasi permasalahan yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka dirumuskan beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh inklusi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah?
2. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah?
3. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah?
4. Bagaimana pengaruh moderasi transformasi digital dalam hubungan inklusi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah?
5. Bagaimana pengaruh moderasi transformasi digital dalam hubungan literasi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah?
6. Bagaimana pengaruh moderasi transformasi digital dalam hubungan religiusitas terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah?

### **D. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah yang diidentifikasi, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menguji pengaruh inklusi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
2. Menguji pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;

3. Menguji pengaruh religiusitas terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
4. Menguji pengaruh moderasi transformasi digital dalam hubungan inklusi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
5. Menguji pengaruh moderasi transformasi digital dalam hubungan literasi keuangan syariah terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
6. Menguji pengaruh moderasi transformasi digital dalam hubungan religiusitas terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Inklusi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
2. Literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
3. Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
4. Moderasi transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
5. Moderasi transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;
6. Moderasi transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah;

## **F. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang baik, antara lain adalah sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini memberikan perluasan khasanah keilmuan dan teoritis dengan menguji secara empiris dimensi inklusi keuangan syariah, literasi keuangan syariah, dan religiusitas di Indonesia khususnya di Blitar Raya yang dikembangkan pengujiannya dengan efek moderasi transformasi digital terhadap keputusan bertransaksi pada bank syariah.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bank Umum Syariah**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat dijadikan rujukan dalam perluasan dalam implementasi inklusi keuangan syariah, literasi keuangan syariah, dan penguatan religiusitas dengan faktor pemicu transformasi digital di layanan perbankan syariah di Indonesia khususnya di Blitar Raya secara masif sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan nasabah yang bertransaksi pada bank syariah dan secara tidak langsung dapat meningkatkan *market share* keuangan syariah di Indonesia.

#### **b. Bagi Akademisi**

Diharapkan bermanfaat baik secara teori maupun aplikasi terhadap pengembangan ilmu ekonomi Islam. Sekiranya penelitian ini merupakan informasi yang berharga sebagai kontribusi pemikiran dan menambah arsip dokumen perbendaharaan pada UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini berguna sebagai bahan kajian atau referensi apabila akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode ataupun variabel yang sama sehingga penelitian tersebut bisa mendapat hasil yang lebih mendalam serta dapat memberikan manfaat secara lebih luas kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

## **G. Penegasan Istilah**

Dalam penyusunan tesis ini, untuk memudahkan penelaahan tentang variabel yang digunakan, dapat memahami pokok-pokok permasalahan serta mencegah kesalahpahaman dalam penjelasan selanjutnya, maka peneliti terlebih dahulu perlu menjelaskan pengertian terkait yang ada dalam judul penelitian ini.

### **1. Penegasan Konseptual**

- a. Inklusi keuangan syariah merupakan merupakan kondisi ketika masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai produk dan layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>62</sup>
- b. Literasi keuangan syariah merupakan pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan

---

<sup>62</sup> *Peraturan Presiden Nomor 114...hlm 2*

kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.<sup>63</sup>

- c. Religiusitas merupakan konsep totalitas (*kaffah*), melaksanakan ajaran Islam secara menyeluruh, konsep kesempurnaan (*kamal*), Islam ajaran lengkap mencakup seluruh aspek kehidupan. Aspek sosial, politik, budaya, ekonomi, hukum dan sebagainya. Konsep kebajikan mencakup keimanan (vertikal) dan muamalah (horizontal).<sup>64</sup> Sikap beragama merupakan suatu kondisi yang ada pada diri seseorang, yang mendorongnya untuk berperilaku sesuai dengan tingkat ketaatan beragama, termasuk keputusan pembelanjaan.<sup>65</sup>
- d. Transformasi digital, merupakan upaya perubahan produk, jasa, dan aktifitas menjadi non-fisik.<sup>66</sup> Cara perubahan tersebut menggunakan menggunakan teknologi digital sebagai pilarnya. Transformasi digital di perbankan yakni pendekatan dengan nasabah dengan menyediakan aplikasi *m-banking* yang memudahkan transaksi keuangan, layanan bank tanpa harus ke kantor (*Branchless Banking*), mesin pembuat rekening (*Tyme Digital*), dan berbagai aplikasi pendukung lainnya.
- e. Keputusan yaitu sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, beberapa penilaian

---

<sup>63</sup> OJK, *Survei Nasional Literasi...* hlm 2

<sup>64</sup> Suryadi Bambang dan Bahrul Hayat, *Religiusitas: Konsep, Pengukuran, Dan Implementasi Di Indonesia* (Jakarta: Bibliosmia Karya Indonesia, 2021). hlm 4-5

<sup>65</sup> Hamali Syaiful, "Sikap Keagamaan Dan Pola Tingkah Laku Masyarakat Madani," *Al-Adyan* 6, no. 2 (2011), hlm 84

<sup>66</sup> Prawira Bayu, *Transformasi Digital Bank Di Indonesia...* hlm 65

alternatif, membuat keputusan membeli, dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.<sup>67</sup>

## 2. Penegasan Operasional

- a. Inklusi keuangan syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tersedianya akses terhadap berbagai produk dan layanan formal keuangan syariah yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Dimensi pengukurannya meliputi: aksesibilitas, ketersediaan, dan kegunaan.
- b. Literasi keuangan syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan. Dimensi pengukurannya meliputi: pengetahuan konsep keuangan, kemampuan komunikasi konsep keuangan, bakat mengelola keuangan pribadi, keterampilan membuat keputusan keuangan yang tepat dan keyakinan dalam perencanaan keuangan secara efektif untuk kebutuhan keuangan mendatang.
- c. Religiusitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat kepercayaan, pemahaman, dan penanaman ajaran agama ke dalam kehidupan sehari-hari secara *kaffah* (ibadah dan muamalah) dengan dimensi meliputi Iman, Islam, Ikhsan, Ilmu, dan Amal.

---

<sup>67</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. (Jakarta: Rajawali, 2012), hlm 234

- d. Transformasi Digital dalam penelitian ini adalah perubahan layanan kepada nasabah dengan menyediakan aplikasi *m-banking* yang memudahkan transaksi keuangan, layanan bank tanpa harus ke kantor (*Branchless Banking*), mesin pembuat rekening (*Tyme Digital*), dan berbagai aplikasi pendukung lainnya. Indikator pengukurannya meliputi lima domain yang mendeskripsikan transformasi digital yaitu: pengalaman pelanggan, operasional terbaik, model bisnis baru (inovasi).
- e. Keputusan bertransaksi pada bank syariah dalam penelitian ini merupakan proses menentukan pilihan untuk menggunakan produk (baik *funding* maupun *lending*) bank syariah di Indonesia. Dimensi pengukuran keputusan meliputi: pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, keputusan membeli, dan perilaku setelah membeli.