

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, RELIGIOSITAS,  
KUALITAS LAYANAN DAN KETERJANGKAUAN AKSES LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PRODUK PERBANKAN  
SYARIAH  
(STUDI KASUS MASYARAKAT KLATEN)**



**SKRIPSI  
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**OLEH:  
Tyas Ayu Rahmita  
NIM. 18108030006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2022**

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, RELIGIOSITAS,  
KUALITAS LAYANAN DAN KETERJANGKAUAN AKSES LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PRODUK PERBANKAN  
SYARIAH  
(STUDI KASUS MASYARAKAT KLATEN)**



**SKRIPSI  
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**  
**Tvas Ayu Rahmita**  
**NIM. 18108030006**

**DOSEN PEMBIMBING:**  
**Sunarsih, S.E., M.Si.**  
**NIP.19740911 199903 2 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2022**

# HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-955/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, RELIGIOSITAS, KUALITAS LAYANAN DAN KETERJANGKAUAN AKSES LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS MASYARAKAT KLATEN)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TYAS AYU RAHMITA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18108030006  
Telah diujikan pada : Kamis, 11 Agustus 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

## TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Sunarsih, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 630058em8e37



Penguji I

Dr. Mukhamad Yazid Afandi, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 626de101e6199



Penguji II

Furqonul Haq, S.E.I., M.E.I  
SIGNED

Valid ID: 6208431bb5a6



Yogyakarta, 11 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afidwaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 6302a91488543

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Tyas Ayu Rahmita  
Kepada  
**Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga**  
di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan  
seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Tyas Ayu Rahmita  
NIM : 18108030006  
Judul Skripsi : **Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiositas, Kualitas  
Layanan Dan Keterjangkauan Akses Layanan Terhadap  
Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi  
Kasus Masyarakat Klaten)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program  
Studi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah  
satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera  
dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 20 Juni 2022

Pembimbing

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**Sunarsih, S.E., M.Si**

**NIP.19740911 199903 2 001**

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tyas Ayu Rahmita  
NIM : 18108030006  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**”Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiositas, Kualitas Layanan dan Keterjangkauan Akses Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Klaten)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalty Non Exclusive* ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta  
Pada tanggal 12 Juli 2022  
Yang Menyatakan



Tyas Ayu Rahmita  
NIM.18108030006

## HALAMAN MOTTO

*“BERTUMBUH, BERTAMBAH, dan BERSYUKUR”*

*“Don't try to live up to the other people's expectations. Live by your own values, take your own small steps forward, one at a time.”*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tyas Ayu Rahmita

NIM :18108030006

Jurusan/Prodi :Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas, Kualitas Layanan Dan Keterjangkauan Akses Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Klaten)"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana semestinya.

Yogyakarta, 12 Juli 2022

Penulis



Tyas Ayu Rahmita  
NIM:18108030006

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT dan Shalawat serta salam tercurahkan kepada  
Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Ayah terhebat, Babe Suyatno dan Ibuku Tersayang Ibu Eny Irawati yang selalu  
memberikan kasih sayang dan *support* yang luar biasa selama ini. Untuk kakakku  
Dian Ayu Rahmita terima kasih untuk semua nasihat, semangat dan dukungannya.

Untuk adik laki-lakiku satu-satunya, Azeen Nashani terima kasih untuk selalu  
menghibur dikala semua hal terasa berat.

Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Akademik Bapak Dr. Muh. Yazid Afandi,  
M.Ag dan Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Sunarsih, S.E., M.Si yang telah banyak  
memberikan bimbingan dan arahan kepada saya.

Terima kasih kepada Almamater UIN Sunan Kalijaga, khususnya Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam yang sudah memberikan ruang untuk saya belajar.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	Dh	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Dza'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta'Marbutah

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathh	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
نكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهليّة	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A

تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

#### F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

Bila diikuti huruf qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal "al"

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

Bila diikuti huruf Syamsiyyah maka ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

#### I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiositas, Kualitas Layanan Dan Keterjangkauan Akses Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Klaten)”** sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Strata Satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini. Semoga kita senantiasa menjadi pengikutnya yang istiqomah berjuang dalam membumikan ajaran Islam. Aamiin.

Dalam proses penulisan skripsi ini terdapat berbagai macam permasalahan sehingga menghambat jalannya penelitian. Berkat usaha, do'a, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu secara materil maupun moril kepada penulis, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA. Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. M. Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Prodi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Ibu Sunarsih, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, arahan, bimbingan, nasihat, semangat dan saran dalam proses menyelesaikan tulisan ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan banyak pengalaman kepada saya, terkhusus dosen Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.
6. Seluruh staf dan pegawai tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Kedua orang tua tercinta, Babe Suyatno dan Ibu Eny Irawati yang selalu memberikan dukungan moril dan materil yang tidak pernah kurang, perhatian, kasih sayang yang tak terbatas dan doa-doa yang selalu dipanjatkan untuk kebahagiaan dan kesuksesan anak-anaknya. Terima kasih untuk semua hal yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Kakak saya, Dian Ayu Rahmita yang selalu memberikan arahan, nasihat, dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini.
9. Adik tersayang, Azeen Nashani yang selalu menjadi penghibur ketika penulis merasa lelah.
10. Sahabat terbaik, Yulian Muhammad Adhitama yang selalu memberi dukungan dalam mengerjakan karya tulis ini. Terima kasih atas segala dukungan dan semangatnya. Terima kasih untuk selalu kebersamaan dan tidak pernah lelah menjadi tempat untuk berkeluh kesah.
11. Segenap keluarga besar terkasih yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Sahabat Klaten tersayang, yang selalu memberi semangat dan motivasi, Yumna, Fatikhah, Putut. Terima kasih sudah selalu kebersamaan dan terima kasih tidak pernah bosan karena selalu menjadi tempat berkeluh kesah.
13. Sahabat seperjuangan yang selalu memberi saran, motivasi, dan semangat Shinta Shafa Arwidia, Alya Laili Utdkhiati, Amy Astriana. Terima kasih atas waktu dan kerja sama selama kuliah hingga penyusunan karya ini.

14. Sahabat Soloku Dinda Dwi Aryanti yang selalu memberikan semangat dan motivasi. Terima kasih sudah selalu kebersamai dan terima kasih tidak pernah bosan karena selalu menjadi tempat berkeluh kesah.
15. Teman-teman SMA yang selalu memberikan semangat, Shofa, Tiara, Nopal, Beno, Yustika, Ridwan. Terima kasih atas segala dukungan dan semangatnya.
16. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Keuangan Syariah (MKS) 2018 yang telah menemani proses belajar selama kurang lebih empat tahun. Terima kasih atas motivasi, dukungan, dan doanya.
17. Dan semua pihak lainnya yang telah memberikan dukungan, do'a, dan juga yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tulisan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Sehingga, saran dan kritik atas skripsi ini sangat berguna untuk perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama.

Yogyakarta, 12 Juli 2022

Penulis



Tyas Ayu Rahmita  
NIM.18108030006

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>14</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>15</b>
<b>D. Sistematika Penulisan</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>18</b>
1. Theory Of Planned Behaviour (TPB).....	18
2. Teori Perilaku Keuangan ( <i>Behavioral Finance Theory</i> ) .....	22
3. Teori Pengambilan Keputusan.....	23
4. Literasi Keuangan Syariah.....	26
5. Religiositas Masyarakat.....	30
6. Kualitas Layanan .....	33

7. Keterjangkauan Akses Layanan .....	39
8. Bank Syariah .....	42
<b>B. Telaah Pustaka .....</b>	<b>49</b>
<b>C. Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>55</b>
1. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah.....	55
2. Pengaruh Religiositas terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah .....	57
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah. ....	58
4. Pengaruh Keterjangkauan Akses Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah. ....	59
<b>D. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>62</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
<b>A. Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>63</b>
<b>B. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>64</b>
<b>C. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>65</b>
1. Variabel Terikat (Dependen).....	66
2. Variabel Bebas (Independen).....	67
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>71</b>
<b>E. Teknik Pengujian Instrumen .....</b>	<b>71</b>
1. Uji Validitas.....	71
2. Uji Reliabilitas.....	72
<b>F. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>72</b>
1. Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	73
2. Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	74
3. Uji Model.....	75
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>78</b>
<b>B. Karakteristik Responden .....</b>	<b>79</b>
1. Jenis Kelamin .....	79

2. Usia.....	80
3. Pendidikan Terakhir .....	81
4. Pekerjaan .....	82
5. Domisili .....	83
6. Produk yang digunakan .....	85
<b>C. Analisis Deskriptif.....</b>	<b>86</b>
1. Literasi Keuangan Syariah.....	86
2. Religiositas .....	87
4. Keterjangkauan Akses Layanan .....	89
5. Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah.....	90
<b>D. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) .....</b>	<b>91</b>
1. Uji Validitas.....	91
2. Uji Reliabilitas.....	98
<b>E. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....</b>	<b>99</b>
<b>F. Hasil Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>101</b>
<b>G. Pembahasan .....</b>	<b>103</b>
1. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Masyarakat Klaten Menggunakan Produk Perbankan Syariah .....	103
2. Pengaruh Religiositas terhadap Keputusan Masyarakat Klaten Menggunakan Produk Perbankan Syariah .....	105
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Masyarakat Klaten Menggunakan Produk Perbankan Syariah .....	107
4. Pengaruh Keterjangkauan Akses Layanan terhadap Keputusan Masyarakat Klaten Menggunakan Produk Perbankan Syariah .....	109
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>110</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>110</b>
<b>B. Keterbatasan penelitian.....</b>	<b>111</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>111</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>121</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>153</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Market Share Perbankan Syariah Tahun 2018-2021 .....	2
Gambar 1.2 Grafik Perkembangan Aset Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	3
Gambar 1.3 Jumlah Total Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Bank Umum Syariah Kota Surakarta (dalam Miliar) .....	11
Gambar 4.1 Model Struktural .....	100



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kantor Bank Menurut Kelompok Bank .....	10
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	79
Tabel 4.2 Kelompok Usia Responden.....	80
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	81
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden .....	82
Tabel 4.5 Domisili Responden.....	83
Tabel 4.6 Jenis Produk Bank Syariah yang Digunakan Responden .....	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Variabel Literasi Keuangan Syariah.....	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Variabel Religiositas .....	87
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Variabel Kualitas Layanan .....	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Variabel Keterjangkauan Akses Layanan .....	89
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Variabel Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah.....	90
Tabel 4.13 Nilai Loading Factor Variabel secara Keseluruhan .....	92
Tabel 4.14 Loading Factor setelah di Eliminasi.....	94
Tabel 4.15 Nilai Cross Loading .....	95
Tabel 4.16 Nilai Average Variance Extraxced (AVE).....	97
Tabel 4.17 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	98
Tabel 4.18 Nilai R-Square dan Adjusted R-Square .....	99
Tabel 4.19 Koefisien Jalur .....	101

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah, religiositas, kualitas layanan dan keterjangkauan akses layanan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah di Klaten. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat muslim yang menggunakan produk perbankan syariah di Klaten. Jumlah sampel penelitian sebanyak 298 responden diperoleh dengan metode purposive sampling. Penelitian ini berdasarkan data primer berupa kuesioner yang dikumpulkan dari seluruh responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)* dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan produk perbankan syariah, sedangkan religiositas kualitas layanan dan keterjangkauan akses layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah di Klaten.

**Kata kunci:** Literasi keuangan syariah, religiositas, kualitas layanan, keterjangkauan akses layanan, keputusan menggunakan produk perbankan syariah



## ABSTRACT

*This study aims to know the impact of Islamic financial literacy, religiosity, service quality, accessibility of service toward taking decision muslim community to use Islamic banking product in Klaten. This study is a quantitative descriptive research with survey method. The research population comprised muslim community who used Islamic banking product in Klaten. The number of sample used were 298 with purposive sampling method. This study is based on primary data in the form of questionnaires which collected from all responden. The method of data analysis is using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 3.0 software. The result of this research showed that Islamic financial literacy haven't significant effect toward taking decision muslim community to use Islamic banking. Meanwhile religiosity, service quality, accessibility of service have positive and significant effect toward taking decision muslim community to use Islamic banking in Klaten.*

**Keyword:** *Islamic financial literacy, religiosity, service quality, accessibility of service, decision muslim community*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian di Indonesia membawa kemajuan pada Lembaga Keuangan Syariah, salah satunya pada bank syariah. Kemunculan bank syariah ini tidak luput dari kebutuhan masyarakat muslim di Indonesia akan pembiayaan dan penawaran produk simpan pinjam yang berbasis syariah. Perbankan syariah mencakup semua aspek bank syariah dan unit usaha syariah, mulai dari kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Solihin, 2010).

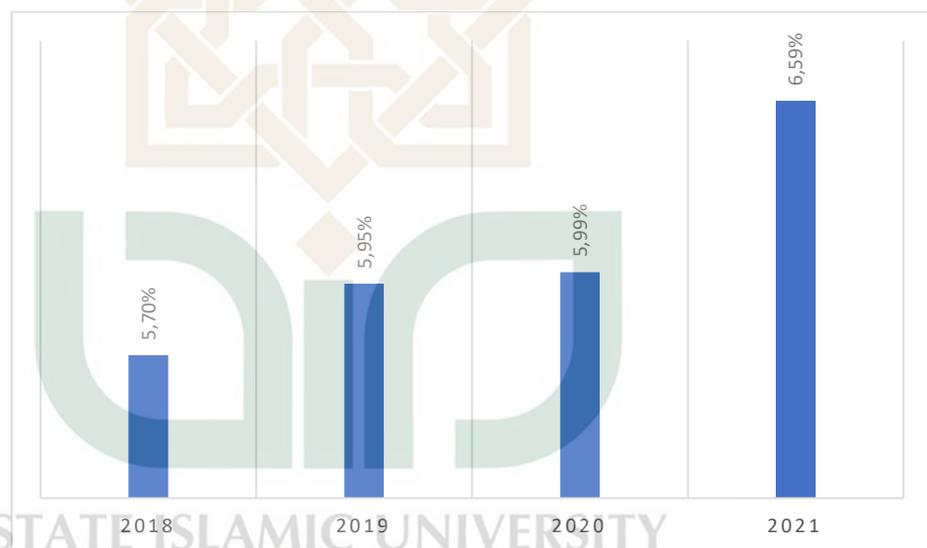
Penggunaan produk dan jasa perbankan syariah oleh penduduk muslim di Indonesia mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan pangsa pasar (*market share*) dari perbankan syariah setiap tahunnya. Besarnya rasio *market share* perbankan syariah akan membawa dampak terhadap perkembangan institusi keuangan syariah di Indonesia. Oleh karena itu, perbankan syariah dituntut untuk terus melakukan inovasi produk agar *market share* yang diraih semakin meningkat.

Tahun 2018 *market share* perbankan syariah tercatat sebesar 5,70%, angka ini naik 0,25% di tahun selanjutnya yaitu 2019 menjadi 5,95%. Di tahun 2020 *market share* tercatat 5,99% dan mengalami kenaikan drastis di tahun 2021 menjadi 6,59% (ojk.go.id). Kenaikan yang signifikan di tahun 2021 ini

tidak terlepas dari dampak langkah merger dari tiga bank syariah besar di Indonesia, yaitu bank BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank BRI Syariah, yang telah bergabung membentuk perusahaan baru yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 1 Februari 2021. Grafik market share dapat dilihat di tabel dibawah ini.

**Gambar 1.1 Grafik Market Share Perbankan Syariah Tahun**

**2018-2021**

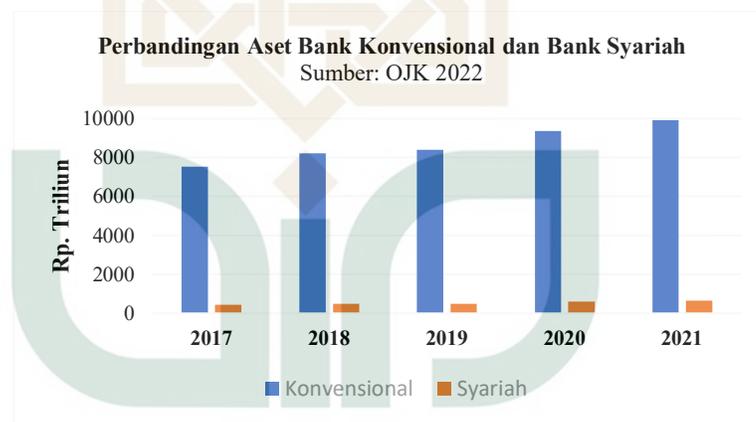


Sumber Data: Otoritas Jasa Keuangan (diolah kembali)

Perkembangan *market share* di atas tidak dapat dijadikan sebagai satu-satunya acuan dalam melihat perkembangan perbankan syariah secara menyeluruh. Jika dilihat dari segi aset, perkembangan bank syariah seharusnya dapat lebih melesat jauh seiring dengan perkembangan penduduk muslim di Indonesia. Pada Juni 2021, jumlah penduduk muslim di Indonesia tercatat

sebanyak 236,53 juta penduduk atau setara dengan 86,88% dari total penduduk Indonesia secara keseluruhan (bps.go.id). Tingginya angka ini seharusnya memberikan potensi dan peluang untuk bank syariah meraup aset yang besar, namun pada kenyataannya angka ini tidak berpengaruh dari segi perkembangan aset perbankan syariah.

**Gambar 1.2 Grafik Perkembangan Aset Bank Syariah dan Bank Konvensional 2017-2021**



Sumber Data: Otoritas Jasa Keuangan Indonesia (diolah kembali)

Seperti yang terlihat pada grafik di atas, aset bank syariah tumbuh, meski tidak signifikan pertumbuhan bank konvensional. Menurut informasi statistik dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bank konvensional akan memiliki total aset Rp9.900 triliun pada tahun 2021, meningkat 5,71% dari Rp9.300 triliun pada periode sebelumnya. Sementara itu, di tahun 2021 aset bank syariah tumbuh

sebesar 6,52% menjadi Rp646,2 triliun dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu 2020 sebesar Rp608,9 triliun (ojk.go.id).

Ada beberapa temuan dari berbagai penelitian yang dapat dijadikan pedoman dan pertimbangan masyarakat dalam memutuskan apakah akan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perbankan syariah, antara lain: seperti literasi terhadap keuangan syariah, tingkat religiositas masyarakat, kualitas layanan yang ditawarkan bank syariah, dan keterjangkauan akses layanan perbankan syariah, dimana hal-hal tersebut akan menjadi variabel dalam penelitian ini.

Alasan pengambilan variabel variabel tersebut didukung oleh beberapa teori, salah satunya adalah *Theory of Planned Behaviour (TPB)* yang merupakan perluasan dari *Theory Of Reasoned Action (TRA)* bahwa manusia merupakan makhluk yang rasional dalam mempertimbangan tindakan yang mereka lakukan sekaligus implikasi dari tindakan tersebut. Perilaku seseorang akan terwujud jika terdapat niat untuk berperilaku dalam diri seseorang, teori tersebut menyebutkan bahwa intensi untuk berperilaku dapat diprediksi dari sikap (*attitude toward the behaviour*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) Ajzen (1991) dalam (Chrismardani, 2016).

Selain faktor-faktor utama yaitu sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku terdapat juga faktor latar belakang yang hadir dalam diri seseorang. Dalam kategori ini, Ajzen (2005) memasukkan tiga faktor latar

belakang yakni personal, sosial, dan informasi. Faktor personal merupakan sikap umum seseorang terhadap sesuatu, ciri kepribadian, emosi, intelegensi, dan pengalaman. Faktor sosial antara lain pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, agama dan etik. Kemudian faktor informasi adalah pengetahuan, media, dan intervensi.

Literasi keuangan syariah berkaitan dengan faktor latar belakang yang termasuk dalam faktor informasi yaitu pengetahuan. Pengetahuan yang dimaksud penelitian ini adalah literasi keuangan syariah merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku atau tindakan seseorang yang merupakan kategori *control belief* atau keyakinan bahwa suatu perilaku dapat dilaksanakan. Kemudian religiositas yang berkaitan dengan faktor latar belakang sosial yaitu agama. Religiositas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku atau tindakan seseorang yang merupakan kategori *control belief* atau keyakinan bahwa suatu perilaku dapat dilaksanakan. Kemudian keterjangkauan akses layanan dalam berkaitan dengan faktor latar belakang informasi yaitu kategori media. Keterjangkauan akses layanan bank syariah sangat mempengaruhi tindakan seseorang. Misalnya ketika lokasi bank syariah dan prasarana yang disediakan bank syariah berada di tempat yang strategis akan dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat menarik minat masyarakat sehingga meningkatkan keputusan masyarakat untuk menggunakan bank syariah

Literasi keuangan diartikan sebagai keterampilan dalam mengelola uang supaya menjadi lebih baik lagi. Semetara itu, literasi keuangan syariah menjadikan kapasitas seseorang untuk menerapkan informasi keuangan dan membuat keputusan pengelolaan keuangan yang sejalan dengan ajaran agama Islam (Hafizah et al., 2016).

Data dari Survei Nasional Literasi Keuangan (SNLK) 2019 mengatakan jika literasi keuangan meningkat sebesar 29,7% menjadi 38,03% dari tahun 2016. Tingkat literasi keuangan di kalangan umat Islam hanya sedikit meningkat dari 8,1% menjadi 8,93% dengan data yang sama. Dengan demikian, hanya 8 orang dari setiap 100 orang Indonesia yang memiliki pengetahuan tentang sektor keuangan syariah. Sementara itu, tingkat inklusi keuangan syariah turun dari 11,1% menjadi 9,1%. Berdasarkan data tersebut, tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia masih cukup rendah dan jauh tertinggal dengan konvensional. Keterlibatan pemerintah, tokoh agama, dan dalam memberikan edukasi tentang keuangan syariah menjadi beberapa alasan yang menjadi sebab rendahnya tingkat literasi keuangan syariah (Agustianto, 2015). Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai pengaruh dari tingkat literasi keuangan syariah terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah.

Religiositas juga merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan seseorang untuk memutuskan menggunakan produk dari perbankan syariah. Religiositas merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk melakukan suatu hal sesuai dengan tingkat ketaatannya

terhadap agama yang dianut (Jalaluddin, 2001). Aktivitas yang didasari oleh religiositas, tidak hanya dalam beribadah, namun juga dalam aktivitas lain, adanya reaksi yang berbeda dari setiap orang akan menunjukkan tingkat religiositas yang dimilikinya (Ancok & Suroso, 2005).

Misalnya dalam keputusan menggunakan produk keuangan. Jika seseorang memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap keuangan syariah, memahami dan menerapkan dalam kehidupan sehari-harinya, maka dipastikan ia memiliki tingkat religiositas yang tinggi dan cenderung akan membawanya menggunakan produk perbankan syariah. Apabila didasari oleh tingkat *market share* dari bank syariah saat ini, dimana jumlahnya jauh tertinggal dari bank konvensional, dan hal tersebut tidak selaras dengan jumlah masyarakat muslim di Indonesia, maka patut untuk dipertanyakan, bagaimana pengaruh religiositas terhadap keputusan dalam menggunakan produk perbankan syariah.

Kualitas layanan merupakan salah satu hal yang akan dipertimbangkan oleh masyarakat dalam menggunakan produk tertentu, termasuk dalam menggunakan produk perbankan syariah. Kualitas layanan atau *service quality* merupakan sebuah kebutuhan sekaligus keinginan yang timbul dari dalam diri konsumen dan harus dipenuhi oleh penyedia jasa, baik dari segi ketepatan penyampaian informasi atau hal lain, guna memenuhi harapan dari para konsumen (Tjiptono, 2006)

Menurut Lupiyadi & Hamdani (2008), ada lima kriteria utama yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas layanan: (1) Bukti fisik (*tangibles*),

(2) Keandalan (*reliability*), (3) Ketanggapan (*responsiveness*), (4) Jaminan (*Assurance*), (5) Perhatian (*empathy*). Melihat fakta mengenai pangsa pasar perbankan syariah yang masih kecil dibandingkan dengan konvensional, maka perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas layanan yang akan berpengaruh terhadap penggunaan produk perbankan syariah. Jika layanan baik, seseorang akan cenderung menabung di perbankan syariah. Oleh karena itu, kualitas layanan dijadikan salah satu variabel dalam penelitian ini.

Keterjangkauan akses layanan juga merupakan hal yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah. Keterjangkauan akses layanan merupakan seberapa mudah lokasi layanan dapat ditempuh dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada. Keterjangkauan akses layanan dapat berupa kantor cabang, akses ATM setor dan tarik tunai, layanan *Mobile Banking*, dan sebagainya. Jika layanan yang diberikan oleh bank syariah memiliki kemudahan dalam keterjangkauan akses, maka banyak masyarakat yang akan memilih menggunakan produk perbankan syariah (Munardi et al., 2020).

Oleh karena itu, akses layanan bank syariah harus sudah mencapai pelosok negeri terutama untuk para pedagang kecil yang kian hari jumlahnya kian banyak. Namun, bila kita kembali melihat *market share* syariah yang masih jauh tertinggal dari bank konvensional, ini berarti bank syariah kalah jauh dari segi pangsa pasar, yang dimana seharusnya bank syariah dapat menjangkau pangsa pasar yang lebih luas, salah satunya dengan memberikan

akses layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam hal ini, maka perlu dibahas kembali bagaimana pengaruh keterjangkauan akses layanan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, komposisi penduduk Klaten berdasarkan agama sebagian besar dihuni oleh penduduk dengan agama Islam. Di tahun 2018, penduduk muslim di Klaten berjumlah 1.249.156 orang, di tahun 2019 berjumlah 1.221.213, dan di tahun 2020 berjumlah 1.234.511 orang (klatenkab.bps.go.id). Walaupun angka ini setiap tahun mengalami kenaikan dan penurunan, hal ini tidak berpengaruh terhadap posisi penduduk muslim yang mendominasi sebagian besar penduduk Klaten. Hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan riset mengenai keputusan dalam menggunakan produk perbankan dengan objeknya yakni masyarakat Klaten.

Selain itu, berdasarkan informasi dari *General Manager* Bank Syariah Indonesia di Daerah Klaten, bahwa saat ini hanya terdapat sekitar 75.000 (dari total 4 bank syariah di Klaten yang terdaftar di OJK) orang yang menjadi nasabah bank syariah di Klaten, apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk kota Klaten hanya ada sekitar 6% dari total keseluruhan total penduduk. Selain itu terdapat fakta bahwa persebaran bank syariah di Kabupaten Klaten minim apabila dibandingkan persebaran bank konvensional.

**Tabel 1.1 Jumlah Kantor Bank Menurut Kelompok Bank**

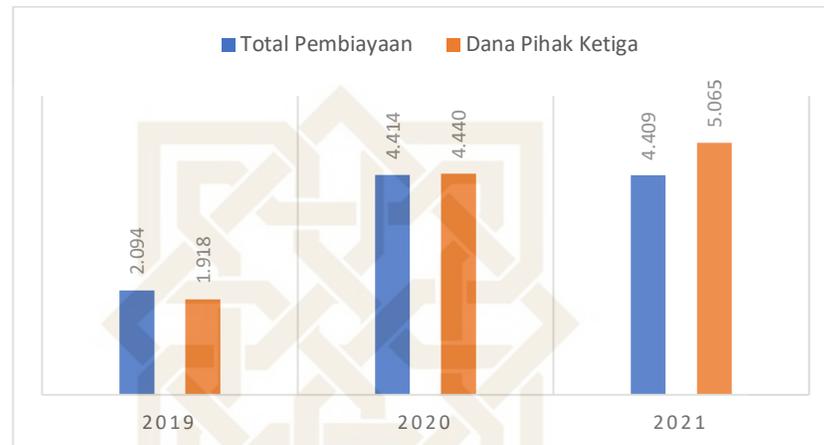
No	Kelompok Bank	Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu	Kantor Kas
1.	Persero	1	54	28
2.	Bank Swasta	-	16	2
3.	Bank Umum Syariah	-	4	-

Sumber: BPS Klaten 2020

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa jumlah bank umum syariah di Klaten masih sangat minim yaitu hanya terdapat 4 kantor cabang pembantu. Kemudian apabila dilihat dari jumlah fasilitas bank syariah seperti ATM, hanya terdapat 6 ATM di seluruh Kabupaten Klaten yang mayoritas berlokasi di Kota. Kemudian didukung dengan data tentang penyaluran pembiayaan dan dana pihak ketiga di Kota Surakarta, yang mana Kabupaten Klaten termasuk didalamnya seperti gambar grafik dibawah ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**Gambar 1.3 Jumlah Total Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga  
Bank Umum Syariah Kota Surakarta (dalam Miliar)**



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (diolah kembali)

Berdasarkan gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa pembiayaan yang disalurkan oleh Bank Syariah di Surakarta berfluktuatif, pada tahun 2019 menyalurkan sebesar Rp2.094 Miliar kemudian meningkat menjadi Rp4.414 Miliar pada tahun 2020 akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi Rp4.409. (OJK, 2021). Kemudian Dana Pihak Ketiga setiap tahunnya cenderung mengalami kenaikan. Pada tahun 2019 total dana pihak ketiga mencapai Rp1.918 Miliar, kemudian meningkat menjadi Rp4.440 Miliar pada tahun 2020 dan mengalami peningkatan lagi pada tahun 2021 menjadi Rp5.065 (OJK, 2021). Fakta bahwa bagi hasil yang ditawarkan oleh bank syariah adalah bukti bahwa orang puas untuk menyimpan atau menginvestasikan uang mereka di sana.

Jumlah pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah cenderung berfluktuatif karena terdapat beberapa fakta bahwa pembiayaan di bank syariah cenderung lebih mahal, hal tersebut terjadi karena skala ekonomi bank syariah lebih kecil jika dibandingkan dengan skala ekonomi bank konvensional, kemudian akad juga mempengaruhi *pricing* di bank syariah karena ketika nasabah menggunakan *akad murabahah* maka akan membeli dengan harga yang sudah disepakati di awal walaupun di masa depan akan terjadi inflasi, karena dalam keuangan semakin panjang durasi investasi maka akan semakin tinggi risikonya, oleh karena itu ekspektasi bagi hasil pembiayaan jangka panjang juga akan semakin tinggi (Rulindo, 2021). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suretno & Yusuf (1866), Hayadi (2016), dan Asnidar (2019).

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh literasi keuangan syariah, religiositas, kualitas pelayanan, dan keterjangkauan akses layanan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian pertama datang dari Munardi, Hakim, dan Ichan (2020), dimana dalam penelitiannya mereka menggunakan literasi keuangan syariah, religiositas, dan akses layanan sebagai variabel penelitian. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah, religiositas, dan akses layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk dari bank syariah (Munardi et al., 2020). Penelitian selanjutnya datang dari Handinda (2018) dimana objek dalam

penelitiannya adalah masyarakat DIY. Variabel yang digunakan dalam penelitiannya ada tiga, yaitu tingkat pengetahuan, kualitas layanan, dan tingkat literasi keuangan syariah. Hasil penelitiannya menunjukkan tiga variabel yang digunakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di DIY baik secara parsial maupun simultan (Handinda & Sholeh, 2018). Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Sardiana (2016) dimana objek penelitiannya adalah masyarakat yang berdomisili di Jakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah literasi keuangan syariah. Hasil dalam penelitiannya menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap penggunaan jasa keuangan islam (Sardiana, 2016).

Berbeda dengan beberapa penelitian di atas, penelitian yang dilakukan oleh (Fauziah, 2019) mendapatkan hasil yang berbeda. Dimana dalam penelitiannya menunjukkan secara parsial literasi keuangan berpengaruh signifikan, sementara variabel lain yaitu religiositas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah. Penelitian selanjutnya datang dari Yulianto (2018), dimana dalam penelitiannya menggunakan dua variabel dependen, yaitu literasi keuangan syariah dan kualitas persepsi dengan penggunaan produk atau layanan lembaga keuangan syariah sebagai variabel independennya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung maupun keputusan asuransi di lembaga keuangan syariah. Penelitian

ini sejalan dengan temuan Nugroho (2014) dimana Ia meneliti bagaimana pengaruh religiositas dalam keputusan menabung di bank syariah. Hasil penelitiannya menunjukkan mayoritas nasabah perbankan syariah justru mengutamakan motif keuntungan dibandingkan tingkat religiositasnya dalam menggunakan produk bank syariah. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa nasabah akan berpindah haluan ke bank konvensional ketika suku bunga yang ditawarkan bank konvensional lebih menguntungkan.

Berdasarkan narasi dan urgensi yang telah dipaparkan di atas, adanya inkonsistensi dalam beberapa hasil penelitian terdahulu, serta berbagai fenomena yang terjadi, seperti perbedaan yang signifikan antara *market share* dan total aset dari perbankan syariah, maka perlu dilakukan riset mendalam yang secara khusus membahas **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiositas, Kualitas Layanan, dan Keterjangkauan Akses Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Klaten)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah?
2. Bagaimana pengaruh religiositas terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah?

3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah?
4. Bagaimana pengaruh keterjangkauan akses layanan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh religiositas terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh keterjangkauan akses layanan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah

### **D. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan gambaran garis besar dari penelitian. Terdapat 5 bagian dalam sistematika penulisan penelitian ini yaitu:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini membahas sejumlah teori yang berhubungan dengan penelitian, termasuk beberapa penelitian sebelumnya tentang subjek yang sama. Untuk bekerja pada pengembangan hipotesis (asumsi sementara) dan kerangka penelitian, teori dan penelitian sebelumnya disajikan. Teori Perilaku Terencana

(TPB), Teori Perilaku Keuangan, Teori Pengambilan Keputusan, Literasi Keuangan Syariah, Religiositas, Kualitas Layanan, dan Keterjangkauan Akses Layanan adalah beberapa teori yang ditawarkan. Rumusan hipotesis dan kerangka penelitian juga disertakan dalam kesimpulan bab ini.

## **Bab II Landasan Teori**

Bab ini membahas secara detail beberapa teori yang berkaitan dengan penelitian termasuk beberapa penelitian terdahulu dengan topik yang sama. Tujuan dari pemaparan teori dan penelitian terdahulu berfungsi untuk mengembangkan hipotesis (dugaan sementara) dan kerangka penelitian. Teori yang disajikan antara lain *Theory Of Planned Behaviour (TPB)*, Teori Perilaku Keuangan, Teori Pengambilan Keputusan, Literasi Keuangan Syariah, Religiositas, Kualitas Layanan dan Keterjangkauan Akses Layanan. Pada akhir bab ini terdapat pula pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian

## **Bab III Metodologi Penelitian**

Jenis dan sumber data dibahas dalam bab ini. Selain variabel operasional dan metode analisis data, ada juga populasi dan sampel.

## **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan metode terkait untuk mengonfirmasi hipotesis sementara yang telah dikembangkan sebelumnya. Kemudian bab hasil analisis data tersebut akan dibahas dalam bab ini.

## **Bab V Penutup**

Penulis akan membahas temuan penelitian dan memberikan kesimpulan dalam bab ini. Kemudian penulis akan memberi masukan dan saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh literasi keuangan syariah, religiositas masyarakat, kualitas layanan dan keterjangkauan akses layanan terhadap keputusan masyarakat menggunakan produk perbankan syariah (studi kasus masyarakat Klaten) maka dihasilkan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Klaten menggunakan produk perbankan syariah.
2. Religiositas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat Klaten dalam menggunakan produk perbankan syariah.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat Klaten dalam menggunakan produk perbankan syariah
4. Keterjangkauan akses layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat Klaten dalam menggunakan produk perbankan syariah.

## B. Keterbatasan penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis juga menuliskan beberapa keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Data tentang *market share* bank syariah di Kabupaten Klaten masih diperoleh secara manual dari hasil wawancara, belum terpublikasi secara resmi dari OJK.
2. Data tentang total pembiayaan yang tersalurkan dan dana pihak ketiga di Kabupaten Klaten belum dapat dicantumkan karena belum terpublikasi secara spesifik, sehingga menggunakan data dari wilayah Surakarta yang Kabupaten Klaten termasuk didalamnya.

## C. Saran

### 1. Bank Syariah

Pihak perbankan syariah sebaiknya dapat melakukan sosialisasi secara menyeluruh dan jelas kepada masyarakat terkait produk yang ditawarkan serta prosedur penggunaannya, sekaligus melakukan promosi dengan iklan-iklan yang menarik sehingga masyarakat semakin mudah untuk memahami produk-produk dan jasa yang diberikan oleh bank syariah. Dalam hal ini iklan dapat dipublikasikan melalui media cetak, media elektronik ataupun melalui web perusahaan. Di zaman yang serba digital ini, sosial media merupakan hal yang seharusnya diperhatikan dan diperbaiki lagi oleh pihak bank. Karena melalui sosial media akan sangat

mempermudah nasabah dalam mendapatkan informasi tanpa harus mendatangi kantor cabang bank syariah, sehingga akan mengefisienkan waktu nasabah

## 2. Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih mampu dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya literasi keuangan syariah dan berperan aktif dalam mempelajari isu-isu keuangan terkini.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyempurnakan model penelitian seperti menambahkan teori-teori pendukung ataupun menambahkan variabel yang lebih beraneka ragam. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan pengaruh atau hubungan antar variabel bebas dan variabel terikatnya.

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menghasilkan temuan yang lebih baik. Sebaiknya perlu ditambahkan butir pertanyaan mengenai keputusan nasabah pada aspek konvensional, karena dalam penelitian ini belum ada pertanyaan mengenai keputusan keuangan pada aspek konvensional. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan ukuran sampel sehingga responden lebih beragam dan ukuran sampel dari setiap kelompok lebih merata dalam hal usia, pendidikan, dan pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rehman, A. (2012). Customer satisfaction and service quality in Islamic banking: A comparative study in Pakistan, United Arab Emirates and United Kingdom. *Qualitative Research in Financial Markets*, 4(2–3), 165–175. <https://doi.org/10.1108/17554171211252501>
- Agustianto. (2015). *Membangun Literasi Keuangan Syariah Bagian 2*. Iqtishad Consulting. <https://www.iqtishadconsulting.com/content/read/blog/membangun-literasi-keuangan-syariah-bagian-2>
- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50, 197–211.
- Ajzen, I. (2005). *Attitude, Personality, & Behavior*. Open University Press.
- Albaity, M., & Rahman, M. (2019). The intention to use Islamic banking: an exploratory study to measure Islamic financial literacy. *International Journal of Emerging Markets*, 14(5), 988–1012. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-05-2018-0218>
- Alma, B. (2003). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Amin, H., Rahim Abdul Rahman, A., Laison Sondoh, S., & Magdalene Chooi Hwa, A. (2011). Determinants of customers' intention to use Islamic personal financing: The case of Malaysian Islamic banks. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 2(1), 22–42. <https://doi.org/10.1108/17590811111129490>
- Ancok, D., & Suroso, F. A. (2005). *Psikologi Islami*. Pustaka Pelajar.
- Antara, P. M., Musa, R., & Hassan, F. (2016). Bridging Islamic Financial Literacy and Halal Literacy: The Way Forward in Halal Ecosystem. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 196–202. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30113-7](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30113-7)

- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah Dari Teori Kepraktik*. Gema Insani.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Prakte*. Rineka Cipta.
- Asnidar. (2019). *ANALISIS PERBANDINGAN PEMBERIAN KREDIT DAN PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA PT. BANK MANDIRI DAN PT. BANK MANDIRI SYARIAH DI KABUPATEN MAMUJU SULAWESI BARAT*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12–40.
- Cahyanti, D. H. (2018). *Analisis Tingkat Pengaruh Literasi Keuangan, Religiusitas dan Keterjangkauan Akses Layanan Terhadap Penggunaan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Yogyakarta)*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Cheng, H., & Volpe, R. P. (1998). An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students. *Financial Services Review*, 7(2), 107–128.
- Chrismardani, Y. (2016). Theory Of Planned Behavior Sebagai Prediktor Intensi Berwirausaha. *Kompetensi Vol.10 No.1*, 28(3), 550–562. <http://www.dbpia.co.kr/Article/3031618>
- Dinc, Y., Çetin, M., Bulut, M., & Jahangir, R. (2021). Islamic financial literacy scale: an amendment in the sphere of contemporary financial literacy. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 13(2), 251–263. <https://doi.org/10.1108/IJIF-07-2020-0156>
- Fauziah, L. N. (2019). *Analisis Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Investasi Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Malang. UIN Maulana Malik Ibrahim.

- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glock, C. Y., & Stark, R. (2002). *Religion And Society in Tension*. Rand McNally.
- Grohmann, A., Kouwenberg, R., & Menkhoff, L. (2015). Childhood roots of financial literacy. *Journal of Economic Psychology*, 51(September), 114–133. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.09.002>
- Hafizah, S., Rahim, A., Rashid, R. A., & Hamed, A. B. (2016). International Journal of Economics and Financial Issues Islamic Financial Literacy and its Determinants among University Students: An Exploratory Factor Analysis. *International Journal of Economics and Financial Issues* |, 6(S7), 32–35. <http://www.econjournals.com>
- Handinda, R. D., & Sholeh, M. (2018). Kualitas Layanan , Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keput ... *Jurnal Ekonomi*, 14(1), 84–90.
- Hasibuan, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Hayadi, M. R. Z. (2016). *ANALISIS PERBANDINGAN PEMBERIAN KREDIT DAN PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA PT. BANK MANDIRI DAN PT. BANK MANDIRI SYARIAH DI KABUPATEN MAMUJU SULAWESI BARAT*. Skripsi, UIN Alauddin Makassar.
- Huston, S. J. (2010). *Measuring financial literacy*. 44(2), 296–316.
- Inayah, N., & Sudiarti, S. (2017). *Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah*. 2(1), 191–214.
- Jalaluddin. (2001). *Psikologi Agama*. PT. Rajagrafindo Persada.

- Jogiyanto. (2008). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. BPFE UGM.
- Jogiyanto, H. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. UPP STIM YKPN.
- Karim, A. (2013). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Erlangga.
- Kuntadi. (2004). *Pengambilan Keputusan Pada Organisasi*. Universitas Padjajaran.
- Litner, G. (1998). Behavioral Finance: Why Investors Make Bad Decisions. *The Planner*, 1(13), 7–8.
- Lupioyadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Salemba Empat.
- Mokhlis, S. (2010). *Religious Contrasts in Consumer Shopping Styles : A Factor Analytic Comparison*. 2(1), 52–64.
- Morissan. (2015). *No Title Metode Penelitian Survey*. Kencana Prenada Media.
- Munajim, A., & Anwar, S. (2016). Faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah. *Ilmiah Indonesia*, 1(2), 41–52.
- Munardi, Hasibuan, A. F. H., & Ichsan. (2020). Analisis Dampak Tingkat Literasi Keuangan Syariah , Produk Keuangan Syariah. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*, 5(2), 109–126.
- Muthaher, O. (2012). *Akuntansi Perbankan Syariah*. Graha Ilmu.
- Nashori, F., & Mucharam, R. D. (2002). *Mengembangkan Kreativitas Dalam*

*Perspektif Psikologi Islam*. Menara Kudus.

- OJK. (2020). Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia. *Otoritas Jasa Keuangan*, 378.
- Olsen, R. A. (1998). Stock-Price Volatility the Origins of Behavioral Finance. *Financial Analysts Journal*, 54(2), 10–18.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Statistik Perbankan Syariah*. [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2021/STATISTIK PERBANKAN SYARIAH - DESEMBER 2021.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2021/STATISTIK%20PERBANKAN%20SYARIAH%20-%20DESEMBER%202021.pdf)
- Prihandono, A. P. P. (2017). *Pengetahuan, Religiusitas, dan Motif Rasional Terhadap Proses Keputusan Dosen Menggunakan Bank Syariah (Studi Kasus Dosen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah.
- Rahmayanti, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Ramdhani, N. (2011). Penyusunan Alat Pengukur Berbasis. *Buletin Psikologi*, 19(2), 55–69.
- Riskyono, N. I. (2017). *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Iklan, dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah (Studi pada Santri Pondok Pesantren Al-Muayyad Surakarta)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rulindo, R. (2021). Kenapa Pricing Bank Syariah Lebih Mahal? *Republika*. <https://www.republika.co.id/berita/qwquap349/kenapa-pricing-bank-syariah-lebih-mahal>
- Santoso. (2014). *Statistik Multivariat, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Saraswati, R., & Hendrianto. (2012). Studi Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia: Mengapa Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah? *Jurnal Sinergi*

*Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 13(1), 101–108.

- Sardiana, A. (2016). The Impact of Litercay to Sharia Service Preference. *Etikonomi*, 15(April), 43–62. <https://doi.org/10.15408/etk.v15i1.3115>
- Sina, P. G. (2013). Money Belief Penentu Financial Behavior. *Jurnal Economia*, 9(1), 92–101. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1379>
- Solihin, A. I. (2010). *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*. Gramedi Pustaka Utama.
- Solimun. (2002). *Structural Equatin Modeling LISREL dan Amos*. Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.
- STRATEGI NASIONAL LITERASI KEUANGAN INDONESIA ( Revisit 2017)*. (2017).
- Subandi. (2003). *Psikologi Agama dan Mental*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2010). *No TitleMetode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharnan. (2005). *Psikologi Kognitif*. Srikandi.
- Suretno, S., & Yusuf, R. (1866). Mahalnya Pembiayaan di Bank Syariah. *Ad-Deenar:Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 179–191. <https://doi.org/10.30868/ad.v5i02.1679>
- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. UPP STIM YKPN.
- Xiao, J. J., & Dew, J. (2011). The Financial Management Behavior Scale: Development

and Validation. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 22(1), 43–59.  
<http://afcpe.org/journal-articles.php?volume=387&article=403>

Yulianto, A. (2018). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan produk Atau Jasa Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia.

Zuhaifah, N. I. (2017). *Pengaruh Pendapatan, Informasi Lembaga Keuangan Syariah Dan Religiusitas Terhadap Intensi Menabung Di Baitul Mal Wattamwil Pahlawan Tulungagung* [Universitas Islam Satu Tulung Agung]. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6347/>