

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

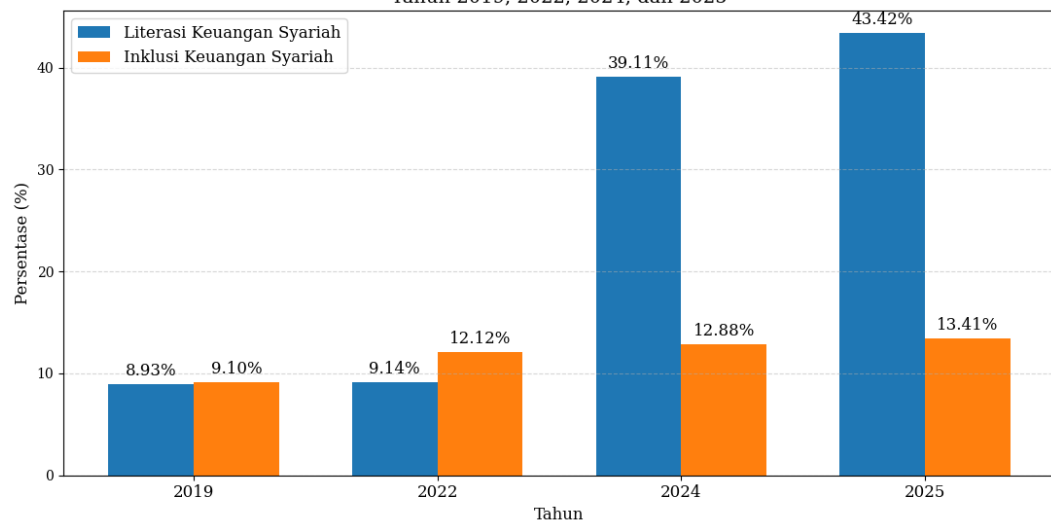
Perkembangan sektor keuangan Islam di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, baik dari segi institusi, diversifikasi produk, maupun dukungan regulasi. Situasi ini sangat penting dalam membangun sistem ekonomi nasional yang lebih inklusif dan memenuhi kebutuhan mayoritas Muslim di Indonesia. Dalam berbagai laporan resmi, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terus menekankan pentingnya penguatan literasi dan inklusi keuangan Islam sebagai landasan utama untuk memperluas penggunaan jasa keuangan Islam di masyarakat.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) tahun 2022, 2023, dan 2024, terus menekankan pentingnya meningkatkan Literasi Keuangan Syariah (LKS) dan Inklusi Keuangan Syariah (IKS) sebagai landasan utama bagi keberhasilan sektor ini (OJK, 2024). Terlepas dari pertumbuhan industri keuangan Islam yang berkelanjutan, tantangan mendasar tetap ada seperti ketidakseimbangan antara literasi keuangan Islam dan penggunaan produk dan layanan keuangan Islam. Menurut Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024, tingkat literasi keuangan di kalangan Muslim Indonesia mencapai 43,42%, sedangkan tingkat inklusi keuangan Islam hanya 13,41%. Data ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat tentang konsep dan produk keuangan Islam belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam penggunaan layanan keuangan Islam dalam

kehidupan sehari-hari (OJK, 2024). Perbedaan hampir 30% ini menunjukkan bahwa sekitar satu pertiga masyarakat yang memahami prinsip syariah belum mengaplikasikannya dalam transaksi keuangan syariah, yang menunjukkan adanya hambatan non-edukasi yang belum diketahui secara jelas.

*Gambar 1.1 Grafik Literasi & Inklusi*

Perkembangan Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah  
Tahun 2019, 2022, 2024, dan 2025



Grafik Perkembangan Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah tahun 2019–2025 menunjukkan adanya peningkatan pada kedua indikator. Pada tahun 2019, tingkat literasi keuangan syariah sebesar 8,93% dan meningkat menjadi 9,14% pada tahun 2022. Selanjutnya, angka tersebut mengalami lonjakan signifikan menjadi 39,11% pada tahun 2024 dan kembali meningkat menjadi 43,42% pada tahun 2025. Sementara itu, tingkat inklusi keuangan syariah pada tahun 2019 sebesar 9,10%, kemudian meningkat menjadi 12,12% pada tahun 2022, naik menjadi 12,88% pada tahun 2024, dan mencapai 13,41% pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan literasi keuangan syariah berlangsung jauh lebih cepat dibandingkan peningkatan inklusi keuangan syariah. Situasi ini menunjukkan bahwa rendahnya tingkat inklusi keuangan Islam tidak hanya

dipengaruhi oleh keterbatasan pengetahuan masyarakat, tetapi juga oleh faktor-faktor di luar pendidikan. Dengan kata lain, seseorang yang memahami konsep keuangan Islam belum tentu mengambil keputusan untuk benar-benar menggunakan produk dan layanan keuangan Islam. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat menjelaskan hubungan antara tingkat literasi dan perilaku inklusi keuangan Islam.

Dengan demikian, permasalahan utama dalam pengembangan keuangan syariah tidak lagi hanya terletak pada rendahnya tingkat literasi masyarakat, tetapi juga pada belum berhasilnya transformasi literasi keuangan syariah menjadi perilaku inklusi keuangan syariah secara nyata. Artinya, masyarakat yang telah memahami konsep dan prinsip keuangan syariah belum tentu memiliki keputusan untuk menggunakan produk dan layanan keuangan syariah dalam aktivitas finansial sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang memengaruhi proses perubahan dari pengetahuan menjadi tindakan, sehingga diperlukan kajian lebih mendalam mengenai variabel yang mampu menjembatani hubungan tersebut, khususnya kepercayaan dan persepsi kualitas layanan.

Penelitian ini berfokus pada mahasiswa di Perguruan Tinggi Agama Islam (PTKI) di Bandung. Mahasiswa PTKI dipilih berdasarkan paparan akademis mereka terhadap nilai-nilai ekonomi Islam, baik melalui lingkungan pendidikan maupun melalui materi pembelajaran yang berkaitan dengan ekonomi dan keuangan Islam. Secara teoritis, mahasiswa PTKI dipandang sebagai kelompok yang relevan karena secara akademik memiliki pemahaman dasar mengenai ekonomi Islam, serta secara demografis termasuk generasi digital yang dekat

dengan layanan keuangan modern. Mahasiswa PTKI Kota Bandung juga merupakan kelompok usia produktif yang terkait erat dengan perkembangan teknologi digital dan layanan keuangan modern. Kelompok usia antara 18-25 tahun ini termasuk dalam kelompok yang paling tinggi Inklusi keuangan, dengan tingkat inklusi keuangan mencapai 95,07%, dan berada di lingkungan perkotaan yang memiliki akses digital yang memadai (inklusi umum 94,48%). (OJK, 2024)

*Tabel 1.1 Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi Tahun 2025 Berdasarkan Kelompok Umur dan Klasifikasi Desa*

<b>Indeks</b>	<b>Kelompok Umur</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil Survei</b>
Inklusi	18 – 25 tahun	Keberlanjutan	89,96%
		Cakupan DNKI	95,07%
Inklusi	Perkotaan	Keberlanjutan	83,61%
		Cakupan DNKI	94,48%
	Perdesaan	Keberlanjutan	75,70%
		Cakupan DNKI	90,03%

*Sumber: Hasil Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025*

Akses tinggi terhadap teknologi dan kemudahan akses informasi seharusnya mendorong adopsi layanan keuangan Islami yang lebih luas. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penggunaan produk keuangan Islami di kalangan mahasiswa masih belum optimal. Fenomena ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain memengaruhi keputusan mahasiswa untuk menggunakan layanan keuangan Islami. (Kulup Bina Buono, 2023) Masalah utama yang muncul adalah, faktor apa saja yang menyebabkan kelompok mahasiswa yang sudah literat syariah tetap enggan berinklusi penuh dalam sistem keuangan syariah.

Dari perspektif Islam, kegiatan muamalah menekankan tidak hanya pada keuntungan ekonomi tetapi juga nilai-nilai kepercayaan, kejujuran, dan profesionalisme dalam pelayanan. Prinsip-prinsip ini tercermin dalam firman Allah SWT dalam Surah An-Nisa ayat 58,

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya..." (QS. An-Nisa [4]: 58).

Ayat ini menjelaskan pentingnya menyampaikan amanah kepada pihak yang berhak menerimanya. Nilai amanah dalam konteks lembaga keuangan syariah dapat diwujudkan melalui transparansi, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta kemampuan lembaga dalam menjaga kepercayaan nasabah. Selain itu, keharusan untuk tetap profesional dan memenuhi janji dalam setiap kontrak juga terdapat dalam firman-Nya,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

"Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu..." (QS. Al-Ma'idah [5]: 1).

Ayat ini menjadi alasan mengapa persepsi kualitas layanan, seperti kecepatan transaksi, efisiensi digital, dan sikap ramah staf, sangat penting dalam pandangan agama, karena ihsan (berbuat baik) dalam muamalah harus diterjemahkan menjadi layanan yang berkualitas. Jika layanan yang diberikan dianggap kurang kompetitif dibandingkan lembaga keuangan konvensional, maka minat masyarakat untuk menggunakan layanan keuangan syariah dapat menurun meskipun tingkat pemahaman mereka cukup baik.

Berbagai penelitian sebelumnya umumnya lebih banyak menyoroti hubungan langsung antara literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan syariah. Namun demikian, hasil penelitian yang ada masih menunjukkan temuan yang beragam dan masih sedikit penelitian yang secara jelas menganalisis variabel Kepercayaan dan Persepsi Kualitas Layanan sebagai penyebab kesenjangan antara keduanya. Beberapa hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengaruh literasi keuangan syariah terhadap minat atau keputusan mahasiswa terkadang tidak signifikan, dan faktor lain di luar itu justru lebih berpengaruh seperti yang diteliti oleh (Faizah, 2022).

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada pengaruh langsung Literasi Keuangan Syariah terhadap Inklusi Keuangan Syariah. Sementara itu, masih sedikit penelitian yang secara khusus menjelaskan mengapa masyarakat yang telah memiliki literasi keuangan

syariah tinggi belum tentu menggunakan layanan keuangan syariah secara nyata. Padahal, data OJK menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara tingkat literasi dan tingkat inklusi keuangan syariah di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan menganalisis peran Kepercayaan dan Persepsi Kualitas Layanan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara Literasi Keuangan Syariah dan Inklusi Keuangan Syariah.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik maupun praktis dalam pengembangan sektor keuangan syariah, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat inklusi keuangan syariah di kalangan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan masyarakat guna memperluas penggunaan produk keuangan syariah di Indonesia.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana Literasi Keuangan Syariah dapat memengaruhi Inklusi Keuangan Syariah melalui Kepercayaan dan Persepsi Kualitas Layanan sebagai variabel intervening pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan tingginya literasi keuangan syariah belum sepenuhnya mampu mendorong perilaku inklusi keuangan syariah di kalangan mahasiswa PTKI Kota Bandung.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah diuraikan, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kesenjangan Literasi-Inklusi: Adanya perbedaan signifikan (gap) sebesar kurang lebih 30% antara tingkat Literasi Keuangan Syariah (43,42%) dengan tingkat Inklusi Keuangan Syariah (13,41%) di Indonesia menurut data SNLIK 2024.
2. Hambatan Non-Edukasi: Pengetahuan (literasi) yang sudah cukup tinggi pada mahasiswa tidak secara otomatis terkonversi menjadi tindakan nyata atau penggunaan produk (inklusi), yang mengindikasikan adanya faktor penghambat di luar aspek pemahaman.
3. Masalah Kepercayaan (Trust): Adanya keraguan di kalangan mahasiswa terkait integritas syariah (sharia compliance) dan transparansi tata kelola lembaga keuangan syariah sebagai pilar utama dalam transaksi muamalah.
4. Kualitas Layanan: Persepsi bahwa layanan operasional lembaga keuangan syariah, seperti kecepatan transaksi dan kualitas teknologi digital (mobile banking), masih tertinggal dibandingkan lembaga konvensional, sehingga menjadi hambatan bagi inklusi mahasiswa.
5. Ketidakkonsistenan Hasil Penelitian Terdahulu: Adanya perbedaan hasil (research gap) di mana beberapa penelitian menunjukkan pengaruh literasi terhadap inklusi tidak signifikan, sehingga

memerlukan variabel antara (intervening) untuk menjelaskan hubungan tersebut.

## C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

### 1. Ruang Lingkup Penelitian

- a. Subjek Penelitian: Penelitian ini difokuskan pada mahasiswa aktif di empat Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) besar di Kota Bandung, yaitu UIN Sunan Gunung Djati Bandung, UNISBA, UNINUS, dan Universitas Muhammadiyah Bandung.
- b. Objek Penelitian: Fokus utama penelitian adalah analisis pengaruh Literasi Keuangan Syariah (X) terhadap Inklusi Keuangan Syariah (Y) dengan melibatkan Kepercayaan (Z1) dan Persepsi Kualitas Layanan (Z2) sebagai variabel intervening.
- c. Tinjauan Teoretis: Analisis perilaku mahasiswa dalam penelitian ini dibatasi pada kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB) serta dukungan dari Consumer Trust Theory dan model SERVQUAL.

## 2. Batasan Penelitian

- a. Wilayah Geografis: Penelitian hanya mencakup wilayah Kota Bandung, sehingga generalisasi hasil mungkin terbatas pada konteks mahasiswa di lingkungan perkotaan dengan akses teknologi yang memadai.
- b. Kriteria Responden: Responden dibatasi pada mahasiswa yang memiliki kriteria tertentu (*purposive criteria*), yaitu mahasiswa aktif yang setidaknya pernah terpapar informasi atau memiliki pengetahuan dasar mengenai ekonomi syariah.
- c. Metodologi: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengambilan sampel melalui teknik *accidental sampling* dan analisis data menggunakan *Partial Least Squares (SEM-PLS)*.
- d. Waktu Penelitian: Data yang digunakan adalah data *cross-sectional* yang dikumpulkan pada periode penelitian tahun 2025-2026.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan, penelitian ini menemukan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara tingkat literasi keuangan syariah dan tingkat inklusi keuangan syariah di Indonesia, sesuai dengan data yang tercatat oleh OJK. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang ada masih belum cukup untuk mendorong orang agar benar-benar menggunakan produk keuangan

syariah. Berdasarkan masalah utama itu, pertanyaan penelitian (atau rumusan masalah) disusun dengan cara yang teratur seperti berikut.:

1. Apakah Literasi Keuangan Syariah berpengaruh terhadap Inklusi Keuangan Syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung?
2. Apakah Literasi Keuangan Syariah berpengaruh terhadap Kepercayaan mahasiswa PTKI terhadap lembaga keuangan syariah?
3. Apakah Literasi Keuangan Syariah berpengaruh terhadap Persepsi Kualitas Layanan lembaga keuangan syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung?
4. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Inklusi Keuangan Syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung?
5. Apakah Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Inklusi Keuangan Syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung?
6. Apakah Kepercayaan mampu memediasi pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Inklusi Keuangan Syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung?
7. Apakah Persepsi Kualitas Layanan mampu memediasi pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Inklusi Keuangan Syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan secara nyata peran dari variabel

yang tidak tergantung dalam konteks kesenjangan Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. Tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Inklusi Keuangan Syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung.
2. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepercayaan mahasiswa PTKI terhadap lembaga keuangan syariah.
3. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Persepsi Kualitas Layanan lembaga keuangan syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung.
4. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Inklusi Keuangan Syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung.
5. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Inklusi Keuangan Syariah pada mahasiswa PTKI di Kota Bandung.
6. Menganalisis peran Kepercayaan sebagai variabel intervening dalam pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Inklusi Keuangan Syariah.
7. Menganalisis peran Persepsi Kualitas Layanan sebagai variabel intervening dalam pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Inklusi Keuangan Syariah.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **a) Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang ekonomi Islam dan keuangan syariah. Hal ini dilakukan dengan secara jelas menganalisis hubungan antara literasi keuangan syariah, faktor kepercayaan, persepsi tentang kualitas layanan, dan juga inklusi keuangan syariah. Beberapa manfaat teoretisnya antara lain:

#### **1) Pengembangan Model Kesenjangan (Gap Model) Literasi-Inklusi**

Penelitian ini memberikan sumbangan untuk memperkaya literatur dengan memperkenalkan dan menguji sebuah model konseptual yang secara khusus menghubungkan Literasi keuangan syariah (LKS) dengan Inklusi Keuangan Syariah (IKS). Model ini menempatkan Kepercayaan dan Persepsi Kualitas Layanan sebagai faktor penting yang menjelaskan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang cara pengetahuan diubah menjadi tindakan nyata (inklusi) dalam konteks keuangan syariah.

#### **2) Validasi Teori Perilaku Konsumen**

Penelitian ini menjadi sarana untuk memvalidasi dan memperluas penerapan Teori Kepercayaan (*Trust Theory*) dan Teori Kualitas Jasa (*Service Quality Perception*) dalam konteks Islam. Hal ini membuktikan bahwa faktor psikologis (*trust*) dan faktor operasional (*service quality*) adalah variabel prediktif yang sangat kuat dalam menentukan pilihan konsumen syariah, terutama di kalangan generasi muda yang menuntut integritas dan efisiensi.

### **3) Memperkaya Kajian *Non-Edukasi Factors***

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar teori untuk penelitian-penelitian berikutnya yang akan fokus pada faktor-faktor non-edukasi. Dengan menunjukkan pentingnya Kepercayaan dan Kualitas Layanan, penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan inklusi syariah, tidak hanya perlu fokus pada edukasi (literasi), tetapi juga perlu memperbaiki tata kelola (yang merupakan dasar dari kepercayaan) dan meningkatkan kualitas teknologi serta layanan operasional.

### **4) Basis Data Referensi Akademik**

Hasil nyata dari penelitian ini bisa menjadi acuan utama bagi peneliti, akademisi, dan mahasiswa yang belajar tentang Ekonomi Islam, Perbankan Syariah, dan Manajemen Pemasaran Jasa Keuangan. Penelitian ini secara khusus memberikan data utama tentang kebiasaan dan pilihan mahasiswa Universitas Islam di Kota Bandung sebagai kelompok yang terdidik dan memiliki potensi.

#### **b) Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan keuntungan yang nyata bagi semua pihak yang terlibat dalam pengembangan dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam produk keuangan syariah, seperti halnya.:

#### **1) Bagi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Kota Bandung**

Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai *diagnostic tool* (alat diagnostik) untuk mengidentifikasi secara spesifik kelemahan operasional dan persepsi yang ada. Jika Kepercayaan terbukti signifikan, LKS perlu memprioritaskan transparansi, tata kelola, dan integritas syariah. Jika Persepsi

Kualitas Layanan terbukti dominan, LKS harus segera berinvestasi pada peningkatan efisiensi digital dan kecepatan layanan *front office* supaya mampu bersaing dengan layanan konvensional dan menarik segmen mahasiswa.

## **2) Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS)**

Penelitian ini menyediakan data empiris yang mendukung arah kebijakan dalam LPKSI OJK. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa program peningkatan Inklusi Syariah harus bergeser dari sekadar program edukasi (Literasi) menjadi program yang berfokus pada perbaikan ekosistem layanan dan regulasi perlindungan konsumen. Data mengenai preferensi mahasiswa dapat menjadi masukan penting dalam merancang strategi segmentasi pasar untuk generasi muda.

## **3) Bagi Mahasiswa (Responden)**

Secara tidak langsung, proses menjadi responden dalam penelitian ini bisa membantu mahasiswa menjadi lebih sadar akan pentingnya memilih produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian ini juga membantu mahasiswa Universitas Islam untuk merefleksikan kesenjangan antara pengetahuan keagamaan yang mereka miliki dengan praktik keuangan personal mereka setiap hari.

## **4) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini menyajikan dasar empiris yang kuat mengenai peran Kepercayaan dan Kualitas Layanan sebagai variabel penjelas *gap* Literasi-Inklusi. Hasil ini dapat digunakan sebagai fondasi dan pembanding untuk studi replikasi atau pengembangan model mediasi dan moderasi yang lebih kompleks di masa

mendatang, baik di sektor keuangan syariah maupun di sektor jasa syariah lainnya.

