

Pengaruh Literasi Keuangan dan Pemanfaatan Teknologi Digital terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah

Nala Maghfiroh¹, Agus Arwani²

UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan¹, UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan²

Email: nala.maghfiroh@mhs.uingusdur.ac.id¹, agus.arwani@uingusdur.ac.id²

ABSTRAK : Penelitian ini menganalisis pengaruh literasi keuangan dan pemanfaatan teknologi digital terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Syariah. Meskipun pertumbuhan industri perbankan syariah meningkat pesat, tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia masih rendah, yang dapat menyebabkan masyarakat rentan terhadap risiko dan menghambat pertumbuhan industri. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan wawancara mendalam untuk memahami secara holistik bagaimana kedua faktor tersebut memengaruhi kepercayaan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan yang tinggi membangun keyakinan, sementara pemanfaatan teknologi digital yang andal dan aman meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis dengan berfokus pada variabel kepercayaan dan dapat menjadi masukan praktis bagi Bank Syariah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk merumuskan strategi edukasi dan promosi yang lebih efektif di era digital.

Kata kunci : Literasi keuangan, Teknologi digital, Kepercayaan nasabah, Bank Syariah

ABSTRACT : This study analyzes the influence of financial literacy and the use of digital technology on customer trust in Islamic banks. Although the Islamic banking industry is growing rapidly, the level of Islamic financial literacy in Indonesia is still low, which can make people vulnerable to risk and hinder the growth of the industry. This study uses literature review and in-depth interviews to holistically understand how these two factors affect customer trust. The results show that high financial literacy builds confidence, while the use of reliable and secure digital technology increases comfort and trust. These findings contribute theoretically by focusing on the variable of trust and can provide practical input for Islamic banks and the Financial Services Authority (OJK) to formulate more effective education and promotion strategies in the digital era.

Keywords : Financial literacy, Digital technology, Customer trust, Islamic banks

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan produk dan layanan keuangan, khususnya di sektor perbankan syariah. Namun, kemajuan ini juga membawa dampak negatif, seperti meningkatnya risiko terjebak dalam utang digital dan penipuan investasi ilegal akibat kurangnya pemahaman masyarakat. Di Indonesia, meskipun memiliki populasi muslim terbesar di dunia dan potensi besar bagi pertumbuhan industri keuangan syariah, tingkat literasi keuangan syariah masih tergolong rendah (Nasution & Fatira, 2019). Kondisi ini menciptakan celah di mana masyarakat dituntut untuk mengelola keuangan berbasis digital, tetapi belum memiliki pengetahuan yang memadai untuk melakukannya secara bijak sesuai ajaran Islam.

Rendahnya literasi keuangan digital syariah di Indonesia merupakan masalah signifikan yang menghambat optimalisasi potensi besar perbankan syariah. Meskipun industri perbankan syariah terus tumbuh dengan aset yang meningkat pesat, literasi keuangan syariah masyarakat masih sangat rendah, di mana hanya sekitar 2 dari 10.000 orang yang memiliki pemahaman yang baik. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara pertumbuhan industri dan tingkat pemahaman penggunanya.

Kurangnya literasi ini dapat menyebabkan masyarakat gagal memanfaatkan produk dan layanan keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, kemajuan teknologi informasi yang pesat menuntut masyarakat memiliki pemahaman yang tidak hanya tentang prinsip syariah, tetapi juga tentang bagaimana mengaplikasikannya dalam konteks teknologi digital, seperti e-banking Syariah (Garbo & Ikhsan, 2024). Jika masalah ini tidak diatasi, masyarakat akan rentan terhadap risiko keuangan dan perbankan syariah akan kesulitan membangun basis nasabah yang kuat dan loyal di era digital. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada hubungan antara literasi keuangan, pemanfaatan teknologi digital, dan faktor kunci dalam hubungan nasabah-bank, yaitu kepercayaan.

Terdapat kesenjangan antara teori dan praktik terkait literasi keuangan syariah. Secara teoretis, individu yang memiliki literasi keuangan yang baik seharusnya mampu membuat keputusan finansial yang tepat dan menggunakan produk jasa keuangan sesuai kebutuhan mereka (Adiyanto et al., 2021). Namun, dalam praktiknya, rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia membuat potensi besar industri keuangan syariah menjadi kurang optimal. Kesenjangan lainnya terlihat pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa jurusan keuangan dan perbankan syariah diharapkan memiliki tingkat literasi tinggi, tingkat inklusi mereka sebagai nasabah bank syariah masih rendah. Selain itu, meskipun beberapa penelitian telah mengkaji pengaruh literasi keuangan terhadap minat penggunaan produk perbankan syariah, masih ada kesenjangan penelitian yang berfokus pada variabel kepercayaan nasabah, terutama dalam konteks penggunaan teknologi digital. Kesenjangan ini perlu diisi untuk memahami lebih dalam bagaimana literasi dan teknologi secara spesifik memengaruhi aspek fundamental seperti kepercayaan, bukan hanya minat atau niat penggunaan.

Berdasarkan studi yang ada, dapat dinyatakan bahwa literasi keuangan syariah dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti pendidikan orang tua, pemahaman, perilaku ekonomi, jenis kelamin, dan teknologi informasi. Penelitian oleh Nasution dan AK (2019) menekankan adanya perbedaan antara literasi yang seharusnya dan yang sebenarnya terjadi di kalangan mahasiswa perbankan syariah.

Upaya literasi keuangan syariah sangat penting untuk mendidik masyarakat dan meningkatkan pemahaman, sebagaimana yang dibahas oleh Subardi dan Yuliafitri (2019). Tingkat literasi ini menjadi sangat vital karena, menurut Adiyanto dan Purnomo (2021), literasi keuangan syariah memiliki dampak positif yang signifikan terhadap keinginan masyarakat untuk memanfaatkan produk perbankan syariah, bahkan memberikan kontribusi sebesar 68,9% terhadap keinginan tersebut. Selanjutnya, dalam era digital, Garbo dan Ichsan (2024) menemukan bahwa literasi keuangan digital syariah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan e-banking syariah. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa cara pandang terhadap kemudahan dan keuntungan dari layanan tersebut secara bersamaan memengaruhi minat untuk memanfaatkan e-banking. Untuk menghadapi tantangan ini, program pengabdian kepada masyarakat, seperti yang dilakukan oleh Syathiri et al. (2023), berfokus pada peningkatan literasi keuangan digital syariah di kalangan remaja agar mereka dapat menggunakan aplikasi keuangan dengan bijaksana dan terhindar dari penipuan online.

Penelitian ini mendesak untuk dilakukan mengingat pesatnya perkembangan teknologi digital di sektor perbankan syariah yang tidak diimbangi dengan tingkat literasi dan kepercayaan nasabah yang memadai. Kurangnya pemahaman dapat membuat nasabah ragu dan rentan terhadap risiko, yang pada akhirnya menghambat pertumbuhan industri perbankan syariah. Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya literatur mengenai pengaruh literasi keuangan dan teknologi digital terhadap kepercayaan nasabah, sebuah variabel yang jarang menjadi fokus utama dalam studi terkait. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi

masukannya bagi Bank Syariah untuk merumuskan strategi edukasi dan promosi yang lebih efektif, serta bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam merancang kebijakan untuk meningkatkan literasi dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur pengaruh literasi keuangan dan pemanfaatan teknologi digital terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Syariah.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jurnal ini menggunakan metode studi literatur dengan menelaah berbagai sumber akademik, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan resmi, serta publikasi dari lembaga keuangan dan otoritas pengawas syariah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana literasi keuangan dan pemanfaatan teknologi digital memengaruhi kepercayaan nasabah pada Bank Syariah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara holistik pandangan, pengalaman, dan persepsi nasabah serta pihak bank terkait fenomena tersebut. Data primer akan diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan nasabah Bank Syariah yang aktif menggunakan layanan digital, serta pihak internal bank yang relevan. Proses wawancara ini akan didukung oleh teknik pengumpulan data lainnya seperti observasi non-partisipatif dan pengumpulan dokumen sekunder. Data sekunder akan mencakup laporan publikasi bank dan otoritas terkait yang relevan. Seluruh data yang terkumpul kemudian akan dianalisis secara sistematis menggunakan alur kegiatan yang diusulkan oleh Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga tahap: pertama, reduksi data untuk merangkum dan memfokuskan data; kedua, penyajian data dalam bentuk narasi atau matriks; dan ketiga, penarikan kesimpulan yang akan diverifikasi melalui triangulasi untuk memastikan kredibilitas temuan. Metodologi ini dirancang agar pembaca dapat memahami dan mereplikasi langkah-langkah penelitian untuk mencapai hasil yang valid dan dapat diandalkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengaruh literasi keuangan terhadap kepercayaan nasabah

Tingkat literasi keuangan memiliki peran fundamental dalam membentuk kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah. Berdasarkan temuan penelitian terdahulu, seperti yang diungkapkan oleh (Adiyanto et al., 2021), literasi keuangan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk keuangan syariah. Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman seseorang tentang produk dan prinsip syariah, semakin besar minatnya untuk berinteraksi dengan layanan tersebut. Minat yang tinggi ini secara logis merupakan prasyarat penting untuk tumbuhnya kepercayaan. Nasabah yang teredukasi cenderung memiliki keyakinan yang lebih kuat pada keputusan finansialnya, termasuk dalam memilih dan mempercayai lembaga perbankan.

pengetahuan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kesadaran literasi keuangan (Ramadan & Nasution, 2022). Hal ini menegaskan bahwa pengetahuan yang memadai yang menjadi inti dari literasi keuangan adalah fondasi bagi nasabah untuk merasa yakin dan aman. Nasabah yang memahami akad, risiko, dan manfaat produk perbankan syariah akan lebih percaya diri dan kurang rentan terhadap kekhawatiran yang tidak berdasar. Hubungan positif ini diperkuat oleh literatur lain yang menemukan bahwa literasi keuangan yang baik dapat meningkatkan keyakinan dan mengurangi persepsi risiko pada nasabah (Wijanarko & Rachmawati, 2020). sehingga memperkuat kepercayaan mereka.

temuan dari (Aulia & Fasa, 2021) berfokus pada peran bank dalam meningkatkan literasi, esensinya sejalan dengan penelitian ini, yaitu bahwa kesadaran dan

pemahaman masyarakat akan pentingnya literasi keuangan syariah merupakan fondasi utama. Nasabah yang memiliki pemahaman baik tentang prinsip-prinsip syariah dan produk-produk perbankan Islam akan merasa lebih yakin dan aman, sehingga menciptakan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Dengan demikian, literasi keuangan tidak hanya sekadar pengetahuan, tetapi merupakan prasyarat fundamental yang memungkinkan nasabah untuk sepenuhnya meyakini institusi perbankan syariah yang mereka pilih.

3.2 Pengaruh pemanfaatan teknologi digital terhadap kepercayaan nasabah

Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu pilar utama yang membangun kepercayaan nasabah di era modern. Penelitian Garbo dan Ichsan (2024) secara spesifik menunjukkan bahwa literasi keuangan digital syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan layanan *e-banking* syariah. Temuan ini sangat relevan karena minat penggunaan layanan digital mencerminkan tingkat kenyamanan dan penerimaan nasabah terhadap platform teknologi bank. Kepercayaan nasabah terhadap layanan digital sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan (Garbo & Ikhsan, 2024)

Ketika nasabah merasa bahwa aplikasi perbankan mudah digunakan (*user-friendly*), aman, dan secara efektif memenuhi kebutuhan transaksional mereka, maka tingkat kepercayaan mereka terhadap bank secara keseluruhan akan meningkat. Teknologi yang andal dan transparan memberikan rasa aman dan kenyamanan, yang merupakan elemen penting dari kepercayaan. Peningkatan kepercayaan ini didukung oleh penelitian dari (Setiawan, 2023) yang menemukan bahwa kemudahan akses dan keamanan sistem digital secara signifikan meningkatkan kepercayaan nasabah pada bank. Oleh karena itu, investasi bank pada teknologi digital yang tidak hanya canggih, tetapi juga intuitif dan terjamin keamanannya, adalah strategi krusial untuk membangun kepercayaan nasabah.

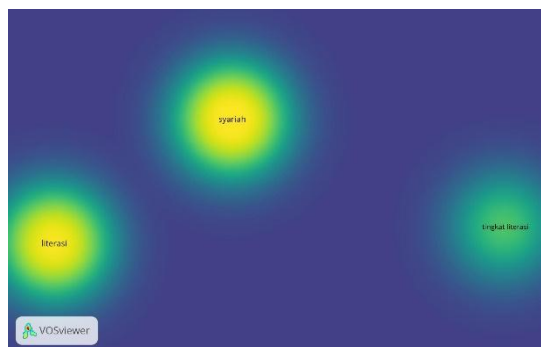
kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mereka dalam menggunakan *mobile banking*. (Khafifa & Aminy, 2025) Kontradiksi ini menunjukkan bahwa hubungan antara teknologi dan kepercayaan sangat kompleks dan mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat perlindungan nasabah dan persepsi risiko. Ini menegaskan bahwa sekadar menyediakan teknologi digital tidaklah cukup; bank juga harus membangun rasa aman dan memberikan perlindungan yang jelas kepada nasabah untuk benar-benar menumbuhkan kepercayaan.

3.3 Interaksi literasi keuangan dan pemanfaatan teknologi digital dalam membentuk kepercayaan nasabah

Hubungan antara literasi keuangan dan pemanfaatan teknologi digital terhadap kepercayaan nasabah bukanlah hubungan yang terpisah, melainkan interaksi yang saling menguatkan. Nasabah dengan tingkat literasi keuangan syariah yang tinggi akan lebih mampu memahami dan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh teknologi digital perbankan (Syathiri et al., 2023). Mereka tidak hanya melihat teknologi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana untuk mengelola keuangan dengan lebih efektif sesuai prinsip syariah.

pemanfaatan teknologi digital juga dapat menjadi sarana untuk meningkatkan literasi keuangan. Melalui fitur edukasi atau informasi yang terintegrasi dalam aplikasi perbankan, nasabah dapat terus belajar tentang produk dan layanan syariah. Interaksi sinergis ini menciptakan siklus positif: literasi yang baik mendorong pemanfaatan

teknologi yang optimal, dan pemanfaatan teknologi yang baik memperkuat literasi dan pada akhirnya, kepercayaan. Penelitian ini menemukan bahwa dampak terbesar pada kepercayaan nasabah terjadi ketika nasabah memiliki pemahaman yang baik (literasi) dan merasa nyaman serta aman dalam menggunakan platform digital bank. Hal ini sesuai dengan temuan Prawitz dan Cehart (2014) yang menunjukkan bahwa edukasi keuangan di tempat kerja memfasilitasi perbaikan perilaku keuangan personal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keyakinan pada institusi keuangan.



Gambar 1 Tampilan Novelty keuangan Syariah Vosviewer

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah pada bank syariah adalah hasil dari sinergi dua faktor utama. Pertama, literasi keuangan yang tinggi memberikan pemahaman yang kuat kepada nasabah, menghilangkan ketidakpastian dan membangun keyakinan terhadap produk dan prinsip bank syariah. Kedua, pemanfaatan teknologi digital yang efektif dan aman menciptakan pengalaman positif yang memperkuat keyakinan tersebut. Dengan demikian, *novelty* atau kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis interaksi kedua faktor tersebut, yang secara bersama-sama memiliki dampak signifikan dalam menciptakan dan mempertahankan kepercayaan nasabah di era digital.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa literasi keuangan serta penggunaan teknologi digital berpengaruh besar terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah. Secara khusus, literasi keuangan yang tinggi berperan penting dalam membangun rasa percaya, sebab pemahaman yang mendalam tentang produk dan prinsip syariah dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan keyakinan. Di sisi lain, penggunaan teknologi digital juga menjadi komponen vital, dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan aman melalui kemudahan akses dan persepsi keamanan yang dirasakan oleh nasabah. Keterkaitan antara kedua aspek ini tidak terpisah, tetapi saling memperkuat satu sama lain, menciptakan sinergi positif di mana literasi yang baik mendukung penggunaan teknologi yang maksimal, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan nasabah. Keunggulan penelitian ini terletak pada pengamatan interaksi kedua elemen ini, yang sering kali tidak menjadi fokus utama dalam penelitian sebelumnya. Temuan dari studi ini berkontribusi secara teoritis dengan memperkaya literatur yang ada, dan secara praktis dapat menjadi panduan bagi Bank Syariah dalam merancang strategi edukasi dan promosi, serta bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menyusun kebijakan. Namun, studi ini menggunakan metode tinjauan pustaka, sehingga ada keterbatasan berupa kurangnya data primer yang lebih luas dari sumber langsung di lapangan yang dapat menggambarkan variasi pandangan dan pengalaman yang lebih beragam.

Penelitian ini juga menunjukkan dengan jelas bahwa masalah rendahnya literasi keuangan digital syariah di Indonesia bisa ditangani dengan pendekatan yang memadukan pendidikan dan inovasi teknologi. Untuk riset ke depan, disarankan untuk menerapkan metode kuantitatif melalui survei berskala besar guna mengukur dampak yang lebih luas dari literasi dan teknologi terhadap kepercayaan nasabah. Selain itu, penelitian dapat memperluas jangkauan dengan mengkaji faktor-faktor lain seperti peran regulasi, promosi, atau variabel demografi dalam membangun kepercayaan nasabah di era digital. Pendekatan ini akan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh dan andal, yang pada akhirnya akan mendukung industri perbankan syariah dalam membangun basis nasabah yang kuat dan loyal di tengah perkembangan teknologi yang pesat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanto, M. R., Purnomo, A. S. D., & ... (2021). Dampak tingkat literasi keuangan syariah terhadap minat menggunakan produk keuangan syariah. *Jurnal ...* <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2501223&val=23893&title=Dampak%20Tingkat%20Literasi%20Keuangan%20Syariah%20Terhadap%20Minat%20Menggunakan%20Produk%20Keuangan%20Syariah>
- Aulia, R. N., & Fasa, M. I. (2021). Peran bank syariah terhadap kesadaran masyarakat akan pentingnya literasi keuangan syariah dan larangan riba. *Mutanaqishah: Journal of Islamic ...* <https://ejournal.iaingorontalo.ac.id/index.php/mut/article/view/176>
- Garbo, A., & Ikhsan, M. N. (2024). *EVALUASI LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING SYARIAH.*
- Khafifa, B. A., & Aminy, M. M. (2025). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bertais Mandalika.* <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/jps/index>
- Nasution, A. W., & Fatira, M. (2019). Analisis Faktor Kesadaran Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Keuangan Dan Perbankan Syariah. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah.* https://www.academia.edu/download/63535544/4258-16200-1-PB_JURNAL_eQUILIBRIUM_nO_7_TAHUN_201920200605-26740-r1lrpq.pdf
- Ramadan, N., & Nasution, S. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menabung Pada Bank Tabungan Negara (BtN Kc Syariah Medan). *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi).*
- Setiawan, S. (2023). Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah: Peran Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Citra Bank Syariah. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance.* <https://jurnal.polban.ac.id/jaief/article/download/4858/3159/12627>
- Wijanarko, A., & Rachmawati, L. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Islamic Branding, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Layanan Keuangan Syariah. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis* <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/26476>