

BAB I

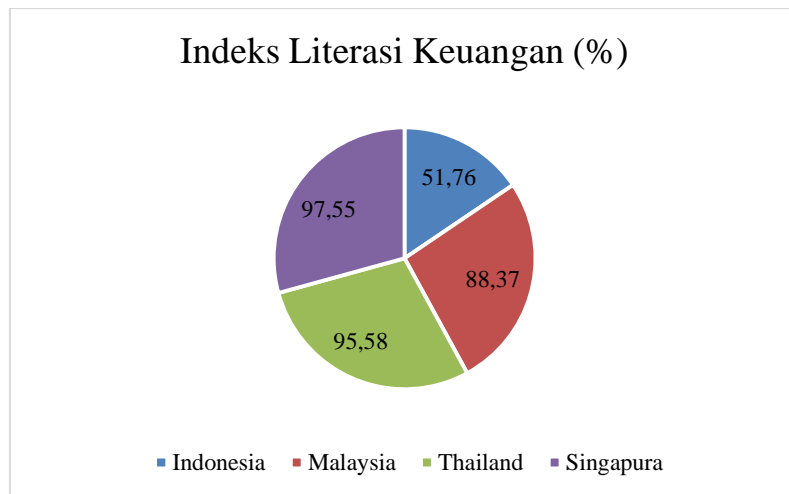
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri keuangan syariah memiliki potensi besar dalam mengoptimalkan perkembangan ekonomi nasional. Pertumbuhan populasi Muslim di seluruh dunia mendorong permintaan produk dan layanan berbasis prinsip syariah. Sistem keuangan syariah melarang praktik *riba*, spekulasi, serta investasi yang bertentangan dengan moralitas. Oleh karena itu, industri keuangan syariah berkembang pesat, terutama di negara-negara dengan mayoritas penduduk Muslim (Kurniatul Fil et al., 2023). Industri keuangan syariah menawarkan solusi untuk meningkatkan kestabilan ekonomi global serta memenuhi kebutuhan ekonomi umat Muslim dan negara *non*-Muslim. [*Islamic Financial Services Board*](#) (IFSB) menyatakan bahwa sektor industri keuangan syariah, termasuk bank syariah, pasar modal syariah, reksa dana syariah, dan asuransi syariah, diperkirakan mencapai 3,38 triliun dolar pada tahun 2023. Angka ini menunjukkan kontribusi besar sektor industri keuangan syariah terhadap perekonomian dunia (IFSB, 2024).

Seiring pesatnya perkembangan industri keuangan syariah, pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanannya menjadi sangat krusial. Oleh karena itu, tingkat literasi keuangan syariah merupakan

faktor penentu utama dalam keberlanjutan sektor ini. Terlepas dari potensi besar tersebut, literasi keuangan di Indonesia secara keseluruhan masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan negara-negara di kawasan ASEAN seperti Malaysia, Thailand, dan Singapura. Hal ini sejalan dengan data *Global Financial Indeks 2021* sebagai berikut:



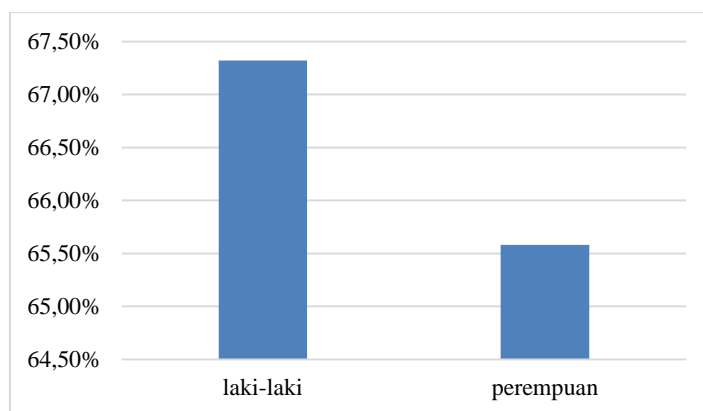
Gambar 1.1

Indeks Literasi Keuangan

Sumber: data Global Financial Index 2021

Berdasarkan data tersebut Indonesia memiliki tingkat literasi keuangan sebesar 51,76%, tingkat ini jauh di bawah Malaysia sebesar 88,37%, Thailand sebesar 95,58%, dan Singapura sebesar 97,55%. ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki tantangan besar dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan keuangan masyarakatnya.

Di Indonesia terdapat perbedaan antara tingkat literasi keuangan berdasarkan jenis kelamin. Menurut Survey Nasional Literasi Keuangan dan BPS tahun 2025, terdapat perbedaan tingkat literasi keuangan antara laki-laki dan perempuan. Berikut data indeks literasi keuangan berdasarkan jenis kelamin:



Gambar 1.2

Indeks Literasi Keuangan Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: SNLIK 2020

Berdasarkan jenis kelamin, Hasil tersebut membuktikan bahwa perempuan memiliki tingkat literasi keuangan lebih rendah dibandingkan dengan laki-laki (SNLIK OJK, 2020). Artinya pengetahuan mengenai keuangan syariah baik produk, layanan, dan prinsip-prinsipnya masih jauh tertinggal dikalangan perempuan. Akibatnya, mereka ragu untuk mengakses pembiayaan mikro syariah yang dapat digunakan untuk usaha, atau sebaliknya, mereka rentan menjadi korban rentenir atau

pinjaman *non-formal* dengan bunga tinggi, yang justru memperparah kondisi kemiskinan bukan menguranginya. hal ini sejalan dengan tingkat kemiskinan perempuan prasejahtera di Indonesia adalah 9,68%. Ini berarti perempuan di Indonesia masih hidup di bawah garis kemiskinan. Data ini menunjukkan bahwa masalah kemiskinan masih menjadi tantangan yang signifikan bagi perempuan di Indonesia (Dewi, 2023).

Dalam upaya memperbaiki pemahaman dan akses masyarakat terhadap layanan keuangan, pemerintah Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK), berupaya meningkatkan literasi keuangan masyarakat. OJK mencatat bahwa literasi keuangan konvensional meningkat dari 38,03% pada tahun 2019 menjadi 65,43% pada tahun 2024. Sementara itu, literasi keuangan syariah di Indonesia juga terus mengalami peningkatan, yaitu dari 8,93% di tahun 2019, naik menjadi 39,11% di tahun 2024. Meskipun terjadi peningkatan pada kedua sektor, tingkat literasi keuangan syariah masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan tingkat literasi keuangan konvensional. Dengan demikian, menunjukkan bahwa pemahaman dan penggunaan produk keuangan syariah di masyarakat belum sebanyak produk konvensional (Departemen Literasi dan Keuangan OJK, 2021). ini sejalan dengan konsep Notoatmodjo (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan merupakan dasar pembentukan tindakan seseorang, perilaku yang

didasari oleh pengetahuan akan lebih baik dibandingkan dengan perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan. Oleh karena itu, rendahnya Literasi Keuangan Syariah secara langsung membatasi penggunaan produk syariah (Nurfitri et al., 2022).

Tingkat literasi keuangan syariah yang jauh lebih rendah dari literasi keuangan konvensional ini memiliki dampak penting terhadap pemanfaatan layanan syariah oleh masyarakat, terutama bagi kelompok yang paling membutuhkan pembiayaan yang berbasis syariah. Hal ini menjadi semakin relevan dengan hasil survei lain yang membuktikan bahwa perempuan memiliki tingkat literasi keuangan yang lebih rendah dibandingkan laki-laki. Keterbatasan pengetahuan ini bukan hanya masalah akademis, melainkan penghalang fungsional yang membuat perempuan prasejahtera rentan terhadap produk keuangan *non-syariah*, dan kesulitan dalam mengambil keputusan finansial yang optimal untuk keluar dari kemiskinan. Oleh karena itu, peningkatan literasi dan akses ke layanan syariah harus difokuskan pada upaya pemberdayaan ekonomi perempuan yang menjadi tulang punggung keluarga (Aisyah, 2020).

Peran perempuan dalam perekonomian keluarga sangat penting, terutama bagi keluarga prasejahtera yang belum dapat memenuhi kebutuhan dasarnya secara minimal. Dalam banyak kasus, perempuan memegang peran ganda, yaitu sebagai pengurus rumah tangga sekaligus

turut serta dalam kegiatan ekonomi untuk menambah pendapatan keluarga. Untuk menjalankan peran ekonomi ini, banyak perempuan prasejahtera memilih untuk terlibat dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) karena sifatnya yang fleksibel dan dapat dijalankan di lingkungan rumah tangga. Oleh karena itu, keterlibatan perempuan dalam UMKM menjadi salah satu cara paling efektif untuk memberdayakan mereka dan meningkatkan kesejahteraan keluarga. Hal ini didukung oleh data Kementerian Koperasi dan UKM tahun 2024 yang menyebutkan bahwa sebanyak 64% pelaku UMKM di Indonesia adalah perempuan (Kementerian Koperasi dan UKM, 2024). Namun, sektor UMKM menghadapi tantangan besar, terutama terkait akses permodalan. Data Kementerian Koperasi dan UKM tahun 2022 menunjukkan bahwa terdapat total 30 juta usaha yang belum mendapatkan pembiayaan secara formal, dan survei Bank Indonesia tahun 2023 mengungkapkan sebanyak 69,5% UMKM belum mendapatkan pembiayaan modal yang layak. Angka ini mencerminkan tantangan signifikan terkait keterbatasan akses permodalan yang menghambat potensi pertumbuhan usaha dan kesejahteraan masyarakat (Kementerian Koperasi dan UKM, 2024).

Dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut, berbagai inisiatif pembiayaan mikro telah digulirkan, salah satunya adalah program

Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah. Program ini secara khusus menyoasar pemberdayaan ekonomi perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro melalui penyediaan modal usaha dan pendampingan intensif berbasis kelompok (Saputri, 2024). PNM Mekaar Syariah, yang beroperasi dengan skema pembiayaan kelompok, telah mencatatkan pertumbuhan yang luar biasa dan menjadi kekuatan utama. Kontribusinya sangat signifikan hingga akhir tahun 2024, dari total 13.824.173 nasabah PNM Mekaar, sebanyak 9.928.948 di antaranya sekitar 74,7% berasal dari PNM Mekaar Syariah. Jelas terlihat bahwa mayoritas nasabah PNM Mekaar saat ini berada di bawah naungan PNM Mekaar Syariah (PNM, 2023). Pertumbuhan pesat lembaga ini tidak terlepas dari peran kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014), kualitas pelayanan yang baik mencakup keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang secara kolektif akan membentuk persepsi positif dan akhirnya menghasilkan kepuasan nasabah. Bagi PNM Mekaar Syariah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pendamping sangat menentukan karena mereka menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah perempuan prasejahtera yang memiliki karakteristik dan kebutuhan spesifik.

Terlepas dari pertumbuhan PNM Mekaar Syariah yang pesat, perkembangan positif ini ternyata belum sepenuhnya berdampak pada penurunan angka kemiskinan di wilayah sasaran program seperti kecamatan taktakan salah satunya. Di Kecamatan Taktakan, Kota Serang, misalnya, kasus kemiskinan masih tergolong tinggi. Sebanyak 8.977 Kartu Keluarga (KK) di Kota Serang masuk kategori miskin ekstrem, dengan jumlah terbesar berasal dari Kecamatan Taktakan, yaitu sekitar 2.000 KK. Faktor utama penyebabnya adalah keterbatasan lapangan pekerjaan (Sari, 2023). Kondisi ini sejalan dengan data permasalahan sosial di Kecamatan Taktakan sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1

Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial

| Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Fakir Miskin/Keluarga Miskin | 12065 | 32100 | - |
| Wanita Prasejahtera | 384 | 585 | 731 |

Sumber: Dinas Sosial Kota Serang 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwasanya kecamatan taktakan masih memiliki permasalahan tentang kemiskinan pada tahun 2021 sebanyak 12.065 meningkat menjadi 32.100 pada tahun 2022, tidak

hanya kemiskinan masih adanya perempuan prasejahtera dengan kasus setiap tahunnya meningkat, pada tahun 2021 sebanyak 384, ditahun 2022 sebanyak 585 hingga tahun 2023 terus meningkat menjadi 731. Sehingga dapat dikatakan masih banyak perempuan prasejahtera dikecamatan taktakan (Statistik, 2024). Hal ini menimbulkan sebuah pertanyaan mengenai efektivitas program dalam meningkatkan kesejahteraan nasabah secara berkelanjutan, yang tidak hanya bergantung pada literasi keuangan, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang mereka terima. Kesenjangan antara pertumbuhan program dan kondisi kemiskinan pada perempuan prasejahtera di Kecamatan Taktakan ini menjadi inti dari penelitian (Mahesh Kulkarni & Rohit Tilak, 2023).

Menurut penelitian sebelumnya oleh Pradiani et al., (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka pelanggan akan merasa semakin puas. Kesenjangan utama terletak pada lingkup variabel independen yang dikaji. Penelitian Pradiani et al. (2023) hanya menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel literasi keuangan syariah yang tidak diuji sebelumnya. Penambahan variabel ini sangat penting untuk konteks lembaga keuangan syariah seperti PT PNM

Mekaaar Syariah, karena literasi syariah nasabah dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang berbasis prinsip Islam. Selain perbedaan variabel, kesenjangan lainnya adalah subjek, waktu, dan lokasi penelitian. Penelitian ini secara spesifik menargetkan nasabah PT PNM Mekaaar Syariah di Kecamatan Taktakan pada tahun 2024.

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu program pembiayaan, kepuasan ini tidak hanya diukur dari aspek finansial, tetapi juga dari kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah dan kualitas layanan yang diberikan. Dengan meneliti pengaruh literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan, penelitian ini diharapkan dapat menyajikan wawasan mendalam mengenai kontribusi kedua faktor tersebut terhadap pembentukan kepuasan nasabah. Berdasarkan urgensi permasalahan tersebut, penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menganalisis *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT PNM Mekaaar Syariah Kecamatan Taktakan*.

B. Identifikasi Masalah

Melihat permasalahan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat literasi keuangan Syariah yang masih rendah yaitu dari 8,93% 2019, naik menjadi 39,11% di tahun 2024 dibandingkan dengan literasi keuangan secara umum Pada tahun 2019 sebesar 38,03%, di tahun 2024 naik menjadi 65,43%.
2. Kasus prasejahtera perempuan meningkat setiap tahunnya, 2021 sebanyak 384, ditahun 2022 sebanyak 585 hingga tahun 2023 terus meningkat menjadi 731.
3. Terdapat 69,5% UMKM yang belum mendapatkan pembiayaan modal dengan layak
4. Kesenjangan antara kasus kemiskinan dengan berkembangnya PT PNM Mekaar Syariah di Kecamatan Taktakan.

C. Batasan Masalah

Tiap permasalahan pada dasarnya sangat rumit, sehingga penyusun tidak mampu menguraikannya secara menyeluruh akibat keterbatasan tertentu. Maka sebab itu, fokus kajian ini dibatasi pada masalah pokok yang menjadi objek riset, yaitu *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan Mengingat*

luasnya cakupan bahasan dalam penelitian ini, peneliti hanya akan meneliti pada nasabah Aktif PT PNM Mekaar Syariah Tahun 2024 Di Kecamatan Taktakan. Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan pendekatan kuantitatif menurut data yang diperoleh dari kuesioner, dengan jumlah sampel yang akan ditentukan. Faktor independen di dalam penelitian ini adalah literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan, sedangkan faktor dependennya ialah kepuasan nasabah.

D. Rumusan Masalah

Dalam konteks latar belakang yang sudah dipaparkan, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan yang perlu dikaji secara mendalam untuk memahami inti masalah tersebut. Berdasarkan hal tersebut, perumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan?
3. Apakah literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang di inginkan agar dicapai dari pelaksanaan kajian ini yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan
3. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan Nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan.

F. Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan temuan dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak yaitu:

1. Manfaat Teoretis:

- a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi syariah, khususnya terkait dengan literasi keuangan Syariah.

- b. Validasi Model Kepuasan Nasabah, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memvalidasi atau memodifikasi model-model teoritis tentang kepuasan nasabah dalam konteks layanan keuangan mikro syariah.
- c. Kajian Literatur, penelitian ini akan memperkaya literatur akademik mengenai literasi keuangan Syariah terhadap kepuasan penerima manfaat, khususnya dalam konteks PNM Mekaar Syariah.

2. Manfaat Praktis:

- 1. Bagi PT Permodalan Nasional Madani (PNM):
 - a. Peningkatan Program Literasi Keuangan Syariah, Jika hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah memiliki pengaruh signifikan, PNM Mekaar Syariah dapat merancang atau mengoptimalkan program edukasi dan sosialisasi yang lebih relevan dan mudah dipahami oleh nasabah. Ini akan membantu nasabah membuat keputusan keuangan yang lebih tepat dan merasa lebih aman serta nyaman dengan produk Syariah.
 - b. Peningkatan Kualitas Layanan, Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dapat menjadi dasar bagi PT

PNM untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan, produk, dan pendampingan yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

- c. Pengambilan Keputusan, Informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah dapat membantu PT PNM dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan Produk dan ekspansi layanan.
- d. Retensi Nasabah, Memahami faktor-faktor kepuasan dapat membantu PT PNM dalam meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah.

2. Bagi Nasabah PNM Mekaar Syariah:

- a. Suara Nasabah, Penelitian ini dapat memberikan wadah bagi nasabah untuk menyampaikan umpan balik dan aspirasi mereka terkait Produk dan layanan yang diterima. Secara tidak langsung, implementasi rekomendasi dari penelitian ini akan menghasilkan layanan yang lebih berkualitas dan produk yang lebih mudah dipahami bagi nasabah. Ini akan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan, memberdayakan mereka untuk mengelola keuangan dengan lebih baik, dan membantu mereka mencapai tujuan usaha mikro mereka.

- b. Bagi Akademisi dan Masyarakat Luas, Penelitian ini dapat berfungsi sebagai studi kasus yang relevan dan materi pembelajaran yang berharga bagi mahasiswa dan akademisi di bidang ekonomi syariah, manajemen, dan keuangan mikro. Selain itu, temuan ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat umum tentang pentingnya literasi keuangan syariah dan standar kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang diterapkan dalam penyusunan penelitian ini bertujuan untuk membantu pembaca memahami studi yang sudah dijelaskan. Penulis menguraikan gambaran secara keseluruhan dari sisi penulisan yang terdiri dari lima bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini yang menguraikan hal-hal terkait dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulis.

BAB II : KAJIAN TEORETIS

Kajian Pustaka yang menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang di gunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian yang menjelaskan secara rinci terkait metode penelitian yang akan di gunakan mengenai waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitisn, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, variabel penelitian dan operasional variabel.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pembahasan Hasil Penelitian menjelaskan tentang terkait gambaran umum subjek penelitian, analisis data, uji hipotesis, serta beberapa uji statistik lainnya yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji variabel penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN

Kesimpulan dan saran merupakan bagian penutup yang menyajikan ringkasan temuan utama dan saran dari hasil penelitian secara keseluruhan yang dilakukan oleh penulis.