

Peran literasi keuangan syariah dalam membangun persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah

Jazilatur Rohmah

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

e-mail: @rohmahjazilatur27@gmail.com

Kata Kunci:

Literasi Keuangan Syariah; persepsi; kepercayaan; bank syariah; kerangka konseptual

Keywords:

Islamic financial literacy; perception; trust; Islamic banking; conceptual framework

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk menyusun sebuah kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana literasi keuangan syariah memengaruhi persepsi dan kemudian pada akhirnya membentuk kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Meskipun perbankan syariah di Indonesia terus berkembang, fakta di lapangan menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat tentang keuangan syariah masih rendah. Banyak orang belum mengenal dengan baik tentang prinsip, ciri khas, dan cara kerja bank syariah, sehingga muncul berbagai anggapan keliru, misalnya bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional atau bahwa akad hanya menjadi

formalitas dalam transaksi syariah. Kurangnya pemahaman tersebut dapat memengaruhi cara masyarakat menilai bank syariah dan berdampak pada tingkat kepercayaan mereka. Artikel ini bersifat konseptual dengan menggunakan pendekatan analitis terhadap berbagai literatur untuk memahami hubungan antara tiga aspek utama, yaitu literasi, persepsi, dan kepercayaan. Analisis literatur menunjukkan bahwa semakin tinggi literasi keuangan syariah seseorang, maka semakin baik pula persepsinya terhadap operasi dan nilai-nilai yang diterapkan dalam perbankan syariah. Persepsi positif kemudian akan berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan bank syariah. Kerangka konseptual yang disusun dalam artikel ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya.

ABSTRACT

This article aims to develop a conceptual framework that explains how Islamic financial literacy influences perceptions and ultimately shapes customer trust in Islamic banks. Although Islamic banking in Indonesia continues to grow, the reality on the ground shows that public understanding of Islamic finance remains low. Many people are not yet familiar with the principles, characteristics, and workings of Islamic products, giving rise to various misconceptions, such as that Islamic banks are the same as conventional banks or that contracts are merely a formality in Islamic transactions. This lack of understanding can influence how the public views Islamic banks and affect their level of trust. This article is conceptual in nature, using an analytical approach to various literature to understand the relationship between three main aspects, namely literacy, perception, and trust. Literature analysis shows that the higher a person's Islamic financial literacy, the better their perception of the operations and values applied in Islamic banking. Positive perceptions will then contribute to increased customer confidence in using Islamic banking services. The conceptual framework developed in this article is expected to serve as a basis for further research.



Pendahuluan

Industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan, ditandai dengan berkembangnya inovasi produk, perluasan jaringan layanan, serta meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah. Namun, dinamika pertumbuhan tersebut belum sepenuhnya diimbangi oleh tingkat literasi keuangan syariah yang memadai di kalangan masyarakat. Dalam konteks ini, peran Bank Indonesia menjadi strategis melalui berbagai inisiatif perencanaan pengembangan perbankan syariah yang diarahkan pada penguatan regulasi, peningkatan literasi, serta penciptaan ekosistem keuangan syariah yang berkelanjutan (Arfan, 2025).

Data dari Otoritas Jasa Keuangan dalam Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025 menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan syariah masih lebih rendah dibanding literasi keuangan secara umum. Indeks literasi keuangan syariah pada 2025 tercatat 43,42%, sementara literasi keuangan umum mencapai 66,46%, sehingga terdapat gap signifikan antara literasi syariah dan konvensional (KONTAN.CO.ID, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang belum memahami konsep dasar, karakteristik, serta mekanisme kerja produk-produk syariah. Kurangnya pengetahuan tersebut sering memunculkan persepsi yang kurang tepat, misalnya anggapan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional atau bahwa akad yang digunakan dalam transaksi syariah hanyalah formalitas tanpa makna yang penting.

Perbedaan antara sistem keuangan syariah dan konvensional bersifat mendasar, terutama dalam aspek larangan riba, penerapan prinsip bagi hasil, serta penggunaan akad-akad yang memiliki ketentuan dan tujuan tertentu. Karakteristik tersebut menuntut pemahaman yang memadai agar implementasi keuangan syariah dapat berjalan sesuai dengan nilai dan prinsip yang mendasarinya. Kajian terhadap risiko operasional juga menunjukkan bahwa kompleksitas akad dan kepatuhan terhadap prinsip syariah menghadirkan tantangan tersendiri yang membedakan industri keuangan syariah dari sistem konvensional (Budianto, 2023). Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan syariah menjadi faktor penting untuk memperkuat pemahaman dan kepercayaan masyarakat, sehingga mendukung pertumbuhan industri perbankan syariah secara lebih optimal.

Artikel ini bertujuan menyusun kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana literasi keuangan syariah membentuk persepsi dan akhirnya memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Artikel ini bersifat konseptual dengan pendekatan analitis terhadap literatur.

Pembahasan

Pengetahuan Tentang Keuangan Syariah dan Dampaknya Terhadap Persepsi Nasabah

Pengetahuan tentang prinsip dan produk keuangan syariah berdampak signifikan pada cara pelanggan melihat lembaga keuangan syariah. Literasi berarti tidak hanya

mengetahui istilah-istilah dasar keuangan syariah tetapi juga memahami konsep-konsep dan karakteristik produk syariah seperti keadilan, keterbukaan, dan larangan riba.

Nasabah yang memiliki literasi yang baik cenderung mampu memahami konsep dasar perbankan syariah seperti larangan riba, prinsip keadilan (*al-'adl*), serta perbedaan antara akad syariah dan sistem bunga konvensional. Pemahaman tersebut mendorong terbentuknya persepsi yang lebih positif dan akurat terhadap produk dan layanan bank syariah.

Pemahaman terhadap akad, terbukti dapat mengurangi kesalahpahaman yang sering muncul di masyarakat, dimana dalam akad murabahah, margin keuntungan dianggap sebagai “bunganya bank syariah” oleh banyak nasabah sebelumnya. Padahal margin dalam akad murabahah merupakan bentuk harga jual yang disepakati bersama sejak awal dan tidak berubah selama periode pembiayaan.

Ketika nasabah memahami perbedaan tujuan dan mekanisme akad tersebut, penilaian mereka terhadap bank syariah menjadi lebih positif. Hal ini sejalan dengan temuan (Suprayitno & Nasution, 2022) dalam penelitian di bank syariah wilayah Malang, yang menunjukkan bahwa literasi keuangan memiliki keterkaitan dengan cara nasabah menilai layanan dan sistem perbankan syariah, terutama dalam konteks penggunaan layanan digital.

Persepsi Nasabah sebagai Pembentuk Kepercayaan

Persepsi nasabah merupakan faktor penting dalam membentuk kepercayaan terhadap perbankan syariah. Persepsi ini terbentuk dari penilaian nasabah terhadap bagaimana bank syariah menjalankan operasionalnya, termasuk kesesuaian dengan prinsip syariah, transparansi, dan profesionalitas layanan. Ketika nasabah memiliki persepsi yang positif, mereka cenderung menaruh keyakinan yang lebih besar terhadap bank syariah sebagai lembaga yang aman dan dapat dipercaya (Muchlis, 2021).

Penelitian yang dipublikasikan dalam Maliki Interdisciplinary Journal UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menunjukkan bahwa persepsi nasabah berperan sebagai dasar evaluasi dalam membangun kepercayaan. Nasabah yang menilai bank syariah secara positif akan lebih yakin terhadap komitmen bank dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah, sehingga kepercayaan terhadap bank meningkat secara signifikan (Mutiara & Sistha, 2024).

Selain itu, persepsi positif juga berkaitan dengan konsistensi penerapan nilai-nilai Islam dalam operasional bank. Studi lain dari Maliki Interdisciplinary Journal menjelaskan bahwa persepsi nasabah terhadap citra dan praktik bank syariah yang sesuai dengan nilai kejujuran dan keadilan akan memperkuat kepercayaan nasabah dalam jangka panjang (Fadhilah, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi tidak hanya dipengaruhi oleh informasi awal, tetapi juga oleh pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan bank.

Secara konseptual, persepsi nasabah memengaruhi kepercayaan melalui proses penilaian rasional dan pengalaman bertransaksi. Persepsi yang baik akan mendorong nasabah untuk merasa aman dan yakin dalam menggunakan produk serta layanan perbankan syariah secara berkelanjutan. Dengan demikian, persepsi nasabah dapat

dipahami sebagai variabel kunci yang secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap perbankan syariah.

Model konseptual antara Literasi, Persepsi dan Kepercayaan

Berdasarkan sintesis literatur, dapat dibangun model konseptual berdasarkan analisis hubungan antarvariabel yang menunjukkan bahwa literasi tidak hanya mempengaruhi persepsi secara langsung, tetapi juga membentuk kepercayaan secara tidak langsung melalui persepsi. Dengan kata lain, kepercayaan adalah hasil dari proses kognitif dan evaluasi yang dimulai dengan literasi, berkembang menjadi persepsi, dan akhirnya mengarah pada kepercayaan.

Literasi keuangan syariah menunjukkan sejauh mana nasabah memahami prinsip dasar perbankan syariah, seperti larangan riba, sistem bagi hasil, dan nilai keadilan. Pemahaman ini membantu nasabah mengenali cara kerja bank syariah dengan lebih jelas. Nasabah yang memiliki literasi yang baik cenderung lebih mampu membedakan praktik perbankan syariah dengan perbankan konvensional, sehingga mengurangi keraguan dalam bertransaksi.

Pemahaman tersebut selanjutnya membentuk persepsi nasabah terhadap bank syariah. Persepsi merupakan penilaian nasabah terhadap bank berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Ketika nasabah memahami prinsip dan praktik perbankan syariah, mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kesesuaian dan konsistensi bank dalam menerapkan prinsip syariah.

Persepsi yang terbentuk kemudian memengaruhi kepercayaan nasabah. Nasabah yang memiliki persepsi positif akan merasa lebih yakin bahwa bank syariah dapat mengelola dana secara aman, adil, dan sesuai dengan prinsip syariah. Rasa yakin tersebut mendorong nasabah untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah secara berkelanjutan.

Dengan demikian, hubungan antara literasi, persepsi, dan kepercayaan bersifat saling terkait dan berurutan. Literasi keuangan syariah membentuk persepsi nasabah, dan persepsi yang baik akan meningkatkan kepercayaan. Model ini menegaskan bahwa upaya membangun kepercayaan nasabah perlu dimulai dari peningkatan literasi, kemudian diikuti dengan pembentukan persepsi positif terhadap perbankan syariah.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan syariah memiliki peran fundamental dalam membentuk persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah. Pemahaman nasabah mengenai prinsip, dan mekanisme produk keuangan syariah mendorong terbentuknya persepsi yang lebih positif dan akurat terhadap operasional bank syariah. Persepsi yang baik tersebut selanjutnya berperan sebagai landasan utama dalam membangun kepercayaan nasabah, karena nasabah merasa yakin bahwa bank syariah menjalankan kegiatan usahanya secara aman, adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah. Model konseptual yang dihasilkan menegaskan bahwa hubungan antara literasi, persepsi, dan

kepercayaan bersifat berurutan dan saling berkaitan, di mana literasi memengaruhi persepsi, dan persepsi pada akhirnya membentuk kepercayaan.

Oleh karena itu, peningkatan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah tidak dapat dilakukan secara instan, tetapi perlu dimulai dari upaya sistematis dalam meningkatkan literasi keuangan syariah masyarakat. Bank syariah disarankan untuk memperkuat program edukasi dan sosialisasi terkait prinsip dan akad syariah, baik melalui layanan langsung maupun pemanfaatan media digital, agar nasabah memiliki pemahaman yang benar dan komprehensif. Selain itu, bank syariah juga perlu menjaga konsistensi penerapan nilai-nilai syariah dalam setiap aspek operasional dan pelayanan, sehingga persepsi positif yang terbentuk dapat dipertahankan dan diperkuat dalam jangka panjang. Bagi penelitian selanjutnya, model konseptual ini dapat dijadikan dasar untuk pengujian empiris guna memperkuat bukti mengenai peran persepsi sebagai variabel mediasi antara literasi dan kepercayaan dalam konteks perbankan syariah.

Daftar Pustaka

- Arfan, A. (2025). *Inisiatif Bank Indonesia dalam perencanaan pengembangan perbankan syariah*. <http://repository.uin-malang.ac.id/23336/>
- Budianto, E. W. H. (2023). Pemetaan penelitian risiko operasional pada industri keuangan syariah dan konvensional: Studi bibliometrik VosViewer dan literature review. *Jurnal Ekonomi Islam*, 14(2), 158–174. <http://repository.uin-malang.ac.id/17264/>
- Fadhilah, M. N. (2025). *Aktualisasi dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan stabilitas risiko bank syariah*. 3, 821–828.
- KONTAN.CO.ID. (2025). *Gap Lebar antara Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah pada 2025, Ini Kata OJK*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/gap-lebar-antara-literasi-dan-inklusi-keuangan-syariah-pada-2025-ini-kata-ojk>
- Muchlis, M. (2021). *Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia*. 7(03), 1793–1798.
- Mutiara, A., & Sistha, W. (2024). *Peran persepsi nasabah perbankan syariah berdasarkan kualitas pelayanan, risiko reputasi dan word of mouth*. 2(5), 1490–1497.
- Suprayitno, E., & Nasution, A. M. (2022). Pengaruh penggunaan e-banking dan perlindungan nasabah terhadap kepercayaan nasabah dengan literasi keuangan sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 1205–1213. <http://repository.uin-malang.ac.id/14333/>