

PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN PADA KOPERASI KONSUMEN SYARIAH PROIBU UKHUWAH BEKASI

Aulia Malikal Zahra¹, Sugiyah²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

auliamalikalzahra@gmail.com, sugiyah.sgy@bsi.ac.id

Abstract

Sharia cooperatives, as microfinance institutions, play a crucial role in expanding access to interest-free financing. However, the growth of sharia cooperatives has not always been accompanied by a consistent increase in the number of active members; this trend is suspected to be influenced by sharia financial literacy and service quality. This study aims to determine the influence of sharia financial literacy and service quality on members' decisions to obtain financing, both partially and simultaneously, at the Sharia Consumer Cooperative Proibu Ukhawah Bekasi. A quantitative method was employed using a survey approach via questionnaires distributed to 80 respondents, selected through purposive sampling from a population of 100 active members. Data were analyzed using multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The t-test results indicate that Sharia Financial Literacy has a positive and significant influence (t-count 2.693; sig. 0.009), as does Service Quality (t-count 5.230; sig. 0.000), which emerged as the most dominant factor. The F-test results show that both variables simultaneously exert a positive and significant influence (F-count 46.196; sig. 0.000), with a coefficient of determination (R^2) of 0.545 (54.5%), while the remaining 45.5% is attributed to factors outside the research model.

Keywords: *Sharia Financial Literacy, Service Quality, Financing Decision, Sharia Cooperative*

Abstrak

Koperasi syariah sebagai lembaga keuangan mikro berperan penting dalam memperluas akses pembiayaan tanpa sistem bunga. Namun, pertumbuhan koperasi syariah belum selalu diikuti peningkatan jumlah anggota aktif yang konsisten, yang diduga dipengaruhi oleh literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan, baik secara parsial maupun simultan, pada Koperasi Konsumen Syariah Proibu Ukhawah Bekasi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner terhadap 80 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dari populasi 100 anggota aktif. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil uji t menunjukkan Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan (t hitung 2,693; sig. 0,009), begitu pula Kualitas Pelayanan (t hitung 5,230; sig. 0,000) yang menjadi faktor paling dominan. Hasil uji F menunjukkan kedua variabel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan (F hitung 46,196; sig. 0,000), dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,545 atau 54,5%, sedangkan sisanya 45,5% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembiayaan, Koperasi Syariah

Article history

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



[This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](#)

1. Pendahuluan

Koperasi syariah hadir sebagai lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip muamalah Islam dan berperan penting dalam memperluas akses pembiayaan bagi masyarakat yang membutuhkan modal usaha tanpa sistem bunga. Dalam beberapa tahun terakhir pertumbuhan koperasi syariah di Indonesia cukup signifikan, tetapi tingkat penyaluran pembiayaan belum selalu diikuti oleh peningkatan jumlah anggota aktif yang konsisten. Fenomena di lapangan juga menunjukkan bahwa dua koperasi syariah dengan produk pembiayaan yang mirip dapat memiliki tingkat pengambilan pembiayaan yang berbeda, yang sering

berkaitan dengan cara koperasi mendidik anggotanya tentang keuangan syariah dan cara koperasi melayani mereka.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi keputusan anggota adalah literasi keuangan syariah, yaitu pemahaman tentang konsep akad, bagi hasil, dan larangan riba dalam transaksi, bukan sekadar kemampuan menghitung keuntungan dan risiko [1]. Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024 mencatat indeks literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia baru sebesar 39,11% [2], sehingga penguatan literasi pada anggota koperasi syariah masih perlu dilakukan. Selain aspek pemahaman, kualitas pelayanan juga menjadi penentu karena koperasi syariah bersaing dengan bank konvensional dan teknologi finansial. Anggota mempertimbangkan kemudahan prosedur, keramahan petugas, serta transparansi informasi dalam memutuskan sumber pembiayaan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah [3] dan pembiayaan pelaku UMKM [4], sedangkan kualitas pelayanan dan prosedur kredit memengaruhi keputusan UMKM melakukan pinjaman [5]. Namun, kajian-kajian tersebut dilakukan pada mahasiswa, pelaku UMKM, atau nasabah bank umum syariah, dan belum banyak yang menguji kedua variabel sekaligus pada anggota koperasi konsumen syariah dengan keputusan pengambilan pembiayaan sebagai variabel terikat. Kebaruan penelitian ini terletak pada objek koperasi konsumen syariah dengan responden perempuan anggota aktif yang pernah mengambil pembiayaan. Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan pada Koperasi Konsumen Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi, secara parsial maupun simultan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Literasi Keuangan Syariah

Literasi keuangan syariah adalah kemampuan seseorang untuk mengukur pengetahuan keuangan, keterampilan, dan sikap dalam mengelola sumber keuangan sesuai dengan ajaran Islam [1]. Anggota yang memiliki literasi tinggi mampu membedakan produk pembiayaan berdasarkan akad yang sesuai syariat, seperti qardh, ijarah, hiwalah, murabahah, mudharabah, dan wadiah [6], sehingga keputusan mengambil pembiayaan menjadi lebih rasional. Mengacu pada SNLIK 2024 yang dirujuk [2], variabel ini diukur melalui lima dimensi: pengetahuan keuangan, sikap keuangan, perilaku keuangan, keterampilan keuangan, dan kepercayaan keuangan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tolok ukur sejauh mana layanan yang disediakan koperasi mampu memenuhi ekspektasi dan keinginan anggotanya [7], [8]. Model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi dinilai terlalu umum karena ditujukan untuk bank konvensional, sehingga untuk lembaga syariah digunakan model CARTER yang meliputi kepatuhan (compliance), jaminan (assurance), keandalan (reliability), bukti fisik (tangibles), empati (empathy), dan daya tanggap (responsiveness) [9], [10].

2.3 Keputusan Anggota dalam Mengambil Pembiayaan

Keputusan mengambil pembiayaan merupakan proses mental yang dilalui anggota, mulai dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembiayaan, hingga perilaku pascakeputusan [11]. Proses ini dipengaruhi oleh faktor internal (keyakinan, kebutuhan, kemampuan) dan eksternal (lingkungan, kebijakan koperasi, kondisi ekonomi).

2.4 Penelitian Terdahulu dan Hipotesis

Rahajeng et al. [12] menemukan bahwa kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan, baik parsial maupun simultan, terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah. Munthe [4] membuktikan pengaruh positif literasi keuangan terhadap keputusan pembiayaan pelaku UMKM, dan Purwanto [13] menemukan bahwa dimensi literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan transaksi mudharabah. Berdasarkan kajian tersebut dirumuskan hipotesis berikut.

- H1: Literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan.

- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan.
- H3: Literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner [14]. Penelitian dilaksanakan di Koperasi Konsumen Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi pada bulan Mei-Juni 2026. Populasi adalah seluruh anggota aktif yang pernah mengambil pembiayaan pada periode 2025, yaitu 100 orang. Sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling dan jumlahnya dihitung menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5% [15], yaitu $n = 100 / (1 + 100 \times 0,05^2) = 80$ responden. Kriteria responden meliputi anggota aktif yang pernah atau sedang menggunakan pembiayaan, perempuan yang sudah atau pernah menikah, berdomisili di wilayah layanan koperasi, dan bersedia menjadi responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring (Google Form) dengan skala Likert 1-5, ditambah observasi dan studi dokumentasi. Instrumen terdiri atas 23 butir untuk Literasi Keuangan Syariah (X1), 12 butir untuk Kualitas Pelayanan (X2), dan 17 butir untuk Keputusan Anggota (Y). Data diolah menggunakan SPSS Statistic 25 dengan tahapan: (1) uji kualitas data, yaitu uji validitas korelasi Product Moment Pearson (butir valid jika r hitung $> r$ tabel 0,220) dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha (reliabel jika $\geq 0,60$); (2) uji asumsi klasik, yaitu normalitas Kolmogorov-Smirnov, heteroskedastisitas Glejser, dan multikolinearitas (tolerance $> 0,10$ dan VIF ≤ 10) [16]; serta (3) pengujian hipotesis melalui regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) pada taraf signifikansi 5% [16]. Model regresi yang digunakan adalah $Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Seluruh responden berjumlah 80 orang dan berjenis kelamin perempuan. Karakteristik responden lainnya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 80)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)	Keterangan
Usia 41-45 tahun	16	20,0	Kelompok usia terbanyak
Usia 36-40 tahun	13	16,3	Kelompok usia terbanyak kedua
Pendidikan SMA/SMK	58	72,5	Mayoritas responden
Pendidikan S1	15	18,8	
Ibu rumah tangga	38	47,5	Pekerjaan terbanyak
Wiraswasta	20	25,0	

Sumber: hasil pengolahan data primer, 2026

Mayoritas responden berada pada usia produktif dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK, sehingga secara umum dinilai cukup memahami pernyataan dalam kuesioner.

4.2 Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik

Seluruh butir pernyataan X1 (23 butir), X2 (12 butir), dan Y (17 butir) memiliki r hitung antara 0,857 dan 0,938, lebih besar dari r tabel 0,220, sehingga dinyatakan valid. Nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel berada di atas 0,60 sehingga seluruh instrumen reliabel. Hasil uji asumsi klasik ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik

Pengujian	Hasil	Kesimpulan
Reliabilitas X1 / X2 / Y (Cronbach's Alpha)	0,988 / 0,960 / 0,972	Reliabel
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Asymp. Sig. 0,200 $>$ 0,05	Residual berdistribusi normal
Heteroskedastisitas (Glejser) X1	Sig. 0,540 $>$ 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Pengujian	Hasil	Kesimpulan
Heteroskedastisitas (Glejser) X2	Sig. 0,271 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Multikolinearitas X1 dan X2	Tolerance 0,963; VIF 1,038	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: hasil pengolahan data primer, 2026

Dengan terpenuhinya seluruh asumsi tersebut, model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

4.3 Pengujian Hipotesis

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t (t tabel = 1,991; df = 77)

Variabel	B	Std. Error	t hitung	Sig.	Keputusan
(Konstanta)	14,549	5,673	2,564	0,012	-
Literasi Keuangan Syariah (X1)	0,239	0,089	2,693	0,009	H1 diterima
Kualitas Pelayanan (X2)	0,699	0,134	5,230	0,000	H2 diterima

Sumber: hasil pengolahan data primer, 2026

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 14,549 + 0,239 X_1 + 0,699 X_2$. Kedua koefisien bernilai positif, artinya peningkatan literasi keuangan syariah maupun kualitas pelayanan diikuti peningkatan keputusan anggota mengambil pembiayaan, dengan asumsi variabel lain konstan. Variabel X1 memiliki t hitung 2,693 > t tabel 1,991 dengan sig. 0,009 < 0,05, dan variabel X2 memiliki t hitung 5,230 > 1,991 dengan sig. 0,000 < 0,05, sehingga H1 dan H2 diterima.

Tabel 4. Hasil Uji F (F tabel = 3,115; df1 = 2, df2 = 77) dan Koefisien Determinasi

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5.177,634	2	2.588,817	46,196	0,000
Residual	4.315,054	77	56,040		
Total	9.492,688	79			

$R = 0,739$; $R\text{ Square} = 0,545$; $\text{Adjusted } R\text{ Square} = 0,534$; $\text{Std. Error of the Estimate} = 7,486$. Sumber: hasil pengolahan data primer, 2026

Nilai F hitung 46,196 lebih besar daripada F tabel 3,115 dengan sig. 0,000 < 0,05, sehingga H3 diterima: literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,545 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 54,5% variasi keputusan anggota, sedangkan 45,5% dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti religiusitas, promosi, kepercayaan, lokasi, produk pembiayaan, dan faktor sosial-ekonomi.

4.4 Pembahasan

Pengaruh literasi keuangan syariah. Literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota ($B = 0,239$; sig. 0,009). Semakin baik pemahaman anggota tentang akad pembiayaan, larangan riba, sistem bagi hasil, dan pengelolaan keuangan sesuai syariah, semakin tinggi kecenderungan mereka mengambil pembiayaan di koperasi syariah. Sebaliknya, literasi yang rendah dapat menimbulkan keraguan terhadap akad dan mekanisme pembiayaan. Temuan ini sejalan dengan Salim et al. [3], Munthe [4], dan Purwanto [13] yang menemukan pengaruh positif literasi keuangan (syariah) terhadap keputusan penggunaan produk atau pembiayaan syariah.

Pengaruh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan ($B = 0,699$; sig. 0,000) dan menjadi faktor yang paling dominan, tercermin dari koefisien regresi yang lebih besar (0,699) dibandingkan literasi keuangan syariah (0,239). Pelayanan yang cepat, ramah, transparan, memberi rasa aman, dan sesuai prinsip syariah meningkatkan kepercayaan anggota sehingga mereka lebih yakin memilih koperasi sebagai tempat memperoleh pembiayaan. Hasil ini mendukung teori kualitas pelayanan [7] serta temuan Cahyadi dan Diatmika [5] dan Rahajeng et al. [12].

Pengaruh simultan. Keputusan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman terhadap keuangan syariah, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan koperasi. Kedua faktor saling melengkapi dalam membentuk keyakinan anggota untuk memilih produk pembiayaan syariah. Implikasi praktisnya, pengelola koperasi perlu menjalankan program edukasi keuangan syariah sekaligus menjaga standar pelayanan. Keterbatasan penelitian ini adalah responden hanya perempuan anggota satu koperasi dengan sampel 80 orang, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam mengambil pembiayaan pada Koperasi Konsumen Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi (t hitung 2,693; sig. 0,009; $B = 0,239$); (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dan merupakan faktor paling dominan (t hitung 5,230; sig. 0,000; $B = 0,699$); dan (3) keduanya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan (F hitung 46,196; sig. 0,000) dengan R^2 sebesar 0,545, sedangkan 45,5% sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

Saran bagi koperasi adalah terus meningkatkan program edukasi dan literasi keuangan syariah anggota, misalnya melalui sosialisasi rutin mengenai akad, bagi hasil, dan pokok pembiayaan syariah, serta mempertahankan kualitas pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel seperti religiusitas, kepercayaan, dan promosi, serta memperluas objek ke koperasi atau lembaga keuangan syariah lain dengan jumlah responden yang lebih besar dan beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Nuraini, M. H. Alfani, N. Muyasaroh, and R. Adawiyah, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Persepsi Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 2023.
- [2] Y. Nesner, U. Novita, Irdyanti, and Azwar, "Analisis Literasi Keuangan Syariah Pada Masyarakat Riau," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, vol. 6, no. 1, 2023.
- [3] F. Salim, S. Arif, and A. Devi, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Islamic Branding, dan Religiusitas terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah," *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 5, 2022.
- [4] S. Munthe, "Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pembiayaan Pada Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Labuhanbatu," *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 5, no. 1, 2023.
- [5] M. A. Cahyadi and I. P. G. Diatmika, "Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan UMKM Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Di Kecamatan Buleleng," *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 2021.
- [6] M. W. B. Rukman, Z. Alwi, and H. Daeng, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Pinisi Sejahtera Mulia Universitas Negeri Makassar," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keluarga Islam*, 2021.
- [7] D. Hastono, R. R. V. Kesuma, I. Yulistiana, J. Nugroho, and R. Febrianti, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Di RSUD Kota Tangerang Selatan," *Jurnal Perkusi Pemasaran, Keuangan & Sumber Daya Manusia*, vol. 1, 2021.
- [8] R. H. Syumantra and N. Aslami, "Analysis Of Service Quality Dimensions Towards Customer Satisfaction At BPJS Employment In Medan Branch Office," *Journal Of Humanities, Social Sciences And Business (JHSSB)*, vol. 1, 2022.
- [9] B. Prijanto, R. F. Pulung, and A. R. Sari, "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, vol. 4, no. 1, 2021.
- [10] D. Sugiarti and A. Meilani, "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 7, no. 3, pp. 1696-1704, 2021, doi: 10.29040/jiei.v7i3.3660.
- [11] S. Z. Nidiyah and E. N. Aisyah, "Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Kota Malang," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, vol. 5, 2022.
- [12] Y. Rahajeng, T. Amani, and Mustafida, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Pembelian Produk Perbankan Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo," *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, vol. 12, no. 2, pp. 172-184, 2024.
- [13] J. Purwanto, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah (Pengetahuan, Kemampuan, Sikap, Dan Kepercayaan) Terhadap Pengambilan Keputusan Transaksi Mudharabah Pada Perbankan Syariah Di Kalangan Tenaga Pendidik SMA Di Provinsi Lampung," 2024.
- [14] A. F. Pakpahan et al., *Metodologi Penelitian Ilmiah*. kitamenulis.id, 2021.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- [16] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*, 10th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.