

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sektor keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hal ini terutama terlihat dari fungsi lembaga perbankan sebagai *intermediary institution* yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan kepada sektor produktif¹. Dalam konteks sistem keuangan islam, perbankan syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah seperti larangan riba, gharar, dan maisir serta menggunakan mekanisme bagi hasil dalam kegiatan pembiayaan². Kehadiran perbankan syariah menjadi alternatif sistem keuangan bagi masyarakat yang menghendaki layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam sekaligus berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi³.

Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan otoritas jasa keuangan (OJK) tahun 2024, total aset industri

¹ Nikmah Dalimunthe and Nanda Kurniawan Lubis, "Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4)..Pdf," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 4 (2023): 956–63.

² Habriyanto Habriyanto, "Intermediasi Perbankan Syariah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi," *NALAR FIQH: Jurnal Hukum Islam* 3, no. 1 (2022): 57–74, <https://doi.org/10.30631/nf.v3i1.1258>.

³ Mia Sari Novianti, "Peran Perbankan Syariah Dalam Inklusi Keuangan Di Daerah 3T," *AL-AMWAL: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2025): 25–32, <https://doi.org/10.69768/ja.v3i1.16>.

keuangan syariah (di luar kapitalisasi saham syariah) mencapai Rp2.883,67 triliun atau mengalami pertumbuhan sebesar 11,67% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada sektor perbankan syariah, total aset mencapai Rp980,29 triliun dengan pertumbuhan sebesar 9,88% serta pangsa pasar sebesar 7,72%. Selain itu, kapitalisasi Indeks Saham Syariah Indonesia (ISSI) tercatat sebesar Rp6.825,3 triliun atau tumbuh 11,05%. Sementara itu, aset penjaminan dan dana pensiun syariah mencapai Rp67,16 triliun (tumbuh 7,89%) dan aset pembiayaan serta modal ventura syariah sebesar Rp112,91 triliun (tumbuh 9,75%). Data ini menunjukkan bahwa secara struktural industri keuangan syariah terus berkembang dan memiliki potensi besar dalam sistem keuangan nasional.

Namun demikian, pertumbuhan tersebut belum diikuti oleh tingkat adopsi masyarakat yang optimal. Pangsa pasar perbankan syariah yang masih berada di kisaran 7,72% menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih lebih memilih layanan perbankan konvensional. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi penggunaan layanan keuangan syariah. Salah satu sektor yang mencerminkan kondisi tersebut adalah pembiayaan kepemilikan rumah melalui skema Kredit Pemilikan Rumah (KPR)⁴. Selain itu, kinerja sektor pasar modal syariah juga menunjukkan perkembangan yang positif, yang ditunjukkan oleh peningkatan kapitalisasi indeks saham syariah Indonesia (ISSI) sebesar 11,05 persen hingga mencapai Rp6.825,3 triliun.

⁴ “Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI),” 2024.

**Tabel 1.1 Perkembangan Industri Keuangan Syariah di Indonesia
Tahun 2024**

Sektor Industri Keuangan Syariah	Nilai / Aset	Pertumbuhan
Total Aset Industri Keuangan Syariah (di luar kapitalisasi saham syariah)	Rp2.883,67 triliun	11,67%
Aset Perbankan Syariah	Rp980,29 triliun	9,88%
Pangsa Pasar Perbankan Syariah	7,72%	-
Kapitalisasi Indeks Saham Syariah Indonesia (ISSI)	Rp6.825,3 triliun	11,05%
Aset Penjaminan dan Dana Pensiun Syariah (PPDP)	Rp67,16 triliun	7,89%
Aset Pembiayaan dan Modal Ventura Syariah (PPDM)	Rp112,91 triliun	9,75%

Sumber: Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia, OJK (2024)

Kebutuhan akan rumah yang layak merupakan kebutuhan dasar manusia yang memiliki peran penting dalam menunjang kesejahteraan sosial, ekonomi, dan psikologis. Rumah tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai simbol stabilitas, keamanan, dan identitas sosial. Dari sisi ekonomi, rumah juga merupakan aset jangka panjang yang dapat meningkatkan nilai kekayaan individu. Namun, peningkatan harga tanah dan material bangunan yang tidak sebanding dengan pertumbuhan pendapatan masyarakat menyebabkan kepemilikan rumah secara tunai menjadi semakin sulit. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara kebutuhan perumahan dan kemampuan finansial masyarakat⁵.

Berdasarkan data perkembangan properti nasional tahun 2023–2025, indeks harga properti hunian mengalami fluktuasi yang cukup signifikan.

⁵ Aprilia, Titin, And Rachma Indrarini. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Fasilitas, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Bagi Masyarakat Pedesaan Nganjuk." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 7.3 (2024): 48-59.

Pada tahun 2023, terjadi penurunan sebesar -2,5% pada triwulan I dan -3,5% pada triwulan IV, sementara peningkatan tertinggi terjadi pada triwulan III sebesar 4,2%. Pada tahun 2024, sektor hunian mengalami penurunan berkelanjutan, yaitu sebesar -4,43% pada triwulan II, -2,11% pada triwulan III, dan -0,40% pada triwulan IV. Kondisi ini menunjukkan adanya pelemahan daya beli masyarakat serta fase koreksi pasar properti. Namun, pada tahun 2025 mulai terlihat adanya pemulihan dengan kenaikan indeks harga hunian secara bertahap sebesar 0,6% hingga 0,9% per triwulan. Sementara itu, sektor properti komersial cenderung lebih stabil dengan pertumbuhan yang relatif kecil, yaitu berkisar antara 0,02% hingga 0,4%. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pasar mulai pulih, akses terhadap kepemilikan rumah masih menjadi tantangan bagi masyarakat⁶.

Tabel 1.2 Perkembangan Penjualan Properti Residensial Nasional Tahun 2023-2025

Tahun	Triwulan	Indeks Harga Properti Hunian (Apertemen)	Perubahan Hunian (%)	Indeks Harga Properti Komersial (Total)	Perubahan Komersial (%)
2023	I	93,08	-2,5%	102,10	-0,2%
	II	93,35	+0,3%	103,06	+0,9%
	III	97,27	+4,2%	103,50	+0,4%
	IV	93,89	-3,5%	103,74	+0,2%
2024	I	96,67	+3,0%	103,78	+3,0%
	II	92,24	-4,43%	103,95	+0,17%
	III	90,13	-2,11%	103,93	-0,02%
	IV	89,73	-0,40%	103,95	+0,02%
2025	I	96,67	+3,0%	103,78	+0,3%
	II	97,21	+0,6%	104,15	+0,4%

⁶“Bank Indonesia, Laporan Perkembangan Properti Komersial (PPKom) 2023-2025,” n.d.

	III	98,05	+0,9%	104,52	+0,4%
--	-----	-------	-------	--------	-------

Sumber: Bank Indonesia Laporan PPKOM 2023-2025

Dalam konteks tersebut, kredit pemilikan rumah (KPR) menjadi instrumen penting dalam membantu masyarakat memiliki hunian melalui mekanisme pembiayaan jangka panjang. KPR memungkinkan masyarakat untuk memiliki rumah dengan sistem pembayaran bertahap melalui cicilan bulanan. Dalam perbankan konvensional, KPR menggunakan sistem bunga, baik fixed maupun floating rate. Sementara itu, dalam perbankan syariah, KPR ditawarkan melalui akad seperti *murabahah* dan *musyarakah mutanaqisah* (MMQ) yang menekankan prinsip keadilan, transparansi, dan kepastian cicilan tanpa unsur bunga. Produk seperti KPR Hijrah menjadi salah satu inovasi perbankan syariah dalam menyediakan pembiayaan perumahan yang sesuai dengan prinsip Islam⁷.

Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan produk KPR syariah masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan produk saja tidak cukup untuk mendorong masyarakat menggunakannya. Fenomena ini juga terjadi di Kabupaten Sumenep, yang mayoritas penduduknya beragama islam dan memiliki karakter sosial-religius yang kuat. Secara teoritis, tingkat religiusitas yang tinggi seharusnya mendorong masyarakat untuk memilih produk keuangan berbasis syariah. Namun pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang lebih memilih KPR konvensional

⁷ Heru Fadli, "Pelaksanaan Akad Murabahah Pada Perbankan Syariah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kota Bandar Lampung)," *Tesis*, 2021, 1–127.

dibandingkan KPR syariah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara nilai religius yang dianut dengan perilaku ekonomi yang dilakukan⁸.

Rendahnya pemanfaatan produk KPR syariah diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Faktor pertama adalah literasi keuangan syariah. Literasi keuangan syariah mencerminkan kemampuan individu dalam memahami konsep, prinsip, akad, serta manfaat produk keuangan syariah. Berdasarkan survei OJK, tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia masih tergolong rendah⁹. Rendahnya literasi ini menyebabkan masyarakat belum memahami secara komprehensif perbedaan antara sistem keuangan syariah dan konvensional, sehingga menimbulkan persepsi yang keliru, seperti anggapan bahwa produk syariah lebih rumit, kurang menguntungkan, atau tidak berbeda secara signifikan dari produk konvensional¹⁰.

Faktor kedua adalah kepercayaan. Kepercayaan merupakan aspek penting dalam menentukan keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan. Kepercayaan mencerminkan keyakinan terhadap integritas, kredibilitas, serta profesionalisme lembaga keuangan. Rendahnya tingkat kepercayaan terhadap bank syariah dapat disebabkan oleh kurangnya transparansi, minimnya pengalaman masyarakat, serta

⁸ Sofyan Bachmid et al., “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam,” *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 70–86, <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.23.70-86>.

⁹ “Otoritas Jasa Keuangan, Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024,” n.d.

¹⁰ Bunga Aulia Khafifa Muhamad Maimun and Muhammad Muhajir Aminy, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bertais Mandalika,” *Jurnal Perbankan Syariah* 4, no. 1 (June 2025): 146–62, <https://doi.org/10.20414/jps.v4i1.12940>.

terbatasnya informasi yang diterima Sebaliknya, tingkat kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan keyakinan masyarakat dalam menggunakan produk KPR syariah¹¹.

Faktor ketiga adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah melalui pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan persepsi negatif yang berujung pada keengganan dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Selain itu, faktor pendukung lain seperti kemudahan prosedur, aksesibilitas lokasi, serta efektivitas promosi juga turut memengaruhi keputusan masyarakat¹².

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah¹³. Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih menekankan pada faktor pendorong penggunaan (minat dan preferensi), sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji faktor penghambat atau keengganan masyarakat masih

¹¹Resti Fadhilah Nurrohmah & Radia Purbayati, "Pengaruh tingkat literasi keuangan syariah dan kepercayaan masyarakat terhadap minat menabung di bank syariah." *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* Vol 3, no. Vol. 3 No. 2 2020 (2020): 140–53.

¹²Rahmawati Handida and Maimun Sholeh, "Pengaruh tingkat pengetahuan, kualitas layanan, dan tingkat literasi keuangan syariah terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Economia* 14, no. 1 (2018): 84–90.

¹³Rabiatul Adawiyah Putri Nuraini, Mufti Hasan Alfani, Nurul Muyasaroh, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Persepsi Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* Volume 6 N (2023).

relatif terbatas. Selain itu, penelitian yang mengkaji ketiga variabel tersebut secara simultan dalam konteks pembiayaan KPR syariah di daerah, khususnya di Kabupaten Sumenep, juga masih jarang dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara perkembangan industri keuangan syariah yang cukup pesat dengan tingkat pemanfaatan produk KPR syariah yang masih rendah di masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis secara komprehensif pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk KPR di bank syariah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu keuangan syariah, serta kontribusi praktis bagi perbankan syariah dalam merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan adopsi produk KPR syariah di masyarakat, khususnya di daerah dengan karakter religius yang kuat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang melatar belakangi penelitian ini sebagai berikut:

1. Meskipun industri keuangan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang positif, pangsa pasar perbankan syariah masih relatif rendah dibandingkan perbankan konvensional.

2. Tingkat pemanfaatan produk KPR syariah masih rendah, meskipun mayoritas penduduk Kabupaten Sumenep beragama Islam dan memiliki karakter sosial religius yang kuat.
3. Tingkat literasi keuangan syariah masyarakat mengenai prinsip, akad, dan manfaat produk KPR syariah masih belum optimal sehingga dapat memengaruhi pemahaman masyarakat terhadap produk tersebut.
4. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah masih beragam yang dapat memengaruhi keputusan dalam menggunakan produk KPR syariah.
5. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan bank syariah masih berbeda-beda sehingga berpotensi memengaruhi keengganan masyarakat dalam menggunakan produk KPR syariah.
6. Masih terbatasnya penelitian yang mengkaji literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keengganan masyarakat menggunakan produk KPR syariah, khususnya di Kabupaten Sumenep.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih berfokus dan mendalam, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa hal berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keengganan masyarakat Kabupaten Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah.

2. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh kepercayaan terhadap keengganan masyarakat Kabupaten Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah.
3. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap keengganan masyarakat Kabupaten Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah.
4. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan secara simultan terhadap keengganan masyarakat Kabupaten Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah?
3. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah?
4. Apakah literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk bank KPR syariah.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk bank KPR syariah.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah.
4. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan secara simultan terhadap keengganan masyarakat Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ekonomi dan perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan produk KPR di bank syariah, khususnya yang berkaitan dengan literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi lembaga perbankan syariah dalam memahami pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan produk KPR di bank syariah. Dengan demikian, pihak bank dapat merumuskan strategi edukasi keuangan yang lebih efektif, membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memperbaiki kualitas pelayanan guna meningkatkan penggunaan produk KPR syariah.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya literasi keuangan syariah, kepercayaan terhadap lembaga perbankan syariah, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan dalam menentukan keputusan menggunakan produk KPR di bank syariah, sehingga masyarakat dapat mengambil keputusan keuangan yang lebih tepat dan sesuai dengan prinsip syariah.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan literasi keuangan syariah, kepercayaan, persepsi kualitas pelayanan, serta perilaku masyarakat dalam menggunakan produk pembiayaan KPR di bank syariah.

G. Kajian Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Nuraini dkk (2023) meneliti pengaruh literasi keuangan syariah dan persepsi terhadap minat menggunakan produk bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman masyarakat mengenai konsep keuangan syariah serta persepsi masyarakat terhadap bank syariah dapat mempengaruhi minat dalam menggunakan produk bank syariah¹⁴. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan karena sama-sama meneliti perilaku masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah serta menggunakan variabel literasi keuangan syariah sebagai salah satu variabel penelitian. Namun, penelitian tersebut berfokus pada minat masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih menitikberatkan pada keengganan masyarakat dalam menggunakan produk KPR bank syariah. Dengan demikian, penelitian ini berupaya melihat faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat belum tertarik atau masih ragu untuk menggunakan layanan perbankan syariah, khususnya pada produk KPR bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah.

¹⁴ Nuraini, Putri, et al. "Pengaruh literasi keuangan syariah dan persepsi terhadap minat menggunakan produk bank syariah." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance* 6.1 (2023): 291-304.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Agnes Tasya Puspita Dewi, Rita Kusumadewi, dan Ayus Ahmad Yusuf (2024) meneliti pengaruh pengetahuan, kepercayaan (trust), dan sharia compliance terhadap minat menggunakan produk bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat, kepercayaan terhadap lembaga perbankan syariah, serta kepatuhan bank terhadap prinsip syariah dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah¹⁵. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti karena sama-sama menggunakan variabel kepercayaan sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap bank syariah. Namun, penelitian tersebut meneliti minat masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih berfokus pada keengganan masyarakat dalam menggunakan produk KPR bank syariah. Dengan kata lain, penelitian ini mencoba melihat kondisi ketika masyarakat tidak memiliki ketertarikan atau masih merasa ragu terhadap produk bank syariah, khususnya pada produk KPR bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah.

¹⁵Agnes Tasya Puspita Dewi, Rita Kusumadewi, and Ayus Ahmad Yusuf, "Pengaruh Pengetahuan,Kepercayaan (Trust) Dan Sharia Comliance Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah (Studi Pada Anggota Majelis Taklim Desa Mekarjaya)," *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah (JKUBS)* 3, no. 1 (2024): 10–28.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sandi Andika dan Mirza Syahputra (2021) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menabung¹⁶. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan karena sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan atau persepsi kualitas layanan sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah terhadap bank syariah. Namun, penelitian tersebut berfokus pada minat menabung nasabah yang telah menggunakan layanan bank syariah, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada keengganan masyarakat dalam menggunakan produk KPR bank syariah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melihat perilaku nasabah yang sudah menggunakan layanan bank syariah, tetapi juga menyoroti masyarakat yang belum menggunakan produk KPR bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Affandy Yuana Putra dan Fitri Nur Latifah (2025) meneliti pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP

¹⁶Sandi Andika and Mirza Syahputra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 2 (2021): 1250–57, <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.451>.

Ahmad Yani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dan tingkat kepercayaan nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan bank syariah¹⁷. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan karena sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan dan kepercayaan sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah terhadap bank syariah. Namun, penelitian tersebut berfokus pada kepuasan nasabah setelah menggunakan layanan bank syariah, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih berfokus pada sikap masyarakat sebelum menggunakan produk bank syariah, yaitu keengganan masyarakat dalam menggunakan produk KPR bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Anggi Anggeriani Br. Ketaren (2026) meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah dengan tingkat kepuasan nasabah¹⁸. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan karena sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan sebagai salah satu faktor yang

¹⁷Mochammad Rafly Kurniawan and Masruchin, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai-Nilai Syariah Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ahmad Yani Sidoarjo," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 8, no. 1 (2025): 206–17 [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22822](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22822).

¹⁸Anggi Anggeriani Br Ketaren, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, no. Vol. 4 No. 1 (2026): Januari (n.d.), <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v4i1.8188>.

mempengaruhi perilaku nasabah terhadap bank syariah. Namun, penelitian tersebut menitikberatkan pada tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan layanan bank syariah, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih berfokus pada keengganan masyarakat dalam menggunakan produk KPR bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Nasrulloh, Elfira Maya Adiba, dan Talitha Rahma Diar (2022) yang berjudul “Keengganan UMKM di Sekitar Wisata Religi dalam Mengambil Pembiayaan Bank Syariah: Sebuah Studi di Madura” bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pelaku UMKM enggan mengambil pembiayaan dari bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keengganan tersebut dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman mengenai produk bank syariah serta persepsi bahwa prosedur pembiayaan cukup rumit¹⁹. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan karena sama-sama membahas keengganan dalam menggunakan layanan bank syariah. Namun, penelitian tersebut berfokus pada pelaku UMKM di kawasan wisata religi di Madura, sedangkan penelitian ini meneliti keengganan masyarakat di Kabupaten Sumenep dalam menggunakan produk KPR bank syariah.

¹⁹Nasrullah Nasrullah, Elfira Maya Adiba, and Talitha Rahma Diar, “Keengganan Umkm Di Sekitar Wisata Religi Dalam Mengambil Pembiayaan Bank Syariah: Sebuah Studi Di Madura,” *Jurnal EkonomiSyariahTeoriDanTerapan* 9, no. 1 (2022): 34, <https://doi.org/10.20473/vol9iss20221pp3-46>.

Tabel 2.1 Kajian Pustaka

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian
1	Putri Nuraini dkk. (2023)	pengaruh literasi keuangan syariah dan persepsi terhadap minat menggunakan produk bank syariah.	kuantitatif	Literasi keuangan syariah dan persepsi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah.
2	Agnes Tasya Puspita Dewi, Rita Kusumadewi, Ayus Ahmad Yusuf (2024)	Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan (Trust) dan Sharia Compliance terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah	Kuantitatif	Pengetahuan, kepercayaan, dan sharia compliance berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan produk bank syariah.
3	Sandi Andika & Mirza Syahputra (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajad	kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah pada bank syariah.
4	Affandy Yuana Putra & Fitri Nur Latifah (2025)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah	Kuantitatif	Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah

		terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani		berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.
5	Anggi Anggeriani Br. Ketaren (2026)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Indonesia	Kuantitatif	Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.
6	Nasrulloh, Elfira Maya Adiba, Talitha Rahma Diar (2022)	Keengganan UMKM di Sekitar Wisata Religi dalam Mengambil Pembiayaan Bank Syariah: Sebuah Studi di Madura	Kuantitatif	Keengganan UMKM mengambil pembiayaan bank syariah dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman terhadap produk bank syariah dan persepsi bahwa prosedur pembiayaan cukup rumit.

Sumber: Data Sekunder, diolah oleh peneliti (2026)

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan skripsi ini, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini merupakan bagian pengantar dari keseluruhan penulisan skripsi yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II KERANGKA TEORITIK: Bab ini memuat teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian, yang berkaitan dengan literasi keuangan syariah, kepercayaan, persepsi kualitas pelayanan, serta keputusan masyarakat dalam menggunakan produk KPR di bank syariah. Selain itu, bab ini juga memaparkan penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran penelitian, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN: Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan oleh penulis, yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan terhadap penggunaan produk KPR di bank syariah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, deskripsi karakteristik responden, serta hasil analisis data mengenai pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan terhadap penggunaan produk KPR di bank syariah oleh masyarakat Sumenep. Selain itu, pada bab ini juga dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian dengan mengaitkannya pada teori yang relevan serta penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP: Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, serta saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait. Kesimpulan disusun berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian mengenai pengaruh literasi keuangan syariah, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan dalam penggunaan produk KPR di bank syariah. Sementara itu, saran diberikan sebagai masukan yang konstruktif bagi pihak perbankan syariah, akademisi, maupun peneliti selanjutnya agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.