

**PENGARUH LITERASI PRODUK, LITERASI FINANSIAL DAN LITERASI
TEKNOLOGI FINANSIAL TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
LAYANAN PERBANKAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP SULTAN
ADAM**

Deni Hari Irawan*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) Untuk menganalisis signifikansi pengaruh literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial secara simultan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan, (2) Untuk menganalisis signifikansi pengaruh literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial secara parsial terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan, (3) Untuk menganalisis pengaruh antara literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial yang lebih dominan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada BSI KCP Sultan Adam yang berjumlah 5675. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Variabel literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan, (2) Variabel literasi produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah, variabel literasi finansial berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dan variabel literasi teknologi finansial tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah, (3) Variabel literasi finansial merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam.

Kata kunci: *Literasi Produk, Literasi Finansial, Literasi Teknologi Finansial, Keputusan Nasabah*

Latar Belakang

Bank Syariah Indonesia adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Pengambilan keputusan merupakan suatu proses penilaian dan pemulihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian yaitu Yulianto (2018) yang

menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah. Ramadhani (2021) menyebutkan bahwa literasi keuangan Syariah berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah pada Perbankan Syariah.

Bank Syariah Indonesia yang dijadikan lokasi pada penelitian ini adalah pada BSI KCP Sultan Adam. Dengan banyaknya pilihan perbankan saat ini sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi

BSI bagaimana untuk dapat terus meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan BSI. Adapun alasan pemilihan lokasi adalah dikarenakan menjadi lokasi peneliti bekerja selain itu alasan lainnya adalah dikarenakan adanya perbedaan dari penelitian sebelumnya. Berdasarkan hasil observasi awal pada lokasi penelitian didapatkan data mengenai pencapaian BSI KCP Sultan Adam mengenai keaktifan nasabah adalah hanya sekitar 33,8% dan masih jauh dari target yaitu sekitar 60%. Selain itu untuk trend register BSI Mobile merupakan salah satu dari KCP dengan rata-rata terendah dikarenakan hanya berada di angka 82 orang perbulannya sedangkan yang tertinggi adalah berjumlah 202 orang. Sedangkan untuk user aktif hanya berjumlah 223 orang dari seluruh nasabah yang ada.

Berdasarkan penjelasan di atas sehingga saat ini sangat penting untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan oleh nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, dari beberapa penjelasan diatas terdapat beberapa faktor yang ingin diketahui lebih lanjut yaitu mengenai literasi produk atau pemahaman mengenai produk apakah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan, literasi finansial atau pemahaman keuangan juga menentukan keputusan nasabah dan juga literasi teknologi finansial atau pemahaman mengenai teknologi keuangan apakah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan.

Studi Literatur

Literasi produk perbankan syariah menjadi pembahasan dan lebih mengarah

pada pengetahuan tentang penggunaan produk perbankan syariah. Aspek-aspek yang dibahas dalam adalah mengenai aspek pengetahuan, keyakinan dan proses/aktivitas.

Literasi finansial adalah pengetahuan dan kecakapan untuk mengaplikasikan pemahaman tentang konsep dan risiko, keterampilan agar dapat membuat keputusan yang efektif dalam konteks finansial untuk meningkatkan kesejahteraan finansial. Literasi finansial terdiri dari Pemahaman mengenai pengetahuan dasar tentang keuangan pribadi, pemahaman mengenai pinjaman/tabungan, pengetahuan mengenai asuransi serta pengetahuan mengenai hal yang berhubungan dengan investasi.

Literasi teknologi finansial adalah pengetahuan dan pemahaman mengenai teknologi atau layanan yang berbasis teknologi. Literasi teknologi finansial terdiri dari manfaat penggunaan, mudah digunakan, tampilan, ketersediaan sistem, privasi dan keamanan.

Keputusan merupakan suatu proses penilaian dan pemulihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. keputusan pemilihan bank didasarkan kepada Karakteristik bank, Pemberian bobot pada kepentingan pada ciri-ciri yang relevan di mana banyak calon nasabah lebih mementingkan pada tingkat kesehatan suatu bank, kepercayaan akan merek bank, Fungsi utilitas dan Prosedur evaluasi.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif kausal, merupakan penelitian yang

bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Dalam hal ini adalah penelitian yang bersifat menjelaskan pengaruh antara variabel independen (bebas) yaitu literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial terhadap variabel dependen (terikat) keputusan menggunakan layanan perbankan.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada BSI KCP Sultan Adam yang berjumlah 5675. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan bertemu dengan responden yang menggunakan layanan perbankan. Besar sampel dihitung dengan rumus Slovin yaitu sebanyak 98 responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, Uji regresi linier berganda, uji F, uji t dan uji dominan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 98 orang responden yang merupakan nasabah dari BSI KCP Sultan Adam Banjarmasin. Mengenai karakteristik responden tentang usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 1. Usia Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	26	1	1,0
2	27	2	2,0
3	28	4	4,1
4	29	8	8,2
5	30	3	3,1
6	31	4	4,1
7	32	7	7,1
8	33	13	13,3
9	34	4	4,1
10	35	8	8,2
11	36	5	5,1
12	37	9	9,2
13	38	2	2,0
14	39	11	11,2
15	40	3	3,1
16	41	4	4,1
17	42	2	2,0
18	43	1	1,0
19	44	3	3,1
20	45	4	4,1
Jumlah		98	100

Sumber: Data Diolah (2023)

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	64	65,3
2	Perempuan	34	34,7
Jumlah		98	100

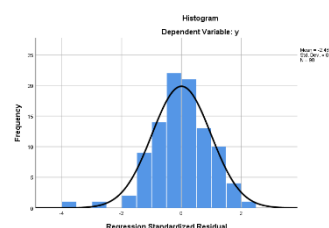
Sumber: Data Diolah (2023)

Tabel 3. Pekerjaan Responden

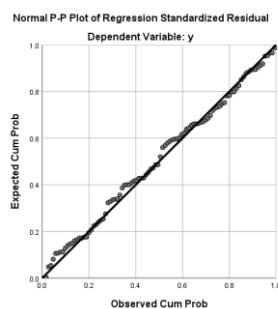
No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Tidak Bekerja	5	5,1
2	PNS	20	20,4
3	Swasta	31	31,6
4	Wiraswasta	32	32,7
5	Lainnya	10	10,2
Jumlah		98	100

Sumber: Data Diolah (2023)

Pengujian asumsi klasik yang dilakukan pada model persamaan regresi dalam penelitian ini meliputi uji asumsi klasik normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.



Gambar 1. Diagram Histogram

**Gambar 2. Diagram Plot**

Sumber: Data Diolah (2023)

Melihat tampilan grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

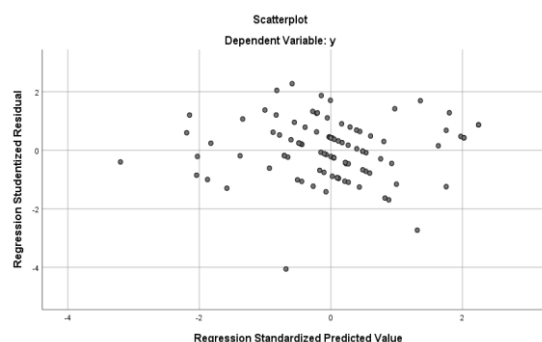
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Literasi Produk	0,712	1,404	Non Multikolinieritas
Literasi Finansial	0,593	1,687	Non Multikolinieritas
Literasi Teknologi Finansial	0,626	1,596	Non Multikolinieritas

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas, terlihat bahwa variabel bebas memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dibawah 10 dan nilai tolerance di atas 0,1. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas variabel bebas dalam model regresi pada penelitian ini.

Berdasarkan Gambar 3 terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk melakukan uji regresi.

**Gambar 3. Diagram Scatterplot**

Sumber: Data Diolah (2023)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi berganda untuk menentukan pengaruh dari variabel literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier

Model		Unstandar-dized Coefficients		Standar-dized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12,594	2,560			4,919	,000
	X1	,253	,092	,245		2,759	,007
	X2	,324	,065	,485		4,983	,000
	X3	,076	,102	,070		,741	,460

Sumber: Data Diolah (2023)

$$Y = 12,594 + 0,253 X_1 + 0,324 X_2 + 0,076 X_3 + e$$

Keterangan:

1. Konstanta sebesar 12,594 menunjukan bahwa jika nilai variabel literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial tetap atau tidak mengalami penambahan, pengurangan atau sama dengan 0, maka keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan adalah sebesar nilai konstanta yaitu 12,594.
2. b_1 sebesar 0,253 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel literasi produk

- akan diikuti kenaikan keputusan nasabah dengan asumsi variabel lain tetap.
3. b_2 sebesar 0,324 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel literasi finansial akan diikuti kenaikan keputusan nasabah dengan asumsi variabel lain tetap.
 4. b_3 sebesar 0,076 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel literasi teknologi finansial akan diikuti kenaikan keputusan nasabah dengan asumsi variabel lain tetap.

Pengaruh Variabel Literasi Produk, Literasi Finansial dan Literasi Teknologi Finansial secara Simultan terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Perbankan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa F_{hitung} dalam penelitian ini sebesar 28,112 jika dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar 2,70 maka terlihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($28,112 > 2,70$) dan diperoleh H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain dari hasil F_{hitung} dapat juga dilihat dari nilai signifikan f yaitu sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,05. Hal ini menandakan bahwa literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam.

Berdasarkan hasil penelitian menjawab rumusan masalah dan Hipotesis pertama yang menunjukan bahwa Variabel literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam.

Pengaruh Variabel Literasi Produk, Literasi Finansial dan Literasi Teknologi Finansial secara Parsial terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Perbankan

Variabel literasi produk (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap keputusan nasabah (Y). Nilai t hitung variabel literasi produk adalah sebesar $2,759 > t_{tabel}$ sebesar 1.661 dengan tingkat signifikansi $0,007 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa variabel literasi produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam.

Literasi produk perbankan syariah merupakan hal yang sangat penting dipahami dan dimiliki oleh seluruh lapisan masyarakat pada zaman modern ini. Masih minimnya penggunaan produk-produk perbankan syariah di Indonesia. Hal ini menjadi perhatian mengingat Indonesia merupakan tempat yang strategis untuk pengembangan ekonomi syariah dikarenakan merupakan negara dengan mayoritas umat Islam, sehingga nantinya perbankan syariah bisa ikut andil dalam mendorong perekonomian di Indonesia. Literasi produk perbankan syariah menjadi pembahasan dan lebih mengarah pada pengetahuan tentang perbankan syariah serta penggunaan produk perbankan syariah. Berdasarkan hasil jawaban responden juga dapat dilihat rata-rata skor jawaban mengenai variabel literasi produk adalah 4,34 hal ini menunjukan bahwa rata-rata jawaban responden variabel literasi produk adalah setuju. jawaban responden yaitu nasabah BSI KCP Sultan Adam Banjarmasin pada variabel literasi produk dengan jawaban nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan mengenai Saya mengetahui dan mempelajari informasi mengenai Produk BSI, sedangkan jawaban dengan pernyataan rata-rata terendah terendah adalah mengenai BSI memiliki produk simpanan dengan akad berbeda-beda sesuai jenis simpanan.

Variabel literasi finansial (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah (Y). Nilai t hitung variabel literasi finansial adalah sebesar $4,983 > t_{\text{tabel}}$ sebesar 1.661 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa variabel literasi finansial berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam. Literasi finansial adalah pengetahuan dan kecakapan untuk mengaplikasikan pemahaman tentang konsep dan risiko, keterampilan agar dapat membuat keputusan yang efektif dalam konteks finansial untuk meningkatkan kesejahteraan finansial. Literasi finansial terdiri dari Pemahaman mengenai pengetahuan dasar tentang keuangan pribadi, pemahaman mengenai pinjaman/tabungan, pengetahuan mengenai asuransi serta pengetahuan mengenai hal yang berhubungan dengan investasi. Berdasarkan hasil jawaban responden juga dapat dilihat rata-rata skor jawaban mengenai variabel literasi produk adalah 4,38 hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden variabel literasi finansial adalah setuju. jawaban responden yaitu nasabah BSI KCP Sultan Adam Banjarmasin pada variabel literasi finansial dengan jawaban nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan mengenai Saya memahami mengenai produk asuransi yang ditawarkan BSI, sedangkan jawaban dengan pernyataan rata-rata terendah adalah mengenai Saya memahami dan mengetahui sistem perbankan syariah.

Variabel literasi teknologi finansial (X_1) mempunyai tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y). Nilai t hitung variabel literasi teknologi finansial adalah sebesar $0,741 < t_{\text{tabel}}$ sebesar 1.661

dengan tingkat signifikansi $0,460 > 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa variabel literasi teknologi finansial tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam. Literasi teknologi finansial adalah pengetahuan dan pemahaman mengenai teknologi atau layanan yang berbasis teknologi. Literasi teknologi finansial terdiri dari manfaat penggunaan, mudah digunakan, tampilan, ketersediaan sistem, privasi dan keamanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel ini tidak mempunyai pengaruh signifikan bisa diakibatkan oleh mereka sudah terbiasa menggunakan fasilitas teknologi dari perbankan konvensional sehingga mereka masih merasa untuk BSI masih memiliki kekurangan dan bukan menjadi alasan utama dalam keputusan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian menjawab rumusan masalah dan Hipotesis kedua yang menunjukkan bahwa Variabel literasi produk dan literasi finansial berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam, sedangkan dan literasi teknologi finansial tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam.

Variabel yang Berpengaruh Dominan terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Perbankan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel literasi finansial (X_2) merupakan faktor yang lebih dominan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam, hal ini dikarenakan

variabel literasi finansial (X_2) mempunyai nilai Standardized Coefficients 0,485 lebih besar jika dibandingkan dengan variabel literasi produk (X_1) yaitu dengan nilai Standardized Coefficients 0,245 dan juga variabel literasi teknologi finansial (X_3) yaitu dengan nilai Standardized Coefficients 0,070. Selain itu juga dapat dilihat dari nilai uji t tertinggi, yaitu nilai t_{hitung} literasi finansial (X_2) yaitu sebesar 4,983 lebih besar dari nilai t_{hitung} literasi produk (X_1) yaitu sebesar 2,759 dan lebih besar dari nilai t_{hitung} literasi teknologi finansial (X_3) yaitu sebesar 0,741. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel yang lebih dominan mempengaruhi keputusan nasabah adalah variabel mengenai literasi finansial.

Berdasarkan hasil penelitian menjawab rumusan masalah dan Hipotesis ketiga yang menunjukkan bahwa Variabel literasi finansial berpengaruh lebih dominan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam dibandingkan dengan variabel literasi produk dan literasi teknologi finansial.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel literasi produk, literasi finansial dan literasi teknologi finansial secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam.
2. Variabel literasi produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah, variabel literasi finansial berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dan variabel literasi teknologi finansial tidak

berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah.

3. Variabel literasi finansial merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam.

Dari kesimpulan diatas ada beberapa saran yang penulis ajukan yang dapat dijadikan acuan sesuai dengan hasil penelitian yaitu, diantaranya:

1. Perusahaan perlu meningkatkan teknologi finansial yang mereka miliki sehingga dapat bersaing dengan perbankan konvensional dalam hal teknologi yang dimiliki.
2. Untuk penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar di lokasi penelitian lain, selain itu juga menambahkan variabel-variabel lain di luar variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- DBS Bank. 2016. Meningkatkan Finansial Inklusi Melalui Digitalisasi Perbankan.
- Fauzan, N. I., & Ahmad. 2019. Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM. *Jurnal BJB University*, 5(5), 1–14.
- Ramadhani, H. M. 2021. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank
- Ruwaitah, Siti Homisyah. 2020. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Shariah Governance Terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah

Yulianto, A. 2018. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Atau Layanan Lembaga Keuangan Syariah