

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah menghasilkan perubahan besar dalam sistem keuangan global dan turut mendorong pergeseran model operasional lembaga keuangan berbasis syariah. Kemajuan teknologi seperti mobile banking, e-wallet, layanan digital self-service, dan pemanfaatan artificial intelligence membuat akses terhadap produk keuangan menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan layanan konvensional (Trimulyana, 2024). Indonesia, sebagai negara dengan populasi muslim terbesar dunia, mengalami lonjakan adopsi teknologi finansial syariah terutama setelah pandemi, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang praktis, aman, serta sesuai prinsip syariah (Bank Indonesia, 2024). Transformasi ini selaras dengan agenda global Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya dalam perluasan inklusi keuangan dan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Dalam ranah keuangan syariah, digitalisasi dipandang bukan sekadar inovasi teknologi, tetapi sebagai bagian dari transisi struktural menuju sistem layanan yang adaptif dan berorientasi keberlanjutan.

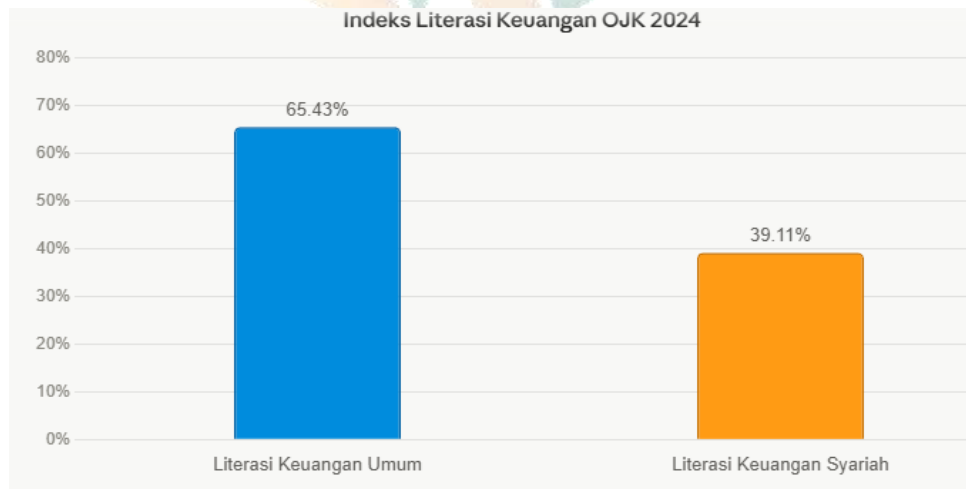
Gambar 1. 1
Populasi Muslim terbesar di Dunia



Sumber Data: Pew Research Center - Muslim Population Change 2025

Dalam konteks akademik keuangan syariah, digitalisasi diposisikan sebagai sarana strategis untuk meningkatkan jangkauan lembaga, memperbaiki kualitas layanan, serta memperkuat kepuasan pengguna melalui proses yang lebih efisien dan mudah diakses (Yunaningsih et al., 2021). Bagi koperasi syariah, adopsi layanan digital menjadi salah satu syarat penting agar tetap kompetitif, terutama untuk menarik generasi muda yang menunjukkan preferensi kuat terhadap layanan berbasis teknologi. Selain itu, tingkat literasi keuangan digital terbukti memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana pelanggan dapat menerima dan memanfaatkan layanan tersebut. Interaksi antara kemampuan digital, perilaku pengguna, dan kualitas layanan menjadikan hubungan antarvariabel digitalisasi, literasi digital, dan kepuasan pelanggan sebagai ruang kajian yang semakin penting. Kondisi ini menegaskan perlunya penelitian empiris pada lembaga koperasi syariah yang tidak jarang menghadapi keterbatasan sarana digital (Rukmana & Mustofa, 2022)

Gambar 1. 2
Indeks Literasi Keuangan OJK 2024



Sumber Data: Otoritas Jasa Keuangan (OJK) & Badan pusat Statistik (BPS) tahun 2024

Realitas nasional menunjukkan bahwa perkembangan layanan digital syariah tidak selalu diikuti oleh pemanfaatan optimal dari para penggunanya. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) OJK bersama BPS tahun 2024 mengungkap literasi keuangan syariah hanya mencapai 39,11%, masih jauh tertinggal dari literasi keuangan umum yang berada pada angka 65,43% (OJK & BPS, 2024). Meskipun transaksi digital syariah terus meningkat, peningkatan ini belum berbanding lurus dengan kenaikan kepuasan pelanggan pada berbagai lembaga (Aripin et al., 2022a). Pada Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera, digitalisasi mulai diterapkan sejak 2020 melalui pengembangan aplikasi dan sistem layanan daring, namun sejumlah pelanggan masih menghadapi kendala dalam memahami fitur dan alur penggunaan layanan. Fenomena ini memperlihatkan perlunya evaluasi mengenai sejauh mana digitalisasi dan literasi digital memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sekaligus mendukung target inklusi keuangan syariah dalam kerangka pembangunan berkelanjutan (Siswanto et al., 2024).

Kajian literatur sebelumnya memberikan dasar teoritis yang kuat untuk merumuskan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini. Teori Digital Service Quality menjelaskan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna melalui dimensi keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan efisiensi (Shankar & Datta, 2020). Sementara itu, Technology Acceptance Model (TAM) menegaskan bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan merupakan penentu utama tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi keuangan (Shaikh et al., 2020). Dalam konteks syariah, penelitian Desky & Maulina (2022) menemukan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah melalui penyederhanaan transaksi dan peningkatan transparansi. Penelitian oleh Suhasti et al. (2022) juga menegaskan peran signifikan literasi keuangan digital terhadap keputusan dan pengalaman pelanggan dalam mengakses layanan keuangan berbasis teknologi. Temuan-temuan tersebut

menunjukkan bahwa relasi digitalisasi, literasi digital, dan kepuasan pelanggan sangat relevan untuk diuji pada institusi koperasi syariah.

Meskipun literatur mengenai digitalisasi dan literasi digital semakin berkembang, masih terdapat sejumlah kesenjangan yang belum banyak terjawab. Banyak studi menitikberatkan analisis pada bank syariah berskala nasional atau platform fintech, sehingga koperasi syariah sebagai institusi mikro belum mendapat perhatian yang memadai (Aripin et al., 2022a). Selain itu, keterkaitan langsung antara digitalisasi layanan, literasi digital, dan kepuasan pelanggan dalam rangka mendukung SDGs masih jarang diuji secara kuantitatif pada lembaga koperasi yang menghadapi keterbatasan infrastruktur digital (Siswanto et al., 2024). Variasi indikator dalam pengukuran kepuasan pelanggan juga menimbulkan perbedaan metode dan hasil penelitian (Suhasti et al., 2022). Kondisi tersebut membuka peluang bagi penelitian ini untuk memberikan kontribusi empiris yang lebih mendalam mengenai efektivitas digitalisasi pada koperasi syariah.

Urgensi penelitian semakin menguat ketika melihat peran strategis koperasi syariah sebagai penggerak ekonomi masyarakat serta instrumen penting dalam perluasan inklusi keuangan dan pencapaian SDGs. Integrasi inovasi digital dengan pemahaman pelanggan merupakan prasyarat dasar agar layanan keuangan syariah dapat berjalan optimal dan menghadirkan kepuasan yang berkelanjutan (Shaikh et al., 2020). Ketidakseimbangan antara percepatan digitalisasi dan rendahnya literasi pengguna berisiko menurunkan nilai manfaat layanan serta menghambat pencapaian tujuan lembaga (Aripin et al., 2022b). Pada Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera, pemahaman mengenai bagaimana digitalisasi dan literasi digital mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi penting untuk dievaluasi. Penelitian yang dilakukan secara sistematis akan menghasilkan gambaran empiris mengenai efektivitas transformasi digital koperasi syariah dan memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan ke depan.

Kesenjangan literasi juga menjadi isu krusial dalam memperkuat argumen empiris penelitian ini. Data OJK & BPS (2024) yang menunjukkan perbedaan lebih

dari 25 poin persentase antara literasi keuangan umum dan literasi keuangan syariah menandakan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap prinsip dan produk keuangan syariah masih terbatas. Rendahnya literasi ini berdampak langsung pada inklusi, kualitas pengalaman, dan kepuasan pengguna, terutama pada layanan keuangan mikro syariah seperti koperasi (Suhasti et al., 2022). Tantangan serupa dialami oleh Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera yang meskipun telah melakukan digitalisasi sejak 2020, tetap menemui hambatan dalam pemahaman pelanggan terhadap aplikasi dan layanan daring mereka. Oleh karena itu, peningkatan literasi syariah dan literasi digital merupakan langkah mendesak agar masyarakat mampu menggunakan layanan secara optimal sekaligus memahami prinsip syariah yang melandasi transaksi (Siswanto et al., 2024). Dengan memperkuat literasi, digitalisasi dapat berjalan lebih efektif dan menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi serta mendorong inklusi keuangan syariah yang berkelanjutan.

Pemilihan Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera UIN Syekh Nurjati Cirebon sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa koperasi ini telah menerapkan layanan keuangan berbasis digital melalui aplikasi HS Coop Mobile. Aplikasi tersebut digunakan oleh anggota untuk mempermudah berbagai aktivitas keuangan, seperti melihat saldo simpanan, mengecek riwayat transaksi, dan melakukan transaksi keuangan lainnya. Selain itu, berdasarkan data responden penelitian, sebagian besar anggota telah menggunakan aplikasi HS Coop Mobile dalam jangka waktu yang cukup lama sehingga memiliki pengalaman yang memadai dalam memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Kondisi ini menarik untuk diteliti karena keberhasilan digitalisasi layanan keuangan syariah tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera UIN Syekh Nurjati Cirebon dinilai tepat sebagai lokasi penelitian untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan keuangan syariah dan literasi keuangan digital terhadap kepuasan pelanggan.

Pada akhirnya, keseluruhan dinamika global, kondisi empiris nasional, serta kesenjangan akademik yang teridentifikasi menegaskan pentingnya penelitian mengenai pengaruh digitalisasi layanan keuangan syariah dan literasi keuangan digital terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks koperasi. Penelitian ini dirancang untuk menjawab kebutuhan akademik dan praktis dalam mengevaluasi tingkat efektivitas digitalisasi layanan serta kesiapan pengguna dalam mengaksesnya (Shankar & Datta, 2020). Selain memberikan kontribusi terhadap literatur, hasil penelitian juga diharapkan menjadi acuan bagi pengambil kebijakan di koperasi dalam merancang strategi digital yang lebih inklusif, adaptif, dan selaras dengan tujuan pembangunan berkelanjutan. Urgensi tersebut menjadi pijakan bagi penyusunan rumusan masalah dan tujuan penelitian secara terarah serta berbasis bukti.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya literasi keuangan syariah dan literasi keuangan digital di kalangan anggota koperasi syariah menyebabkan pemanfaatan layanan digital belum berjalan optimal meskipun infrastruktur digital telah dikembangkan.
2. Digitalisasi layanan koperasi syariah belum sepenuhnya diterima maupun dipahami oleh anggota, yang ditunjukkan oleh masih lemahnya edukasi mengenai fitur digital dan prinsip syariah yang melekat pada layanan tersebut.
3. Penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada bank syariah skala nasional dan belum meneliti secara kuantitatif hubungan simultan antara digitalisasi layanan, literasi keuangan digital, dan kepuasan anggota koperasi syariah.
4. Terjadi kesenjangan antara teori yang menyatakan bahwa digitalisasi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan, dengan kenyataan di lapangan bahwa minimnya literasi digital dan literasi syariah justru menghambat optimalisasi layanan digital pada koperasi syariah.

C. Batasan Masalah

Melihat Permasalahan yang telah dipaparkan di atas, Sekaligus untuk memfokuskan Penelitian agar lebih efektif dan menghindari pembahasan yang keluar dari konteks, maka ruang lingkup penelitian ini di Batasi yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi pada digitalisasi layanan keuangan syariah di Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera UIN Syekh Nurjati Cirebon, sehingga temuan tidak dimaksudkan untuk mewakili koperasi syariah lain atau lembaga keuangan syariah berbasis perbankan.
2. Analisis literasi keuangan syariah dan literasi keuangan digital difokuskan hanya pada pemahaman anggota dalam menggunakan layanan digital koperasi, tidak mencakup literasi keuangan umum atau literasi syariah di luar konteks transaksi digital koperasi.
3. Variabel kepuasan anggota dibatasi pada pengalaman anggota dalam memanfaatkan layanan digital, sehingga aspek kepuasan terkait layanan tatap muka atau administrasi konvensional tidak diteliti.
4. Penelitian tidak menilai aspek teknis infrastruktur digital koperasi, seperti keamanan sistem atau performa aplikasi, dan hanya menilai persepsi serta pengalaman pengguna terhadap layanan tersebut.
5. Penelitian tidak mengevaluasi dampak digitalisasi secara langsung terhadap indikator kinerja koperasi atau indikator SDGs, melainkan hanya mengkaji hubungan antarvariabel penelitian berdasarkan perspektif anggota.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi layanan keuangan syariah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera?

2. Apakah literasi keuangan digital berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera?
3. Apakah digitalisasi layanan keuangan syariah dan literasi keuangan digital secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan Rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, dibuatnya penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa hal sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan keuangan syariah terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera.
2. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan digital terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera.
3. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan keuangan syariah dan literasi keuangan digital terhadap kepuasan pelanggan.

F. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi syariah dan ekonomi digital, khususnya dalam memperkaya literatur mengenai hubungan antara digitalisasi layanan keuangan syariah, literasi keuangan digital, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga akan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada lembaga keuangan non-bank seperti koperasi syariah, yang masih jarang dikaji secara mendalam. Hasil penelitian ini dapat memperluas pemahaman akademik mengenai bagaimana dinamika digitalisasi dan literasi keuangan digital berperan dalam memperkuat ketahanan lembaga keuangan syariah dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

b. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi pengurus dan manajemen koperasi syariah dalam merancang strategi

digitalisasi layanan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan internal terkait peningkatan kualitas layanan digital, penguatan literasi keuangan digital anggota, serta pengembangan inovasi teknologi berbasis nilai-nilai syariah. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi regulator dan pembuat kebijakan seperti OJK, Kemenkop UKM, serta Bappenas dalam merumuskan kebijakan inklusi keuangan syariah yang sejalan dengan SDGs. Dari sisi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kesadaran dan kemampuan

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang singkat dan jelas bagi para pembaca guna memahami isi penelitian. Berikut sistematika penelitian yang telah disusun:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama menjelaskan latar belakang masalah yang menjadi dasar penyusunan penelitian ini, dimulai dari gambaran umum perkembangan digitalisasi layanan keuangan syariah hingga kondisi literasi keuangan digital pada masyarakat, khususnya anggota koperasi. Bab ini juga memuat identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah yang menjadi arah utama penelitian. Selain itu, tujuan penelitian dan manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis dipaparkan untuk menunjukkan kontribusi akademik dan implikasi praktis penelitian. Bagian terakhir dari bab ini menjelaskan sistematika penulisan skripsi sebagai pedoman bagi pembaca dalam memahami rangkaian pembahasannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan landasan teori yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu digitalisasi layanan keuangan syariah, literasi keuangan digital, kepuasan pelanggan, dan konsep Sustainable Development Goals (SDGs) dalam konteks lembaga keuangan syariah. Selain kajian teori, bab ini juga menyertakan tinjauan

penelitian terdahulu sebagai pembanding serta dasar pemetaan posisi penelitian ini di antara studi-studi serupa. Kerangka pemikiran disajikan untuk memperjelas hubungan antarvariabel yang diteliti, kemudian dilanjutkan dengan perumusan hipotesis yang akan diuji secara empiris pada bab berikutnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pembahasan mencakup jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, serta instrumen pengumpulan data. Variabel penelitian dijelaskan secara rinci beserta indikator pengukurannya, yang mengacu pada teori dan penelitian terdahulu. Metode analisis data yang digunakan, seperti uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, dan uji hipotesis, diuraikan secara jelas sebagai dasar pengolahan data empiris.

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan, termasuk deskripsi responden, hasil uji instrumen penelitian, hasil analisis statistik, dan pengujian hipotesis. Temuan penelitian dibahas secara mendalam dengan menghubungkannya pada teori yang digunakan dan penelitian sebelumnya. Penjabaran pada bab ini bertujuan untuk menjelaskan apakah hasil empiris mendukung hipotesis dan bagaimana implikasinya terhadap digitalisasi layanan keuangan syariah, literasi keuangan digital, dan kepuasan pelanggan dalam konteks koperasi syariah.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan penelitian yang secara langsung menjawab rumusan masalah. Selain itu, implikasi teoretis dan praktis dijelaskan untuk memberi gambaran mengenai manfaat penelitian bagi perkembangan keilmuan maupun bagi lembaga koperasi. Bab ini juga memuat keterbatasan penelitian yang perlu diperhatikan, serta saran untuk penelitian selanjutnya dan rekomendasi bagi pengembangan layanan digital koperasi berdasarkan temuan penelitian.