

Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Citra Bank terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang

Pina Wahana¹, Zuul Fitriani Umari², Pamuji³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Korespondensi penulis : pinawahana@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the influence of Islamic financial literacy and bank image on customer decisions in using mortgage financing products at Bank Tabungan Negara (BTN) KC Syariah Palembang. Islamic financial literacy plays an important role in increasing public understanding of Islamic banking products, which will influence decisions in choosing financial products. In addition, a positive bank image also contributes to building customer trust in the services offered. This study uses a quantitative method with the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) approach. Data were collected by distributing questionnaires to BTN KC Syariah Palembang customers who use mortgage financing products. The results of the study indicate that Islamic financial literacy and bank image have a positive and significant effect on customer decisions. The implications of this study indicate that increasing Islamic financial literacy and strengthening bank image can be an effective strategy for Islamic banks in increasing the number of users of Islamic-based mortgage products. Therefore, a broader Islamic financial education program is needed as well as improving the quality of services and transparency in Islamic banking operations to build customer trust and loyalty..

Keywords: Sharia Financial Literacy, Bank Image, Customer Decisions, Sharia Mortgage Financing

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah dan citra bank terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara (BTN) KC Syariah Palembang. Literasi keuangan syariah berperan penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan syariah, yang akan memengaruhi keputusan dalam memilih produk keuangan. Selain itu, citra bank yang positif juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BTN KC Syariah Palembang yang menggunakan produk pembiayaan KPR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah dan citra bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Implikasi dari penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan literasi keuangan syariah dan penguatan citra bank dapat menjadi strategi efektif bagi bank syariah dalam meningkatkan jumlah pengguna produk KPR berbasis syariah. Oleh karena itu, diperlukan program edukasi keuangan syariah yang lebih luas serta peningkatan kualitas layanan dan transparansi dalam operasional perbankan syariah untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Kata kunci: Literasi Keuangan Syariah, Citra Bank, Keputusan Nasabah, Pembiayaan KPR Syariah

LATAR BELAKANG

Dalam upaya memenuhi kebutuhan finansial masyarakat seperti kebutuhan primer, sekunder, dan tersier untuk kehidupan sehari-hari mereka. Ada saat-saat ketika masyarakat tidak memiliki cukup dana untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Oleh karena itu, jasa pembiayaan atau kredit yang ditawarkan oleh lembaga keuangan Bank muncul sebagai akibat dari pertumbuhan ekonomi masyarakat. Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, pemberian kemampuan untuk menyediakan dana untuk memenuhi kebutuhan defisit unit seperti rumah. Pembiayaan diperbankan syariah menggunakan akad *mudharabah*, akad

musharakah, akad *murabahah*, akad *salam*, akad *istisna*, akad *ijaroh*, akad *qard*, dan akad lainnya.

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah melalui regulasi yang mendukung dan kebijakan pro-syariah. Ini menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan industri perbankan syariah. Dengan mendukung pemerataan, kesejahteraan, dan stabilitas nasional, lembaga keuangan yang dikenal sebagai bank memainkan peran penting dalam kemajuan ekonomi negara. Bank juga berfungsi sebagai perantara uang di masyarakat. Tujuan perantara keuangan adalah untuk mengumpulkan modal dari pihak yang memiliki dana yang lebih besar dan kemudian memberikan modal tersebut kepada pihak yang memiliki keuntungan finansial.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah produk perbankan yang membantu masyarakat mendapatkan rumah baru atau bekas. KPR mempermudah masyarakat untuk memiliki aset yang sesuai dengan pendapatan mereka, dan karena semakin banyak lembaga perbankan syariah yang menawarkan berbagai jenis KPR Syariah dengan berbagai keuntungan, produk ini mulai menyebar di sektor perbankan syariah. KPR Syariah sekarang menjadi produk utama bagi banyak lembaga perbankan syariah.

KPR atau Kredit Kepemilikan Rumah Syariah merupakan pembiayaan Kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau seluruh kebutuhan akan rumah (tempat tinggal) dengan menggunakan prinsip jual beli. Dimana pembayarannya secara angsuran, dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan. Harga jualnya biasanya sudah ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan pembeli.

Bank sangat berperan penting dalam hal pengalokasian dana masyarakat yang kemudian di salurkan kembali dalam bentuk kredit. Kredit yang di salurkan oleh bank kepada masyarakat akan dikenakan bunga, dimana bunga tersebut merupakan pendapatan atau keuntungan bagi pihak bank. Sedangkan, bank syariah merupakan bank yang menjalankan sistem menggunakan prinsip syariah. Salah satu produk pembiayaan KPR adalah dengan menggunakan akad *murabahah*. *Murabahah* adalah transaksi yang dilakukan dengan membeli dan menjual aset untuk memperoleh keuntungan. Selain itu, sistem ini memiliki kemampuan untuk memberikan akses ke modal risiko melalui akad *bai' murabahah bil wa'di lisy syira'* dan *bai' murabahah lil amri lisy syira'*. Pembiayaan akad *murabahah* dilakukan dengan dasar *ribhun*, atau keuntungan, melalui jual beli secara tunai atau cicil.

Hadirnya pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) disebabkan karena rumah merupakan salah satu kebutuhan pokok setiap manusia selain pangan dan sandang. Permintaan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan rumah secara cicilan semakin meningkat. Pembiayaan rumah cicilan ini selama ini disediakan oleh bank konvensional. Seiring dengan berjalannya waktu masyarakat menginginkan sebuah produk pembiayaan rumah yang sesuai dengan prinsip syariah, maka hadirilah produk pembiayaan rumah dengan prinsip syariah KPRS (Kredit Pemilikan Rumah Syariah).

Hampir setiap keluarga memerlukan yang namanya pembiayaan rumah, dan sebagian besar keluarga Indonesia adalah Muslim yang tentunya ingin tetap Istiqomah dalam memiliki rumah yang sesuai dengan prinsip syariah.¹⁴ Saat ini pembiayaan perumahan yang berbasis syariah masih rendah penyerapannya jika dibandingkan dengan berbasis konvensional. Hal ini disebabkan masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap syariah. Untuk itu terus mengembangkan dan menyiapkan berbagai pilihan perumahan agar masyarakat tertarik melakukan pembiayaan perumahan syariah.

Konsep literasi keuangan akan mempengaruhi seseorang dalam memutuskan suatu perilaku keuangan. Definisi literasi keuangan sebagai pemicu kesadaran, pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku penting untuk membuat keputusan keuangan yang sehat dan akhirnya mencapai kesejahteraan keuangan individu.

Tabel 1
Tingkat Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah

Tahun	2023	2024
Literasi Keuangan Syariah	39 %	39,11 %
Inklusi Keuangan Syariah	12,88 %	12,88 %

Data Pada Tabel 1 menunjukkan tingkat literasi keuangan syariah penduduk Indonesia masih di bawah 40%, yaitu 39% di tahun 2023 dan 39,11% di tahun 2024. Sedangkan jumlah penduduk muslim di Indonesia mencapai 87,08%. Artinya, sekitar 48% penduduk muslim Indonesia masih belum memiliki pengetahuan yang baik tentang keuangan syariah. Tingkat literasi keuangan syariah terlihat meningkat dari tahun 2023 ke 2024, namun peningkatan yang terjadi hanya sebesar 0,11 % dalam kurun waktu 1 tahun. Untuk meningkatkan literasi keuangan syariah, dibutuhkan support dari pemerintah dimulai dari penyediaan fasilitas penunjang, seperti penyediaan perpustakaan di setiap kota yang dilengkapi berbagai buku, jurnal dll.

Penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas seperti bunga yang diberikan oleh bank, tetapi berkembang pada persoalan kualitas, baik mengenai produk perbankan yang ditawarkan, pelayanan bank yang diberikan, maupun citra yang baik dari bank. Kurang optimalnya kualitas pelayanan dari bank tersebut seperti pelayanan yang kurang cepat dan kurang ramah dalam melayani nasabah maka akan memperlemah kepercayaan nasabah dalam menentukan keputusan menggunakan produk yang ditawarkan.

Tabel 2

Research Gap Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah

Judul Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian
“Pengaruh <i>Literasi Keuangan Syariah</i> Terhadap Keputusan Nasabah”	Anggraini Octavia (2020)	Literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
	Zulmi Randha Nadhea, Suhar, Nurfitri Martaliah (2024)	Literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Berdasarkan hasil survei SNLIK 2024, Indeks Literasi Keuangan Nasional berada di angka 65,43%, sedangkan Literasi Keuangan Konvensional dan Syariah tercatat di 65,09% dan 39,11%. Sementara itu, Indeks Inklusi Keuangan Nasional mencapai 75,02%, sedangkan Inklusi Keuangan Konvensional dan Syariah tercatat di 73,55% dan 12,88%. Angka-angka ini memberikan gambaran mengenai seberapa jauh masyarakat Indonesia telah memahami dan mengakses produk keuangan, baik konvensional maupun syariah.

Tabel 3

Research Gap Pengaruh Citra Bank Terhadap Keputusan Nasabah

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh citra bank terhadap keputusan nasabah	Ainu Lutfia (2020)	Citra bank berpengaruh Terhadap keputusan nasabah.
	Ahmad Akbar Febrian & Winaika Irawati (2024)	Citra bank tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Citra perusahaan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk menciptakan identitas atau jati diri perusahaan, yang mencakup pandangan seseorang tentang suatu perusahaan berdasarkan semua pengetahuan dan perkiraan konsumen. Salah satu acuan digunakan dalam mengambil keputusan yang berbeda, seperti bagaimana pelanggan menyarankan orang lain untuk membeli produk perusahaan, bagaimana pelanggan membeli barang yang dibuat perusahaan, dan bagaimana investor membeli saham atau obligasi yang diterbitkan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah dan citra bank terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi perbankan syariah dalam meningkatkan literasi keuangan syariah dan memperkuat citra bank untuk mendorong keputusan penggunaan produk KPR Pembiayaan Syariah.

KAJIAN TEORITIS

A. Teori Perilaku Terencana (*Theory Of Planned Behavior*)

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perilaku terencana (*Theory Of Planned Behavior*) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1991 sebagai perluasan dari teori *Theory Of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan pada tahun 1980. Teori ini menjelaskan metode untuk mengetahui dan memahami pilihan pengambilan keputusan nasabah dalam penelitian ini. Ajzen mengembangkan sebuah teori yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia dalam konteks tertentu.

Teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) adalah teori Sikap konsumen, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan konsumen. Sikap pelanggan diharapkan dapat menentukan bagaimana pelanggan akan bertindak di masa depan terhadap apa yang ditawarkan. Akibatnya, jika produk atau jasa tersebut ditawarkan kepada pelanggan, kemungkinan besar mereka akan membeli produk atau jasa tersebut.

Mengacu pada teori perilaku terencana ini, maka nasabah akan cenderung menunjukkan sikap yang lebih positif dan dapat menciptakan norma sosial yang mendorong keyakinan nasabah untuk mempercayai dalam memilih produk tersebut. Jadi dapat disimpulkan jika nasabah memiliki pengetahuan yang baik tentang prinsip syariah dan kepercayaan terhadap bank tersebut maka akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih dan menggunakan produk tersebut.

B. Literasi Keuangan Syariah

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia mendefinisikan literasi keuangan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Menurut Wicaksono literasi keuangan adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan memahami risiko keuangan supaya dapat membuat dan mengambil keputusan keuangan yang tepat dengan menggunakan informasi atau masukan. Literasi keuangan adalah pengetahuan tentang semua jenis keuangan dengan tujuan meningkatkan

kesejahteraan. Menurut Cude menyatakan bahwa diperlukan pengetahuan keuangan serta teknik berinvestasi merupakan hal yang tidak dapat diabaikan.

Literasi keuangan sangat penting bagi masyarakat dalam memilih dan menggunakan produk dan jasa keuangan untuk meningkatkan kesejahteraan. Tingkat literasi keuangan yang tinggi diharapkan dapat mendorong kemajuan ekonomi negara. Tingkat literasi keuangan di Indonesia terbagi atas empat bagian yaitu *well literate* merupakan kelompok individu yang berwawasan dan berkepercayaan terhadap lembaga jasa keuangan termasuk yang terkandung didalamnya yaitu produk, fitur, manfaat, risiko, hak dan kewajiban, serta berkeahlian dalam memanfaatkan produk jasa keuangan, *sufficient literate* merupakan kelompok individu yang berwawasan dan berkepercayaan terhadap lembaga jasa keuangan termasuk yang terkandung didalamnya yaitu produk, fitur, manfaat, risiko, hak dan kewajiban produk jasa keuangan, *less literate* merupakan golongan individu yang cukup berwawasan perihal lembaga jasa keuangan termasuk produk dan jasa keuangan, dan *not literate* merupakan golongan individu yang tak berwawasan dan berkepercayaan terhadap lembaga, produk jasa keuangan serta tak berkeahlian dalam memanfaatkan produk jasa keuangan.

Kemampuan seseorang untuk mengelola sumber daya keuangan dengan cara yang sesuai dengan ajaran Islam dikenal sebagai literasi keuangan syariah (Nuraini & Cheumar, 2023). literasi keuangan yaitu peningkatan pengetahuan, kesadaran, keyakinan, kemampuan, dan keterampilan mengelola keuangan sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan keuangan konvensional dan syariah untuk meningkatkan kesejahteraan dan mewaspadai keadaan keuangan di masa mendatang (Giesler & Veresiu, 2014). Literasi yang baik dapat membantu konsumen dalam membuat keputusan yang lebih bijaksana dan meminimalkan risiko dalam penggunaan produk perbankan syariah.

Secara konseptual literasi keuangan syariah didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk menggunakan pengetahuan keuangan, keterampilan dan sikap dalam mengelola sumber daya keuangan menurut ajaran Islam. Literasi Keuangan Syariah adalah pemahaman individu/pribadi tentang keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengelola keuangan yang sesuai dengan prinsip dan ajaran Islam. Literasi Keuangan Syariah juga dianggap sebagai Sikap mereka dalam membuat keputusan keuangan yang sejalan dengan ajaran Islam dipengaruhi oleh pengetahuan, kesadaran, dan keterampilan mereka dalam mengelola keuangan dan layanan Islam.³⁸ Prinsip pengelolaan keuangan Syariah mengacu kepada prinsip-prinsip dasar Syariah. Prinsip Syariah berpedoman kepada Al-Qur'an dan Hadits yang bertujuan kepada kemashlahatan ummat.

Prinsip-prinsip yang dilarang dalam operasional pengelolaan keuangan Syariah adalah sebagai berikut:

1. *Maysir*, menurut Bahasa *maysir* mempunyai arti mudah ataupun gampang, sedangkan menurut istilah *maysir* mempunyai arti menghasilkan uang tanpa harus berusaha. *Maysir* sering disamakan dengan perjudian. Karena sebenarnya, perjudian adalah cara sederhana untuk menghasilkan uang. Kerugian yang besar selalu menjadi kemungkinan ketika mendapatkan kemenangan yang mudah.
2. *Gharar*, menurut Bahasa berarti pertaruhan. Menurut istilah mempunyai arti sesuatu yang berkaitan dengan perjudian dan ketidakjelasan. Selain itu, hal ini juga menunjukkan setiap transaksi di mana sifat barangnya, akadnya, atau asal usulnya tidak diketahui merupakan jual beli *gharar*.
3. *Riba'*, arti secara *harfiyah* dari *riba'* adalah kelebihan, pertumbuhan, pertambahan ataupun peningkatan. Menurut istilah berarti perolehan tambahan lebih banyak dari harta pokok atau modal bebas. secara *bathil*. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam Q.S Ar-Rum ayat 39 yang berarti: “ dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah.”
4. *Tadlis*, yaitu situasi di mana salah satu pihak bertransaksi berusaha untuk menipu pihak lain dengan menyembunyikan informasi dari pihak lain (*unknown to one party*), tanpa mengetahui informasi mengenai objek yang diperjualbelikan. Hal ini bisa penipuan dalam bentuk kuantitas (*quantity*), kualitas (*quality*), harga (*price*), ataupun waktu penyerahan (*time of delivery*) atas objek yang ditransaksikan.

Aspek untuk mengukur literasi keuangan syariah, penelitian ini mengubah kategori penelitian literasi keuangan. keuangan berbasis syariah. Komponen literasi keuangan tersebut terdiri dari empat komponen yaitu:

1. Keuangan Dasar

Al-Quran dan Sunnah adalah sumber semua aturan dan peraturan utama dalam literasi keuangan islam. Sumber sekunder seperti *ijma'*, *qiyas*, dan *ijtihad* juga dapat digunakan sebagai pedoman. Dalam keuangan islam, prinsip utama adalah larangan riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian). Selain itu, zakat dan takaful, yang merupakan bagian dari sistem keuangan syariah, dilarang, serta penggunaan dan pengelolaan barang tertentu yang dilarang.

2. Pinjaman/Kredit

Konsep instrumen keuangan Islam bersifat luas dan fleksibel. Lembaga keuangan Islam dapat digunakan untuk berbagai tujuan, jadi dikatakan fleksibel. Namun, keluasaan

karena kebutuhan transaksi tersebut sangat beragam. Misalnya, jika seseorang membutuhkan rumah tinggal, mereka dapat melakukan jual beli (*Murabahah, Istishna, atau Musawamah*) atau *syirkah (Musyarakah Mutanaqishah)*. Jika penggunaannya hanya sementara, bisa dengan perjanjian sewa dengan ijarah.

3. Investasi/Tabungan

Obligasi Islam yang paling aktif di pasar utang Islam saat ini juga dikenal sebagai sukuk. Secara *harfiah*, "sukuk" berarti "sertifikat". Menurut *Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI)*, sukuk investasi (juga disebut sukuk *istithmar*) adalah sertifikat bernilai sama yang menggambarkan andil-andil tidak terbagi dalam kepemilikan aset, dan aset dari proyek atau aktivitas tertentu.

4. Perlindungan Sumber Daya/ Asuransi

Karena mengandung unsur haram seperti *riba, gharar, dan maysir*, asuransi konvensional tidak diterima dalam keuangan islam menurut syariah. Oleh karena itu, *takaful* adalah asuransi islami. *Takaful* secara *harfiah* berarti garansi bersama, tanggung jawab bersama, garansi bersama, jaminan kolektif, dan janji timbal balik. Oleh karena itu, itu menunjukkan hubungan *resiprokal* dan kontrak bantuan timbal balik di antara anggota kelompok tertentu. *Takaful* adalah sistem yang memungkinkan para peserta menyumbang dana bersama secara teratur dan bekerja sama untuk menjamin satu sama lain, dengan memberikan kompensasi kepada peserta yang mengalami resiko tertentu.

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Keuangan Syariah :

1. Pendidikan, jika semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin rendah pengambilan kredit yang dilakukan dikarenakan individu lebih berhati-hati terhadap pengelolaan dan pengeluaran uang yang dimilikinya serta melihat dari sisi manfaatnya dan begitu pula sebaliknya.
2. Pendapatan, memiliki peran penting dalam perilaku tabungan masyarakat, pendapatan merupakan faktor yang paling utama yang dipertimbangkan oleh seseorang dalam mengalokasikan pengeluarannya salah satunya yang berhubungan dengan pembiayaan. Semakin besar pendapatan yang diperoleh seseorang maka semakin mudah seseorang dalam memenuhi kebutuhan baik kebutuhan primer, sekunder maupun tersier.

Literasi keuangan syariah merupakan tolak ukur yang mengetahui seberapa pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang mengenai prinsip keuangan islam pada lembaga jasa keuangan dan produk jasa keuangan syariah. Dengan pengaruh literasi keuangan yang baik maka diharapkan dapat membantu masalah dalam proses

pengambilan keputusan sehingga tujuan dan perencanaan keuangan dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya antara nasabah dengan lembaga keuangan syariah tentu saling membutuhkan sehingga semakin tinggi pengaruh literasi keuangan syariah maka semakin banyak nasabah yang akan memanfaatkan produk dan jasa di perbankan syariah atau lembaga keuangan syariah lainnya. Dalam hal ini potensi keuntungan yang dapat diperoleh akan semakin besar.

C. Definisi Citra Bank

Salah satu faktor yang sering memengaruhi kepuasan pelanggan adalah citra bank atau citra perusahaan yang merupakan persepsi masyarakat terhadap bisnis atau produknya. Citra bank dapat mencakup nama baik perusahaan, reputasi, dan keahlian. Anggapan tentang merek yang direfleksikan oleh konsumen berdasarkan ingatan mereka. Citra perusahaan dianggap menjadi faktor penting dalam evaluasi keseluruhan dari setiap organisasi. Citra perusahaan merupakan dampak dari keseluruhan persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan dibentuk dari informasi dan pengetahuan terhadap perusahaan tersebut, karena mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, sehingga dapat meningkatkan daya tarik konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa.

Indikator citra Bank, perusahaan pasti mempunyai citra dimata publiknya, citra tersebut dapat dipersepsikan berbeda oleh setiap orang tergantung pada persepsi yang dilihat mereka mengenai apa yang mereka rasakan terhadap citra perusahaan tersebut. Informasi yang lengkap mengenai citra bank atau perusahaan meliputi empat elemen sebagai berikut:

1. Kepribadian (*Personality*), bentuk ciri –ciri menonjol atau keseluruhan karakteristik yang sudah melekat dan dipahami publik pada perusahaan serta dimengerti pihak lain atau sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.
2. Reputasi (*Reputation*), Penilaian kolektif yang didapat perusahaan dan public berdasarkan pandangan, persepsi, atau pengalaman mengenai citra perusahaan, seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank dalam perusahaan.
3. Nilai (*Value*), Nilai-nilai persepsi yang dimiliki public tentang tingkat keberhasilan suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.
4. Identitas Perusahaan (*Corporate Identity*), semua tampilan komponen–komponen yang menampilkan secara visual atau fisik perusahaan yang mempermudah pengenalan public terhadap perusahaan seperti logo, warna, slogan atau atribut karyawan.

Faktor –faktor yang mempengaruhi citra Bank mengatakan ada beberapa faktor yang menentukan citra bank atau citra perusahaan, yaitu :

1. Kepemimpinan (*Leadership*), Identitas atau citra perusahaan sangat tergantung pada kontrol dari manajemen puncak.
2. Kebijakan dan strategi (*policy and strategy*), dimana agar citra bank dapat dibina dan dikembangkan, kebijakan maupun strategi yang akan dijalankan haruslah berfokus kepada kepentingan dan keinginan konsumen.
3. Kebijakan dan sumber daya manusia (*policy and personnel*), sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam membangun dan mempertahankan citra. Rekrutmen, pengembangan, kepastian karir, penghargaan, dan kebijakan lain dalam bidang sumber daya manusia sangat besar artinya dalam budaya kualitas diantara personel.
4. Pengelolaan kekayaan (*asset management*), pengelolaan kekayaan berkaitan dengan keputusan jangka panjang yang meliputi investasi untuk membangun teknologi informasi, bangunan, peralatan, dan mesin –mesin. Melalui pengelolaan yang baik, citra perusahaan dimata konsumen, karyawan, investor, atau pihak lain dapat ditingkatkan.
5. Pengelolaan proses (*process management*), untuk bisa memenuhi harapan konsumen maka dalam proses manajemen jasa, perusahaan harus mampu mempersiapkan 5P yaitu strategi produk, harga, *place*, promosi dan *personel*.
6. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), kepuasan pelanggan adalah salah satu ukuran kualitas jasa yang disampaikan. Meskipun tujuan perusahaan mencari keuntungan namun apabila pelanggan tidak merasa puas, maka perusahaan akan gagal dalam mendapatkan keuntungan.
7. Kepuasan karyawan (*employee satisfaction*), kepuasan karyawan merupakan hal yang tidak kalah penting untuk menjadi perhatian perusahaan.
8. Tanggung jawab sosial (*social responsibility*), tanggung jawab sosial merupakan faktor penting lainnya dalam membangun citra positif.
9. Hasil usaha (*business result*), keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuannya untuk mengelola konsumen, karyawan, dan hasil usahanya. Kesalahan dalam menyediakan fasilitas administrasi yang memadahi berkaitan dengan pemasaran, pembayaran, dan penagihan dapat menurunkan citra perusahaan tersebut.

D. Kredit Perumahan Rakyat (KPR)

Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) sampai saat ini merupakan salah satu kegiatan bank konvensional yang tidak dapat dipisahkan dari bunga. Namun demikian, perbankan syariah telah mulai menciptakan produk pembiayaan pemilikan rumah dengan sistem syariah (KPR Syariah) atau KPR *iB (Islamic Banking)* seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap kegiatan ekonomi berbasis syariah. Perbedaan utama KPRS dengan KPR konvensional terletak pada akad, berbeda dengan KPR konvensional yang menggunakan sistem bunga, KPRS menggunakan beberapa akad seperti

murabahah, ijarah muntahiyah bitamlik (IMBT), musyarakah mutanaqishah, dan Istishna.

Produk KPR adalah produk yang dikeluarkan oleh kalangan perbankan dalam rangka membantu masyarakat memenuhi kebutuhan perumahan mereka. Keikutsertaan kalangan perbankan dalam membantu pengadaan perumahan bagi masyarakat sangat penting karena merupakan bagian dari program pemerintah untuk membantu pengadaan perumahan bagi masyarakat. Sedemikian pentingnya masalah perumahan tersebut membuat pemerintah bersama DPR telah mengeluarkan UU No 4 tahun 1992 yang menegaskan dalam Bab 1 Pasal 1 berisi Rumah adalah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau hunian dan sarana pembinaan keluarga.

KPR menjadi alternatif untuk pembeli rumah yang tidak memiliki banyak uang tunai. Reputasi kreditur, kualitas layanan, keyakinan religius, iklan di media, dan pengaruh sosial adalah beberapa faktor yang harus dipertimbangkan saat memilih pembiayaan rumah. Pembelian dengan kredit dilakukan untuk jangka waktu yang lebih lama dengan pembayaran *down payment* tertentu. Oleh karena itu, untuk mendapatkan fasilitas KPR, calon konsumen harus menyiapkan *down payment* atau uang muka sebelum membeli produk Pembiayaan. Mereka juga harus berkomitmen untuk memenuhi kewajiban tenor yang panjang.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang hendak dilakukan oleh penulis adalah melalui pendekatan kuantitatif. Kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat politisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Penelitian itu pada prinsipnya adalah untuk menjawab rumusan masalah yang bersifat sementara (berhipotesis). Misalnya data yang diperoleh penelitian melalui jawaban dari hasil kuisioner yang telah diolah, guna menganalisis pengaruh literasi

keuangan syariah dan citra bank terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang.

Tabel 4

Definisi Operasional Variabel Literasi Keuangan Syariah, Citra Bank dan Keputusan nasabah dalam menggunakan Produk KPR

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1	Literasi Keuangan Syariah	Pengetahuan, kesadaran dan keterampilan dalam mengelola keuangan dan layanan Islam yang memengaruhi sikapnya terhadap membuat keputusan keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam.	1. Pengetahuan Keuangan 2. Keterampilan dalam menggunakan produk keuangan syariah. 3. Sikap dan perilaku dalam mengelola keuangan sesuai prinsip syariah	Likert
2	Citra Bank	Menurut Fran k Jefnins Citra Bank merupakan citra dari suatu organisasi secara keseluruhan jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya	1. Kepribadian dari perusahaan 2. Reputasi yang dimiliki perusahaan 3. Kualitas yang dimiliki perusahaan. 4. Potensi dan kendala yang dimiliki. 5. Kepercayaan yang dimiliki perusahaan. 6. Kemampuan perusahaan bertanggung jawab 7. Nilai lebih yang dimiliki perusahaan 8. Identitas perusahaan bagi nasabah.	Likert
3	Keputusan nasabah dalam menggunakan Produk KPR	Pembiayaan adalah tindakan yang dilakukan oleh nasabah untuk memilih dan menggunakan produk pembiayaan KPR berbasis syariah yang ditawarkan oleh bank yang dipengaruhi oleh tingkat literasi Keuangan syariah, citra bank, dan kepercayaan nasabah	1. Kepuasan terhadap produk KPR Syariah yang digunakan 2. Tingkat kemudahan dalam proses menggunakan produk KPR Syariah. 3. Keputusan untuk memilih produk KPR Syariah dibandingkan produk lainnya.	Likert

Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari nasabah PT BTN (Persero) KCS Palembang pada tahun 2023, yang berjumlah 2.376 orang yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner atau angket kepada seluruh calon responden sesuai dengan kriteria-kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya. Melalui kuesioner dari lokasi yang diteliti dan data berupa hasil jawaban para responden mengenai pengaruh literasi keuangan syariah dan citra bank terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan kpr di Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang. Peneliti menggunakan dua teknik dalam pengumpulan data, yaitu Kuesioner dan Dokumentasi.

Dengan menggunakan metode *bootstrapping*, pengujian hipotesis PLS- SEM dilakukan untuk mengevaluasi signifikansi hubungan antar variabel laten. *Path coefficient* (β), *t-statistic*, dan *p-value* dievaluasi. Hipotesis akan diterima jika hubungan signifikan ditunjukkan dengan $t\text{-tabel} \geq 1.96$ dan $p\text{-value} \leq 0.05$. *Path coefficient* (β) menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antara variabel. Apabila nilai *t-statistic* > *t-tabel*, dengan demikian hipotesis penelitian dapat diterima

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Syariah adalah Bank yang operasionalnya menggunakan prinsip – prinsip Syariah di dalam Islam. Maksudnya di sini adalah Bank tersebut beroperasi dengan mengikuti ketentuan – ketentuan yang ditetapkan oleh agama Islam atau Syariah Islam. Keunggulan Bank Syariah ialah perbankan yang menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan Konvensional, namun Bank Syariah menggunakan beberapa skema yang bersesuaian dengan syariah Islam.

Berdasarkan hasil analisis terhadap profil responden, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	
	Jumlah Orang	Persentase (%)
Laki-laki	44	46%
Perempuan	52	54%
Total	96	100%

Berdasarkan Tabel di atas bahwa jumlah responden Laki-laki sebanyak 44 orang dan Perempuan sebanyak 52 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan daripada responden laki-laki.

Tabel 6

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Frekuensi	
	Jumlah Orang	Persentase(%)
21-24	16	17
25-35	36	37
36-50	40	42
51-60	4	4
>60	0	0
Total	96	100%

Berdasarkan tabel di atas bahwa jumlah responden yang usianya mulai dari 21-24 sebanyak 16 orang, responden yang usianya 25- 35 sebanyak 36 orang, responden yang usianya 36-50 sebanyak 40 orang, responden yang usianya 51-60 sebanyak 4 orang, dan responden yang usianya lebih dari 60 sebanyak 0 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang usianya 36-50 lebih banyak daripada responden yang lain.

Tabel 7

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	
	Jumlah Orang	Persentase (%)
SMA/SMK	35	37
D1-D3	7	7
S1	54	56
Total	96	100%

Berdasarkan tabel di atas bahwa jumlah responden yang pendidikan terakhirnya SMA/SMK sebanyak 35 orang, responden yang pendidikan terakhirnya D1-D3 sebanyak 7 orang, responden yang pendidikan terakhirnya S1 sebanyak 54 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang pendidikan terakhirnya S1 lebih banyak daripada responden yang lain.

A. Analisis Outer Model

Setelah uji *outer loading* untuk Validitas Convergent selesai, hasilnya ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 8
Nilai Outer Loading Validitas Konvergen

	Literasi Keuangan Syariah (X1)	Keputusan Nasabah (Y)	Citra Bank (X2)
X1.1	0.868		
X1.2	0.817		
X1.3	0.897		
X1.4	0.895		
X1.5	0.899		
X1.6	0.878		
X1.7	0.860		
X2.1			0.729
X2.2			0.737
X2.3			0.774
X2.4			0.786
X2.5			0.784
X2.6			0.763
X2.7			0.868
X2.8			0.836
X2.9			0.827
X2.10			0.823
X2.11			0.883
X2.12			0.722
X2.13			0.735
X2.14			0.834
X2.15			0.845
X2.16			0.861
Y.1		0.804	
Y.2		0.890	
Y.3		0.888	
Y.4		0.740	
Y.5		0.833	

Sumber: Data diolah dengan *SmartPLS 4*, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *outer loading* variabel Literasi Keuangan Syariah, Citra Bank dan Keputusan Nasabah sudah lebih dari 0.70. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang diuji pada penelitian ini sudah termasuk kriteria *covergent validity*.

Selanjutnya, *convergent validity* instrumen pengukuran juga diukur dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE untuk setiap variabel harus lebih besar dari 0.50. Hasil pengolahan *convergent validity* yang didasarkan pada nilai AVE dapat dilihat pada tabel dibawah berikut:

Tabel 9
Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Literasi Keuangan Syariah	0.643
Citra Bank	0.689
Keputusan Nasabah	0.764

Sumber : Data diolah dengan *SmartPLS 4*, 2025

Berdasarkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria *validitas konvergen* dengan nilai AVE yang lebih besar dari 0,5.

B. Uji Discriminant Validity

Dua metode pemeriksaan digunakan untuk menguji validitas diskriminat tahap pertama. Kriteria *Fornell-Larcker* memeriksa hubungan indikator dengan konstraknya dan konstruk blok lainnya; pemeriksaan *Cross Loading* memeriksa nilai akar AVE, yang harus lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. Untuk *cross loading*, *rule of thumb* untuk satu variabel dengan *discriminant validity* >0,7 dan *rule of thumb* untuk AVE lebih dari 0,5. Namun, jika *rule of thumb* tidak mencapai AVE lebih dari 0,5, hasil tetap dapat digunakan karena telah diperoleh hasil yang valid pada hasil *convergent validity*. Tabel dibawah menunjukkan output dari program Smart PLS 4 untuk pengukuran validitas discriminant :

Tabel 10
Cross Loading Validitas Driskriminan

	Literasi Keuangan Syariah (X1)	Keputusan Nasabah (Y)	Citra Bank (X2)
X1.1	0.868	0.639	0.611
X1.2	0.817	0.509	0.527
X1.3	0.897	0.666	0.644
X1.4	0.895	0.737	0.683
X1.5	0.899	0.795	0.734
X1.6	0.878	0.733	0.743
X1.7	0.860	0.624	0.729
X2.1	0.860	0.624	0.729
X2.2	0.848	0.621	0.737
X2.3	0.604	0.575	0.774
X2.4	0.580	0.583	0.786
X2.5	0.555	0.638	0.784
X2.6	0.560	0.634	0.763
X2.7	0.641	0.741	0.868

X2.8	0.648	0.650	0.836
X2.9	0.564	0.621	0.827
X2.10	0.617	0.608	0.823
X2.11	0.619	0.702	0.883
X2.12	0.456	0.597	0.722
X2.13	0.466	0.609	0.735
X2.14	0.605	0.655	0.834
X2.15	0.621	0.766	0.845
X2.16	0.637	0.784	0.861
Y.1	0.621	0.804	0.697
Y.2	0.758	0.890	0.711
Y.3	0.701	0.888	0.768
Y.4	0.458	0.740	0.517
Y.5	0.572	0.833	0.565
Y.6	0.503	0.782	0.559
Y.7	0.773	0.871	0.782
Y.8	0.690	0.821	0.737

Sumber : Data diolah dengan *SmartPLS* 4, 2025

Semua konstruk atau variabel laten memiliki diskriminasi validitas yang baik, seperti yang terlihat pada pengujian diskriminasi validitas yang ditunjukkan pada Tabel di atas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua indikator pernyataan dan variabelnya memiliki korelasi angka yang lebih tinggi daripada korelasi antara indikator dan variabel lainnya.

C. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha cronbach* dengan tingkat/taraf signifikan. Tingkat/taraf signifikan yang digunakan berkisar antara 0,5 dan 0,7, tergantung pada penelitian yang dilakukan. Hasil uji reliabilitas program *Smart PLS* 4 peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 11

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Literasi Keuangan Syariah (X1)	0.949	0.956
Keputusan Nasabah (Y)	0.935	0.945
Citra Bank (X2)	0.953	0.965

Sumber : Data diolah dengan *SmartPLS* 4, 2025

Semua indikator yang digunakan untuk variabel penelitian ini memiliki nilai gabungan reliabilitas, dan nilai *alfa cronbach's* lebih besar dari 0,7, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel di atas. Oleh karena itu, indikator yang digunakan untuk variabel penelitian ini dapat dianggap reliabel.

D. Analisis Inner Model

Analisis/evaluasi bagian dalam model dengan melihat nilai *R Square* (R^2) yang diubah sebagai nilai yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen/secara parsial. Nilai *R Square* untuk variabel laten endogen pada model struktur yaitu 0,67, 0,33, dan 0,19, masing-masing menunjukkan bahwa model adalah "baik", "moderat", dan "lemah". Berikut menunjukkan hasil R-Square dari variabel Keputusan Nasabah dalam penelitian berikut dibawah ini :

Tabel 12

R-Squer

Variabel (Konstruk) Endogen	R-Square	R-Square Adjusted
Keputusan Nasabah (Y)	0.723	0.717

Sumber : Data diolah dengan *SmartPLS 4*, 2025

Pengujian Hipotesis pada penelitian ini menggunakan sistem *SmartPLS 4*. Hipotesis dikatakan diterima jika $\text{sig} (P \text{ Values}) < 0,05$ dan *T Statistics* nya $> 1,96$. Hasil pengujian Hipotesis dapat dilihat dari resampling bootstrap berikut :

Tabel 12

Hasil Path Coefficient

	Original Sample	Sample Mean(M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Citra Bank (X2) -> Keputusan Nasabah (Y)	0.531	0.538	0.121	4.378	0.000
Literasi Keuangan Syariah (X1) - > Keputusan Nasabah (Y)	0.371	0.370	0.125	2.955	0.003

Sumber : Data diolah dengan *SmartPLS 4*, 2025

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tersebut memberikan informasi signifikan. Bahwa X1 berpengaruh terhadap Y, artinya semakin baik literasi maka akan semakin tinggi keputusan nasabah dan X2 berpengaruh terhadap Y, artinya semakin baik citra maka akan semakin tinggi keputusan.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan penelitian tersebut bahwa secara parsial original sample sebesar 0,531, dengan *p value* nya 0,000 dan *t statistik*-nya 4.378 lebih besar dari *t-tabel* 1.96. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat literasi keuangan syariah nasabah maka akan semakin tinggi juga tingkat pengambilan keputusan yang signifikan. Dengan demikian, tingkat literasi keuangan Islam seseorang dapat berdampak pada pilihan layanan keuangan yang mereka pilih. Nasabah akan membuat keputusan yang lebih baik ketika mereka tahu lebih banyak tentang keuangan Islam dan bisa menentukan sikap jika produk atau jasa tersebut ditawarkan kepada pelanggan, kemungkinan besar mereka akan membeli produk atau jasa tersebut.

2. Pengaruh Citra Bank Terhadap Keputusan Nasabah

Dalam menjalankan setiap kegiatan operasionalnya, penting bagi perusahaan untuk memiliki citra yang positif di mata konsumennya. Citra perusahaan adalah persepsi, perasaan, dan persepsi masyarakat terhadap perusahaan. Citra ini didasarkan pada kesan yang dirancang untuk suatu objek, orang, atau organisasi. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa secara parsial original sample sebesar 0.371 dengan *p-value* nya 0.003 dan *t-statistik* nya 2.955 lebih besar dari *t-tabel* 1.96. Oleh karena itu semakin baik citra bank atau perusahaan maka semakin tinggi tingkat keputusan yang signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan Nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai *path coefficient* sebesar 0.531 signifikan pada *t-statistics* 4.378 > *t-tabel* 1,96 pada nilai *p-value* 0.000 < tingkat signifikan 0,05. Dan dari hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Citra Bank berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan Nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai *path coefficient*

sebesar 0.371 signifikan pada *t-statistics* $2.955 > t\text{-tabel } 1,96$ pada nilai *p-value* $0.003 < \text{tingkat signifikan } 0,05$.

2. Saran

Penelitian ini diharapkan akan memperluas penelitian teoritik tentang bidang perbankan syariah. Selain itu, dapat digunakan sebagai sumber referensi dan sumber pengetahuan untuk penelitian lanjutan, dengan harapan literatur kepustakaan akan digunakan untuk penelitian mendatang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada variabel Literasi Keuangan Syariah dan Citra Bank Terhadap Keputusan Nasabah, kedua variabel tersebut berpengaruh oleh karena itu perusahaan harus berfokus pada peningkatan literasi pada keuangan syariah dengan memberikan edukasi serta melayani konsultasi bagi calon nasabah, sehingga bank harus menyediakan simulasi pembiayaan yang detail dan mudah dipahami. Selain itu, perusahaan juga harus tetap menjaga reputasi bank agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dalam pengambilan keputusan.

DAFTAR REFERENSI

- Adiyanto, Mochamad Reza, and Arie Setyo Dwi Purnomo. "Dampak Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah." *Jurnal Administrasi Kantor* 9, no. 1 (2021): hlm 1–12.
- Aisah Citra Ayu, Intan Nur Fadillah, Robiatul Adawiyah, and Anis Fadhilah Pramono. "Literature Review: Peran Corporate Social Responsibility (Csr) Dalam Meningkatkan Citra Positif Bank Syariah Di Masyarakat." *Premium Insurance Business Journal* 10, no. 1 (2023): hlm 20–28.
- Alfani, Mufti Hasan, Eka Hendra Saputra, Milani, and Sri Okta Bella. "Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 7 (2024): hlm 287-298 .
- Amriani, Masdar Mas'ud, and Baso Amang. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan Inklusi Keuangan Digital Pada Generasi Millenial Di Kota Makassar." *Journal on Education* 05, no. 04 (2023): hlm 15637–15651.
- Anam, Khoirul, Supanji Setyawan, Fakultas Ekonomi, and Universitas Tidar. "Analisis Perilaku Manajemen Keuangan 4" no. 01 (2023): hlm 14-21.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): hlm 1–9.
- Arisa, Angga. "Konsep Al-Baaqiyaat As-Sholihat Dalam Murabahah: Penentuan Margin Aerta Penggunaan Metode Perhitungan Anuitas Dan Flat." *Jurnal Khazanah Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2020): hlm 12-24.

- Balaka, Muh Yani. *Metode Penelitian Kuantitatif. Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. Vol. 1, (2022) hlm 130.
- Bosnjak, Michael, Icek Ajzen, and Peter Schmidt. "The Theory of Planned Behavior: Selected Recent Advances and Applications." *Europe's Journal of Psychology* 16, no. 3 (2020): hlm 352–356.
- BTN, Bank. "Laporan Tahunan Bank BTN 2023" 4, no. 1 (2023): 244. <https://www.btn.co.id/-/media/User-Defined/Document/Hubungan-Investor/ind/Laporan-Tahunan/2024/AR-2023--BBTN-IND-eReporting-130224.pdf> (diakses 2 januari 2025).
- BTN KC SYARIAH (n.d.). <https://maps.app.goo.gl/ZmJEu1uhskABqpCA7> (diakses 5 desember 2024).
- Carlos Rodr 'igue, Juan, John Van der Merwe, Syahrul Muarif Wahid, Galih Putra Cesna, and Dimas Aditiya Prabowo. "Improving Natural Resource Management through AI: Quantitative Analysis Using SmartPLS." *International Transactions on Artificial Intelligence (ITALIC)* 2, no. 2 (2024): hlm 135–142.
- Chrisna, Heriyati. "Analisis Sistem Dan Prosedur Kredit Kepemilikan Rumah KPR Dengan Akad Pembiayaan Murabahah Pada PT Bank BRI Syariah Cabang Medan." *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik* 11, no. 1 (2020): hlm 2087–4669.
- Dahrani, Dahrani, Fitriani Saragih, and Pandapotan Ritonga. "Model Pengelolaan Keuangan Berbasis Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan : Studi Pada UMKM Di Kota Binjai." *Owner* 6, no. 2 (2022): hlm 1509–1518.
- Darma, B. *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAQBAJ>. (diakses 22 feb 2025).
- Djuwita D, Yusuf AA. "Tingkat Literasi Keuangan Syariah Di Kalangan UMKM Dan Dampaknya Terhadap Perkembangan Usaha." *Al-Amwal J. Ekon. Dan Perbankan Syari'ah* 10 (2018): hlm 105-120 .
- Dzahabiyah, Nabilah. "ISSHMIC 2023 Filing Mechanism Of Principal Documents For Home Ownership Credit (KPR) At Bank Tabungan Negara (BTN) KC Syariah Palembang," (2023): hlm 299-309.
- Feby Aulya Wardani, and Musatapa Khamal Rokan. "Perbandingan Sistem Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Konvensional Dan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) (Studi Kasus Pada Bank BTN Dan Bank BTN Syariah Di Medan)." *Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat* 2, no. 1 (2022): hlm 1–23.
- Ferdi Pratama, and Muhammad Subhan. "Peran Perbankan Syariah Dalam Mengimplementasikan Keuangan." *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 3 (2024): hlm 01–09.
- Firdausi, Novandina Izzatillah. "Consumer Behavior On The Perspective Of Halal Food In Suzuya Superstore Medan." *Kaos GL Dergisi* 8, no. 75 (2020): hlm 147– 54.

- Gupron, Gupron, and Andri Yandi. "Meningkatkan Citra Perbankan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Pada Bni Kc Simpang Rimbo Kota Jambi." *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan* 11, no. 01 (2022): hlm 186–97.
- Harahap, Lenni Khotimah. "Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)." *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, no. 1 (2020): hlm 1-11.
- Harahap, Syofiah. "Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Di Bank Sumut Syariah Kcp Karya." *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSPDa)* 4, no. 1 (2024): hlm 2775–6084.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Cetakan 1)*. CV. Pustaka Ilmu., (2020): hlm 89.
- Hilmiyatus Syamsiah, Dewi, and Hayatul Millah. "Efektifitas Program Perumahan Bersubsidi Pada Produk KPR Syariah Di Bank BTN KCP Syariah Probolinggo." *Jurnal Kewarganegaraan* 6, no. 2 (2022): hlm 4604–4608.
- Hisan, Khairatun, Farhatul Muhaya, and Safwan Kamal. "Tingkat Literasi Keuangan Syariah Santri Dayah." *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)* 6 (2021): hlm 200–218.
- Iin, Nuryani. "Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk KPR Syariah Studi Kasus Bank BTN Syariah KCU Kota Bogor" 4, no. 4 (2023): hlm 14-20.
- Imari, Iqbal, Willy Tambayong, Ahmad Suminto, and Soritua Ahmad Ramdani Harahap. "Islamic Financial Literacy Analysis of Islamic Economics Students Using The Theory of Planned Behavior (TPB): Empirical Studies with SEM- PLS Approach." *Ficcomss: Proceedings Of Femfest International Conference on Economics, Management, and Business* 1, no. 21 (2023): hlm 453–469.
- Indrayanti, Wiwin, and Deden Dinar Iskandar. "Teori Perilaku Terencana Dan Minat Wirausaha Pemuda Di Kabupaten Tegal." *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 1 (2020): hlm 3–6.
- Irma Sari Rahayu. "NarasiPot.Com," 2024.<https://narasipost.com/teenager/07/2024/literasi-rendah-indonesia-harus-berbenah/>. (diakses pada 1 desember 2024)
- Jaelani, Ihrom & Kikin Mutaqin. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Lembaga Keuangan Syariah" 03, no. 01 (2023): hlm 24–35.
- Kamil, Muhammad. "Dinamika Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia." *Tahun 2024 Journal Islamic Education* 3, no. 2 (2024): hlm 1–15.
- Kennedy, Putri Pithaloka, Juliana Juliana, and Suci Aprilliani Utami. "Efektivitas Penyaluran Pembiayaan Kpr Syariah Bersubsidi Pada Pt Bank Btn Syariah Cirebon." *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 12, no. 2 (2020): hlm 209–223.
- Khasanah, Cleanita Imraatul, and Nur Huri Mustof. "Analisis Persepsi Nasabah Kepercayaan Dan Brand Image Terhadap Minat Dan Keputusan Nasabah Menabung" 4, no. 2 (2022): hlm 23-43.

- Kuncoro, M. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis (Edisi 4)*. Erlangga, 2013. (diakses pada 20 nov 2024).
- Marliani, Siagian. "Event Property Expo Produk Pembiayaan KPR BNI IB Griya Hasanah." *Al-Irsyad*, 4, no. 4 (2022): hlm 44–45.
- Mellania Nur S, Edwin Agus B, Rafikhein Novia A. "Pengaruh Promos, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Kediri)" 1, no. 11 (2023): hlm 1–12.
- Mustoip, Sofyan, Muhammad Iqbal Al Ghozali, Muhammad Ziyad, Fakhri Fadhlullah, Salih Abdulrahman, and Yousuf Assenhaji. "Elsya : Journal of English Language Studies Influence of Introverted and Extroverted Personalities on English Learning Interaction for Elementary School Students." *Original Research* 6, no. 1 (2024): hlm 33–45.
- Nasution, Anriza Witi, and Anriza Witi Nasution. "Analisis Faktor Kesadaran Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Keuangan Dan Perbankan Syariah." *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 7, no. 1 (2020): hlm 40-63.
- Nasution, Muhammad Irfan, Muhammad Fahmi, Jufrizen, Muslih, and Muhammad Andi Prayogi. "The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS)." *Journal of Physics: Conference Series* 1477, no. 5 (2020): hlm 1–8.
- Nurdiani, Tanti widia. *Manajemen Risiko Dan Implementasi Jual Beli Istishna Pada Produk Pembiayaan KPR Bank Syariah*. Nem, (2021) hlm: 93.
- Nurhayati, A., Harahap, R., & Mukhlis, A. "Literasi Keuangan Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Produk Perbankan Syariah." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam* 7, no. 3 (2020): hlm: 159–72.
- OJK. "Sejauh Mana Tingkat Literasi Dan Inklusi Keuangan Masyarakat Indonesia Serta Bagaimana Meningkatkan?, " 2024. (diakses pada 20 agust 2024).
- Oktarina, Amimah, and Asnaini Asnaini. "Potensi Kontribusi Institusi Pendidikan Islam Terhadap Perkembangan Bank Syari'ah Di Indonesia." *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020): hlm 51-58.
- Paramitha, R. W. D. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Edisi 3)*. Widyagama Press, (2021): hlm 96. (diakses pada 17 september 2024)
- Pepayosa, Emia, Br Surbakti, Universitas Islam, and Negeri Sumatera. "Membangun Citra Humas Universitas Islam" 4, no. 1 (2021): hlm 31-42.
- Perkasa, Didin Hikmah, and Magito Magito. "Determinan Faktor Blue Economy Dalam Aplikasi Praktis Sdm Perhotelan Di Pulau Tidung Kepulauan Seribu." *Jesya* 7, no. 1 (2024): hlm 840–852.
- Pratama, Andreanto Indra, and Faizatul Laily Nisa. "Literasi Keuangan Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Ekonomi Yang Akan Datang." *Jurnal Rumpun Manajemen* 1, no. 3 (2024): hlm 514–519

- Purwanto, Agus, and Yuli Sudargini. "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review." *Journal of Industrial Engineering & Management Research* 2, no. 4 (2021): hlm 114–23.
- Putri, Dinar Febriana, Bambang, and Indriana Puspitasari Lenap. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram." *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi* 4, no. 2 (2024): hlm 242–251.
- Radillah, Teuku. "Analisa Metode Profile Matching Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)." *Infomatika* 13, no. 1 (2021): hlm 69-76.
- Rahim, S. H. A., and al et. "Islamic Financial Literacy and Its Determinants among University Students : An Exploratory Factor Analysis". *International Journal of Economics and Financial Issues* 6, no. 7 (2020): hlm 32–35.
- Remund, D. L. "Complex Economy Financial Literacy Explicated : The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy," 2020.
- Rika, Adriyana, and lestari puji Wahyu. "Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 4, no. 2 (2020): hlm 273–284.
- Rosyidah, Nurina Alfi Nihayah & Norma. "Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Jawa Timur." *The 3rd ICO EDUSHA 2022 The Muslim Research Community* 3, no. 1 (2022): hlm 385–388.
- Rozikin, A. Z., & Sholekhah, I. "Islamic Financial Literacy, Promotion, and Brand Image Towards Saving Intention in Sharia Bank." *Iqtishadia* 13, no. 1 (2020): hlm 95.
- Rurkinantia, A. "Peranan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengelolaan Keuangan Mahasiswa." *Journal of Islamic Studies and Humanities* 6, no. 2 (2021): hlm 89–96.
- Ruwaidah, Siti Homisyah. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Shariah Governance Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah." *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah* 2, no. 1 (2020): hlm 79-106.
- Sari, Rora Rosmaya, Luis Marnisah, and Fakhry Zamzam. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus Di Pt. Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang)." *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)* 2, no. 2 (2021): hlm 201–210.
- Setiadi, Hidayat. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Buku 4 Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 1 (2022): hlm 410–417.
- Suardi, Nidia Riska. "Intensi Generasi Milenial Kota Banda Aceh Terhadap Produk KPR Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): hlm 25-45.

- Sugiarti, Dian. "Literasi Keuangan Syariah Generasi Z Dan Minatnya Pada Perbankan Syariah : Studi Kasus Pada Siswa SMK Di Jakarta." *JIEI : Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2023): hlm 766–772.
- Suriana, Suriana, Rahmawati Rahmawati, and Darma Ekawati. "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Tingkat Kepuasan Dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Online." *Saintifik* 8, no. 1 (2022): hlm 10–19.
- Syathori, Ahmad, Selvy Febriyanti, and Ahnad Khotibul Umam. "Sistem Dan Prosedur Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Di Btn Syariah Kcps Indramayu" 2, no. 1 (2023): hlm 20–25.
- Sylvia, Vera, and Saragi Sitio. "Faktor Analisis Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Pt Bank Cental Asia, Tbk Dengan Pendekatan Metode Partial Least Square (Pls)." *Jurnal Ilmiah M-Progress* 13, no. 1 (2023): hlm 35–46.
- Tandjung, Anwar. "Pembiayaan Perumahan Berbasis Syariah Masih Rendah, Kenapa?" *Propertyandthecity*, 2024. <https://propertyandthecity.com/pembiayaan-perumahan-syariah-masih-rendah/>. (diakses pada 20 juli 2024).
- Triwijayantisekar Pambudi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 3 (2022) hlm 59-70.
- Tuzzuhro, Fatimah, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf. "Perkembangan Perbankan Syariah Diindonesia Fatimah." *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi* 11 No 2, no. 23 (2023): hlm 78–87.
- Tyasari, Ardiani Ayu, and Poppy Ruliana. "Model Komunikasi Coorporate Dalam Membangun Citra Perusahaan." *CARAKA : Indonesian Journal of Communications* 2, no. 1 (2021): hlm 27–42.
- Umardani, Dwi. "Conventional Home Loan and Islamic Home Financing in Comparative Perspective." *Shirkah: Journal of Economics and Business* 3, no. 1 (2020): hlm 1-38.
- Ummah, Masfi Sya^{fi}atul. "Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan." In *Sustainability (Switzerland)*, 11, no 1, (2024): hlm 1–14.
- Veronika. "Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Pembelian Ulang Pada Bank Syariah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 17, no. 1 (2020): hlm 45–59.
- Viana, E. D., Febrianti, F., & Dewi, F. R. "Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan Dan Minat Investasi Generasi Z Di Jabodetabek." *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12, no. 3 (2022): hlm 252–264.
- Wicaksana, Arif, and Tahar Rachman. *Produk Dan Merek (Suatu Pengantar)*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), Vol. 3, (2020): hlm 951–952.
- Wiwin Irpin, Dkk. "Initiating Literacy Improvement Through Information Documentation" 2, no. 2 (2024): hlm 14-21.

- Yawarman, A. A. “Tinjauan Terhadap Pengelolaan Manajemen Risiko Dalam Industri Kredit Kepemilikan Rumah Syaria“h Tanpa Bank.” *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3, no. 2 (2020): hlm 238-251.
- Yogi, Akmal Huriyatul dan Saputra Eka. “Analisis Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 8, no. 9 (2021): hlm 1–58.
- Yohana F. C. P. Meilani, Innocentius Bernarto, Margaretha P. Berlianto, and Ronnie
- R. Masman, Ian N. Suryawan. “The Influence of Brand Awareness, Brand Image, and Brand Trust on Brand Loyalty.” *Jurnal Manajemen* 24, no. 3 (2020): hlm 412- 426.
- Zahara, Gultom Elvy, and Fauzi Arif Lubis. “Analisis Pemasaran Produk KPR Syariah Dalam Meningkatkan Kuantitas Nasabah Pembiayaan Murabahah: Studi Kasus Bank Syariah Indonesi KCP Medan Sukaramai.” *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 14, no. 1 (2024): hlm 2503–1872.
- Zhafirah, Fifi, and Vivi Silvia. “Analisis Perbandingan Sistem Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional.” *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis* 01, no. 04 (2024): hlm 554–558.