

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN  
MELALUI FINTECH PEER TO PEER LENDING  
(Studi Pada Perempuan Pengusaha Mikro Di Kecamatan  
Teluk Betung Selatan)**

**SKRIPSI**

**ISDA JAYANTI  
NPM. 1951020341**



**Program Studi : Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1445 H/2023 M**

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN  
MELALUI FINTECH PEER TO PEER LENDING  
(Studi Pada Perempuan Pengusaha Mikro Di Kecamatan  
Teluk Betung Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Pembimbing 1 : Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy**

**Pembimbing 2 : Rosydalina Putri, M.S.Ak**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1445 H/2023 M**

## ABSTRAK

UMKM sebagai usaha potensial bagi kesejahteraan ekonomi, memerlukan pemberdayaan permodalan. *Fintech peer to peer lending* yang dapat dijadikan alternatif permodalan bagi UMKM seringkali terkendala dengan permasalahan penggunaan *fitur* aplikasi yang sulit dimengerti atau sulit untuk beradaptasi memerlukan kualitas layanan yang baik untuk dapat membantu nasabah mengatasi permasalahan tersebut, sesuai dengan survei SNLIK Ojk untuk pertama kali ditahun 2022 perempuan memiliki literasi keuangan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal tersebut berhubungan dengan pemilik UMKM yang kebanyakan di dominasi oleh Perempuan.

Permasalahan pada penelitian ini adalah apakah secara parsial dan simultan variabel literasi keuangan dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending*, Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending*, Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif, dengan menggunakan sumber data primer dari sampel yang berjumlah 60 orang responden perempuan pengusaha mikro pengguna *fintech peer to peer lending*. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis menggunakan bantuan alat pengolahan data IBM SPSS Statistic 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* oleh perempuan pengusaha mikro di kecamatan teluk betung selatan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat literasi keuangan yang dimiliki pengusaha mikro dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan meningkatkan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending*.

**Kata Kunci : Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembiayaan**

## **ABSTRACT**

*UMKM as a potential business for the economic welfare, requires empowerment of capital. Fintech peer to peer lending which can be used as an alternative capital for UMKM is often constrained by problems using application features that are difficult to understand requires a good quality of service to be able to help customers overcome these problems, according to the SNLIK Ojk survey for the first time in 2022 women have higher financial literacy than men. This relates to UMKM owners who are mostly dominated by women.*

*The problem in this study is whether financial literacy variables and service quality variables influence both partially and simultaneously on financing decisions through fintech peer to peer lending. The aim of this research is to determine the influence of financial literacy and service quality on financing decision, The research method used in this research is quantitative research method, using primary data sources from a sample of 60 female micro entrepreneur respondents who use fintech peer to peer lending. By using the validity and reliability test, classical assumptions test, multiple linear regression analysis test, and the hypothesis test, the data processing tool used in this study is IBM SPSS Statistics 27.*

*The results of the study show that financial literacy and service quality partially and simultaneously influence financing decisions through fintech peer to peer lending by female micro entrepreneurs in Teluk Betung Selatan District. The results of this study conclude that the higher the level of financial literacy owned by micro-entrepreneurs and the higher the quality of service provided by the company will increase financing through fintech peer to peer lending.*

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



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260*

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isda Jayanti  
NPM : 1951020341  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN MELALUI FINTECH PEER TO PEER LENDING (Studi Pada Perempuan Pengusaha Mikro Di Kecamatan Teluk Betung Selatan)” Adalah Benar-Benar Merupakan Hasil Karya Penyusun Sendiri, Bukan Duplikasi Ataupun Plagiat Dari Karya Orang Lain Kecuali Pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka penyusun akan bertanggung jawab sepenuhnya. Demikian surat pernyataan ini ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Agustus 2023  
Penulis



Isda Jayanti  
NPM. 1951020341



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Letkol H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui Fintech Peer To Peer Lending (Studi Pada Perempuan Pengusaha Mikro di Kecamatan Teluk Betung Selatan)**

**Nama : Isda Jayanti**

**NPM : 1951020341**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy**  
**NIP. 198208082011012009**

**Rosydalina Putri, M.S.Ak**  
**NIP. 198710182018012001**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Any Eliza, S.E., M.Ak**  
**NIP. 198308152006042004**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Letkol. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui *Fintech Peer To Peer Lending* (Studi Pada Perempuan Pengusaha Mikro di Kecamatan Teluk Betung Selatan)”** disusun oleh **Isda Jayanti**, NPM: **1951020341**, Program Studi: **Perbankan Syariah**, Telah Di Ujikan Dalam Sidang Munaqosyah Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, Pada Hari/Tanggal: **Selasa, 21 November 2023**.

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Dr. Asriani, M.H**

**Sekretaris : Anggun Okta Fitri, M.M**

**Penguji I : Dr. Muhammad Iqbal, M.E.I**

**Penguji II : Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy**

**Mengetahui,**



**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Prof. Dr. Agus Suryanto, M.M., Akt., C.A**

**N.P. 197009262008011008**

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Artinya : “Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka.”

(QS. Ar- Ra'd : 11)





## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin* peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayah-Nya, peneliti berhasil menyelesaikan skripsi yang sederhana ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-nya, semoga kita selaku umat-nya senantiasa mendapatkan syawaat-nya di hari kiamat kelak. Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah menghadirkan orang-orang yang berarti di sekeliling peneliti yang senantiasa memberikan bantuan, semangat dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya skripsi yang sederhana ini peneliti persembahkan untuk:

1. Untuk bapak peneliti Jay Iskandar dan ibu peneliti Dahlia terima kasih atas cinta, kasih sayang dan doa kalian sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk nenek peneliti Hairiyah yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. kakak peneliti Wahyu Andriansyah dan Ahmad Syaifudin terima kasih atas semangat dan bantuan yang kalian berikan kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Isda Jayanti diriku sendiri yang telah berusaha bangkit berkali-kali untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

## RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Isda Jayanti, dilahirkan di Teluk Betung pada tanggal 17 Februari 2001. Peneliti merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Jay Iskandar dan Ibu Dahlia. Alamat tempat tinggal di Jalan Wr. Supratman, Gang Dahlia, Kelurahan Talang, Kecamatan Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Berikut riwayat pendidikan peneliti:

1. SD Negeri 1 Talang, lulus pada tahun 2013
2. SMP Negeri 3 Bandar Lampung, lulus pada tahun 2016.
3. SMA Taman Siswa Teluk Betung, Lulus pada tahun 2019.

Setelah menamatkan pendidikan di SMA Taman Siswa Teluk Betung pada tahun 2019, peneliti melanjutkan pendidikan program studi S1 Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



## KATA PENGANTAR

*Assalamuallaikum warahmatullahi wabarakatuh*

*Alhamdulillahirobbil'alamin* puji syukur peneliti haturkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala kenikmatan, ilmu pengetahuan, kemudahan dan petunjuk-Nya sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Dalam proses penyelesaian skripsi, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangatlah dibutuhkan untuk kedepannya. Selain itu, terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dari pihak-pihak yang turut serta dalam memberikan dukungan secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, dengan segala hormat peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Wan Jamaluddin Z, M. Ag., Ph. D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM., Akt, C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Any Eliza., S.E., M.Ak. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Ibu Femei Purnamasari., S.E., M.Si selaku sekretaris Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa membantu dan tanggap terhadap kesulitan-kesulitan mahasiswa.
4. Ibu Dr. Erike Anggraeni., M.E.Sy selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing 1 yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan bagi peneliti selama menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Rosydalina Putri., M.S.Ak selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberi motivasi dengan sabar dan penuh pengertian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta keluarga besar Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan banyak hal yang bermanfaat, serta seluruh

karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu proses administrasi dalam penelitian ini.

7. Ayahanda Jay Iskandar dan Ibunda Dahlia yang telah berjuang sekuat tenaga baik lahir maupun batin demi pendidikan serta selalu memberikan semangat, motivasi, nasihat dan saran terbaik untuk peneliti.
8. Kepada Nenek Hairiyah tercinta yang selalu mendukung serta mendoakan kemudahan dan kelancaran peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Untuk Kakak-kakak yaitu Wahyu Andriansyah dan Ahmad Syaifudin yang telah membantu serta mengupayakan hal-hal yang terbaik untuk peneliti.
10. Untuk Mirza., S.Psi yang selalu berusaha membantu dan menguatkan peneliti selama proses pengerjaan skripsi.
11. Untuk sahabat-sahabat terbaik, Intan Angraini Pratiwi, Eka Putri Yani, Nadira Rahma Fajria, Rindy Aprilia dan Aurel Fadila Fasha yang telah membantu dan memberi support kepada peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti berharap kepada Allah SWT semoga apa yang telah mereka berikan dengan segala kemudahan dan keikhlasannya akan menjadi pahala dan amal yang barokah serta mendapat kemudahan dari Allah SWT. Aamiin.

*Wassalamualaiku warahmatullahi wabarakatuh*

Bandar Lampung, Agustus 2023

**ISDA JAYANTI**  
**NPM. 1951020341**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB.I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang .....	2
C. Identifikasi Masalah .....	10
D. Batasan Masalah .....	11
E. Rumusan Masalah .....	11
F. Tujuan Penelitian .....	11
G. Manfaat Penelitian .....	12
H. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	13
<b>BAB.II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
A. Kajian Teori .....	19
1. Grand Theory .....	19
a. Teori Perilaku Konsumen.....	19
b. UTAUT .....	21
c. TRA .....	22
d. Literasi Keuangan .....	23
e. Kualitas Pelayanan .....	24
2. Keputusan Pembiayaan.....	25
a. Pengertian Keputusan Pembiayaan.....	25
b. Tahapan Keputusan Pembiayaan.....	26
c. Faktor Keputusan Pembiayaan .....	27
3. Literasi Keuangan .....	28

a.	Pengertian Literasi Keuangan.....	28
b.	Dimensi Literasi Keuangan .....	29
c.	Aspek-Aspek Literasi Keuangan .....	30
d.	Indikator Literasi Keuangan .....	31
e.	Tujuan Literasi Keuangan .....	31
4.	Kualitas Pelayanan .....	32
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	32
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	32
c.	Manfaat kualitas pelayanan .....	33
5.	<i>Fintech</i> .....	35
a.	Pengertian <i>fintech</i> .....	35
b.	Jenis-jenis <i>fintech</i> .....	35
c.	Regulasi <i>fintech</i> .....	36
d.	<i>Fintech</i> Syariah .....	37
6.	<i>Peer to Peer Lending</i> .....	38
a.	Pengertian <i>peer to peer lending</i> .....	38
b.	Skema <i>peer to peer lending</i> .....	38
c.	<i>Fintech peer to peer lending</i> syariah .....	40
d.	Ciri <i>fintech peer to peer lending</i> legal .....	42
7.	Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) .....	43
a.	Pengertian UMKM .....	43
b.	Klasifikasi UMKM.....	44
c.	Karakteristik UMKM .....	45
d.	Peran UMKM dalam perekonomian.....	45
e.	Manfaat UMKM.....	46
B.	Kerangka Pemikiran .....	47
C.	Hipotesis .....	47
<b>BAB.III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>51</b>
A.	Jenis Metode Penelitian .....	51
1.	Jenis Data .....	51
2.	Sumber Data .....	51
B.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data .....	51
1.	Populasi Penelitian.....	51
2.	Sampel .....	52
3.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
a.	Penyebaran Kuesioner atau Angket.....	52
b.	Observasi.....	52
C.	Definisi Oprasional .....	53
D.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	55
1.	Validitas.....	55

2. Reliabilitas .....	56
E. Teknik Analisis Data.....	56
1. Analisis Regresi Berganda.....	56
2. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas.....	57
b. Uji Multikolinealitas .....	57
c. Uji Heteroskedastisitas .....	58
3. Uji Hipotesis .....	58
a. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	58
b. Uji F.....	59
c. Uji T.....	59

**BAB.IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 61**

A. Hasil Penelitian .....	61
1. Profil UMKM di Kota Bandar Lampung .....	61
2. Sektor Usaha Mikro di Teluk Betung Selatan.....	62
a. Perdagangan.....	62
b. Aneka usaha dan jasa .....	62
c. Industri Olahan.....	62
3. Karakteristik Responden .....	62
4. <i>Platform Fintech peer to peer</i> .....	64
B. Analisis Data.....	66
1. Uji Validitas.....	66
2. Uji Reliabilitas .....	68
3. Uji Asumsi Klasik.....	69
a. Uji Normalitas.....	69
b. Uji Multikolinealitas .....	69
c. Uji Heteroskedastisitas .....	70
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
5. Uji Hipotesis .....	73
a. Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	73
b. Analisis Uji F .....	74
c. Analisis Uji T.....	74
C. Pembahasan.....	75
1. Pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan pembiayaan melalui .....	75
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembiayaan.....	77
3. Pengaruh literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembiayaan .....	79

<b>BAB. V PENUTUP</b> .....	<b>85</b>
A. Simpulan .....	85
B. Rekomendasi .....	86

**DAFTAR RUJUKAN**  
**LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2019 dan 2022 .....	5
Tabel 1.2	Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan berdasarkan Gender Tahun 2019 dan 2022.....	6
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	53
Tabel 4.1	Data UMKM Kota Bandar Lampung 2021 Per-Kecamatan.....	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden.....	63
Tabel 4.3	Hasil Uji Vliditas Literasi Keuangan.....	66
Tabel 4.4	Hasil Uji Vliditas Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.5	Hasil Uji Vliditas Keputusan Pembiayaan.....	67
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas One-Sample ks-t .....	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinealitas .....	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Per-Kecamatan .....	9
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Kotler.....	20
Gambar 2.2 Skema Peer to Peer Lending .....	38
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4.1 Tampilan halaman depan aplikasi Amaan.....	64
Gambar 4.2 Halaman Beranda Aplikasi Amaan .....	65
Gambar 4.3 Halaman Pembiayaan Aktif Nasabah.....	65
Gambar 4.4 Hasil Grafik Scatterplots .....	71



# BAB I

## PEDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan dan menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan judul diatas terlebih dahulu penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam penelitian tersebut

#### 1. Pengaruh

pengaruh merupakan sesuatu daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.<sup>1</sup>

#### 2. Literasi Keuangan

Literasi keuangan (*financial literacy*) dapat diartikan sebagai pengetahuan dan kemampuan untuk mengelola keuangan guna meningkatkan kesejahteraan.<sup>2</sup>

#### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan para konsumen.<sup>3</sup>

#### 4. Keputusan

Keputusan adalah serangkaian kegiatan untuk memilih suatu tindakan dalam memecahkan masalah. Tindakan memilih dari alternatif yang dihadapi dan didasarkan pada fakta serta dilakukan melalui pendekatan sistematis guna memberikan solusi terbaik.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2011), 58.

<sup>2</sup> Huriyatul Akmal dan Yogi Eka Saputra, "Analisis Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa," *Journal of Chemical Information and Modeling* Vol, 8 No, 9 (2017): 1–58.

<sup>3</sup> Mohamad Ghozali and Minat Nasabah, "Faktor Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah," *Dimasejati* Vol, 3 No, 1 (2021): 65–76.

<sup>4</sup> Rusydi Umar, Abdul Fadlil, and Yuminah Yuminah, "Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode AHP Untuk Penilaian Kompetensi Soft Skill Karyawan,"

## 5. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan tugas pokok dari perbankan syariah, yaitu dengan memberikan fasilitas dana kepada pihak-pihak yang membutuhkan atau defisit unit.<sup>5</sup>

## 6. Fintech

*financial technology* dapat diartikan sebagai suatu inovasi teknologi dalam layanan transaksi keuangan.<sup>6</sup>

## 7. Peer to Peer Lending

*Peer to peer lending* merupakan sebuah inovasi yang mentransformasikan suatu sistem dengan memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan, dan biaya yang ekonomis.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian tersebut maka, dapat dipahami bahwa judul penelitian ini adalah **“PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN MELALUI FINTECH PEER TO PEER LENDING (Studi Pada Perempuan Pengusaha Mikro Di Kecamatan Teluk Betung Selatan)”**

## B. Latar Belakang

*Financial Technology* sebagai salah satu bentuk perkembangan kemajuan sektor jasa keuangan yang bertujuan untuk mempercepat, mengubah, dan mempertajam berbagai

*Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika* Vol, 4 No, 1 (2018): 27, <https://doi.org/10.23917/khif.v4i1.5978>.

<sup>5</sup> Sedinadia Putri, “Peran Pembiayaan Syariah Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia the Role of Sharia Financing in the Development of Umkm in Indonesia,” *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol, 1 No, 2 (2021): 1–11.

<sup>6</sup> Maulidah Narasati, “Financial Technology (Fintech) Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Islam,” *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* Vol, 2 No, 2 (2020): 155–70.

<sup>7</sup> Inda Rahadiyan and Alfhica Rezita Sari, “Peluang Dan Tantangan Implementasi Fintech Peer To Peer Lending Sebagai Salah Satu Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Indonesia,” *Defendonesia* 4, no. 1 (2019): 18–28, <https://doi.org/10.54755/defendonesia.v4i1.79>.

kegiatan terkait pelayanan di sektor keuangan.<sup>8</sup> *Fintech* diakui sebagai salah satu inovasi paling penting dalam industri keuangan dan berkembang dengan cepat, didorong sebagian oleh sharing economy, regulasi, dan teknologi informasi.<sup>9</sup> Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Xiang et al., *Fintech P2P Lending* sangat berkembang, khususnya di antara usaha kecil dan menengah (UKM). Dalam waktu kurang dari setengah abad, Cina telah mengubah dirinya dari ekonomi tertutup kini merencanakan secara terpusat ke manufaktur dan ekspor global. Pertumbuhan ekonominya rata-rata mencapai 10% setiap tahun, dan menjadi ekonomi terbesar kedua di dunia. Untuk membantu dalam proses permodalan UKM, aplikasi *P2P Lending* bertumbuh dengan cepat di Cina.<sup>10</sup>

*Fintech peer to peer lending* juga ikut berkontribusi dalam perekonomian Indonesia. Menurut hasil penelitian Damanhuri menunjukkan bahwa, pinjaman berbasis *financial technology peer to peer lending* dapat menjadi alternatif pinjaman bagi perorangan maupun bisnis seperti UMKM. Tingginya pertumbuhan pinjaman *peer to peer lending* dikarenakan kebutuhan pinjaman dana dari UMKM yang belum mendapatkan akses dari Bank atau *unbankable*.<sup>11</sup> Berdasarkan data OJK kurang lebih 49 juta pelaku UMKM di Indonesia masih tergolong kelompok *unbanked*. Kondisi demikian bertolak belakang dengan kebutuhan kredit atau pinjaman sektor UMKM yang mencapai kurang lebih Rp 988 triliun. Kelompok ini tentu saja sangat membutuhkan akses pinjaman modal yang mudah dan ekonomis

---

<sup>8</sup> Antoni Tjandra, "Kekosongan Norma Penentuan Bunga Pinjaman Financial Technology Peer To Peer Lending," *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune* 3, no. 1 (2020): 90–103, <https://doi.org/10.30996/jhbnc.v3i1.3077>.

<sup>9</sup> Lee, I and Shin, Y. J., "Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges," *Business Horizons* 61, no. 1 (2018): 35–46, <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.09.00>

<sup>10</sup> Xiang, D., Zhang, Y., dan Worthington, A. C., "Determinants of the Use of Fintech Finance among Chinese Small and Medium- Sized Enterprises," *TEMS-ISIE 2018 - 1st Annual International Symposium on Innovation and Entrepreneurship of the IEEE Technology and Engineering Management Society*, (2018): 1–10, <https://doi.org/10.1109/TEMS-ISIE.2018.8478470>

<sup>11</sup> Damanhuri Fajril Mukhtar, "Analisis Pendanaan Modal UMKM Melalui Financial Technology Peer To Peer Lending ( P2P )," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 8, no. 2 (2019): 1–16.

sebagaimana disediakan oleh fintech. Ada 64 juta UMKM di Indonesia yang berkontribusi hingga 60% pada pendapatan domestik bruto (PDB) nasional. Dari jumlah itu, pelaku sektor UMKM didominasi oleh perempuan. Sehingga, memberdayakan UMKM berarti juga memberdayakan perempuan.<sup>12</sup>

Permasalahan kerjasama perluasan bisnis perbankan syariah dihubungkan dengan keberadaan *financial technology* lebih lanjut dalam hubungan bisnis ini berkaitan dengan masing-masing industri (perbankan dan *fintech*) yang memiliki kelebihan dan kekurangan pada karakteristik bisnisnya. Lebih lanjut berbagai perkembangan pelaku industri *fintech*, pengakuan regulator dan potensi masyarakat yang masih luas terhadap akses keuangan, memungkinkan digagasnya suatu strategi yang menghubungkan antara perbankan syariah dan *fintech*, juga mendorong agar masyarakat memiliki tingkat literasi keuangan syariah.<sup>13</sup>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan literasi keuangan yaitu pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku individu untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.<sup>14</sup> Hasil penelitian Hary Pranowo et al., menyatakan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif terhadap pengambilan kredit perbankan UKM, Demikian berarti semakin tinggi tingkat literasi keuangan pelaku UKM, maka semakin meningkat pengambilan kredit perbankan yang dilakukan UKM.<sup>15</sup> Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yudha dan Candra juga menunjukkan hasil yang sama positif dan

---

<sup>12</sup> <https://www.awantunai.com/single-post/2017/07/17/Tidak-Ada-Lagi-Hambatan-Akses-Finansial-Fintech-Dapat-Menolong-Anda-1>, Akses Tanggal 21/05/2023, Pukul 09.00 WIB.

<sup>13</sup> Muhammad Said Hannaf, *Linkage Pembiayaan dan Manajemen Risiko Berbasis Modal social Pada Financial Technology: Strategi Peningkatan Pembiayaan Inklusif*, (Brawijaya, 2017).

<sup>14</sup> Wira Iko Putri Yanti, "Pengaruh Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Umkm Di Kecamatan Moyo Utara," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2019): 3, <http://sahabatpegadaian.com/keuangan/inklusi-keuangan>.

<sup>15</sup> Hary Prabowo, Eliada Herwiyanti, and Umi Pratiwi, "Pengaruh Literasi Keuangan , Tingkat Suku Bunga , Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh UKM" 2, no. 1 (2020): 34–44.

signifikan variabel literasi keuangan terhadap akses pembiayaan UMKM.<sup>16</sup> Program literasi keuangan terus dilakukan pemerintah karena memiliki tujuan jangka panjang guna memperbaiki tingkat literasi keuangan masyarakat yang rendah menjadi *well literate*.<sup>17</sup>

Hasil SNLIK 2022 menunjukkan indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia sebesar 49,68 persen, naik dibanding tahun 2019 yang hanya 38,03 persen. Sementara indeks inklusi keuangan tahun ini mencapai 85,10 persen meningkat dibanding periode SNLIK sebelumnya di tahun 2019 yaitu 76,19 persen. Hal tersebut menunjukkan gap antara tingkat literasi dan tingkat inklusi semakin menurun, dari 38,16 persen di tahun 2019 menjadi 35,42 persen di tahun 2022.

Tabel 1.1  
Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun  
2019 dan 2022

Indeks	2019	2022
Literasi Keuangan	38,03%	49,68%
Inklusi Keuangan	76,19%	85,10%
Gap	38,16%	35,42%

Sumber data: Ojk.go.id

Dari sisi gender, untuk pertama kalinya, indeks literasi keuangan perempuan lebih tinggi yakni sebesar 50,33 persen dibanding laki-laki 49,05 persen. Pada tahun 2020 s.d. 2022, OJK menjadikan perempuan sebagai sasaran prioritas dalam arah strategis literasi keuangan. Di sisi lain, indeks inklusi keuangan laki-laki lebih tinggi yakni sebesar 86,28 persen, dibanding indeks inklusi keuangan perempuan di angka 83,88 persen.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Yudha Winter Pratama and Candra Wijayangka, "Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Akses Pembiayaan Pada Umkm," *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2019): 378–88.

<sup>17</sup> Evy Nur Sugiarti, Nur Diana, and M. Cholid Mawardi, "Peran Fintech Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Di Malang," *E-Jra* 8, no. 4 (2019): 93.

<sup>18</sup> <https://www.ojk.go.id> Diakses Pada 15 Januari 2023, Pukul 12.10 Wib

Tabel 1.2

## Perbandingan Indeks Literasi Keuangan Berdasarkan Gender

Indeks	Jenis Kelamin	2019	2022
Literasi Keuangan	Laki-laki	39,94%	49,05%
	Perempuan	36,13%	50,33%
Inklusi Keuangan	Laki-laki	77,24%	86,28%
	Perempuan	75,15%	83,88%

Sumber data: Ojk.go.id

Adanya tingkat literasi keuangan yang dimiliki oleh masyarakat menjadikan masyarakat memiliki pengetahuan yang lebih luas terkait keuangan syariah. Perkembangan literasi keuangan mendorong gaya hidup baru masyarakat dalam memilih produk pembiayaan sesuai dengan prinsip ajaran islam. Dengan harapan mendapat keberkahan dan kesejahteraan di dalam usaha maupun aktivitas masyarakat tersebut.<sup>19</sup> Literasi keuangan memiliki peran pendukung dalam fungsi-fungsi ekonomi sebab, besarnya transaksi yang diciptakan masyarakat dengan pelaku UMKM akan membuat perputaran roda ekonomi menjadi sempurna.<sup>20</sup>

Selain tingkat literasi masyarakat, keputusan untuk menggunakan produk pembiayaan merupakan suatu keputusan yang kompleks serta didasari oleh beberapa hal, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan terhadap nasabah.<sup>21</sup> Kualitas pelayanan merupakan suatu perilaku yang diberikan kepada suatu pihak ke pihak yang lain,yang tidak

---

<sup>19</sup> Muhammad Nur Arifin and Imam Mukhlis, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Usaha Rakyat Di Bank Syariah Indonesia Malang Soetta,” *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan (JEBP)* 2, no. 1 (2022): 70, <https://doi.org/10.17977/um066v2i12022p68-78>.

<sup>20</sup> Sugiarti, Diana, and Mawardi, “Peran Fintech Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Di Malang,” *Ejra* 8, no. 04 (2019): 92.

<sup>21</sup> Lilis Sartika and Nita Kanya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan,” *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2019): 218.



berwujud dan pada dasarnya tidak bersifat kepemilikan.<sup>22</sup> Kualitas pelayanan dalam perbankan dibutuhkan dikarenakan dalam dunia perbankan berperan sebagai citra perusahaan kepada nasabah. Dalam penelitian Asrizal dan Muhammad, hasil penelitian menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun secara simultan harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen.<sup>23</sup> Dari hasil penelitian yang dilakukan Mohamad Ghozali, juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan faktor kualitas pelayanan, faktor kualitas produk, dan faktor margin terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah.<sup>24</sup> Sering kali nasabah terkendala saat menggunakan sebuah layanan pada jasa keuangan seperti kesulitan beradaptasi menggunakan fitur aplikasi yang dikeluarkan oleh perusahaan sehingga, kualitas pelayanan yang menjamin pengalaman kemudahan, kecepatan serta keamanan menjadi bahan pertimbangan keputusan nasabah dalam memilih suatu produk pembiayaan.<sup>25</sup>

Berdasarkan hasil pra-riset yang peneliti lakukan dengan nasabah Erma pemilik usaha reseller furniture dan ibu Ita pemilik warung sembako di Teluk Betung Selatan pada 02 Mei 2023, pukul 10.15 Wib. Mereka mengatakan hal yang serupa mengenai pemilihan keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* yaitu, karena dapat memberikan pembiayaan tanpa perlu memiliki kualifikasi bankable dengan syarat yang mudah. Selain itu, proses pembiayaan *fintech peer to peer lending* sangat cepat, serta pada *fintech peer to peer lending* yang mereka gunakan terdapat petugas lapangan yang dikenal dengan CDP (*Community*

---

<sup>22</sup> Asrizal Efendy Nasution and Muhammad Taufik Lesmana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Medan)," *Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia* 1, no. 1 (2018): 84, <https://doi.org/10.36596/ekobis.v8i1.262>.

<sup>23</sup> Nasution and Lesmana.

<sup>24</sup> Ghozali, "Faktor Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah," *Dimasejati* 3, no. 1 (2021): 74.

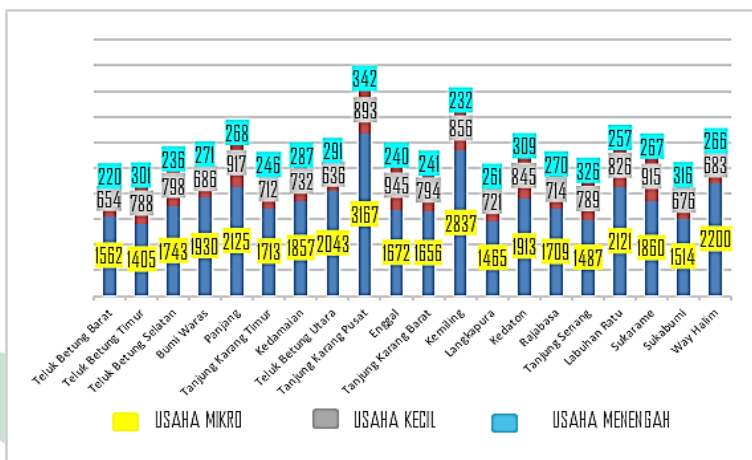
<sup>25</sup> Chusnah and Khairunnisa Tri Indriana, "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech" (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA) Chusnah," *KINERJA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 3, no. 1 (2020): 1–12,

*Development Partner*), yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta menangani langsung nasabah dalam proses pembiayaan sehingga, berbagai kendala dan keluhan nasabah dapat ditangani secara langsung.

*Platform fintech peer to peer lending* yang ada dan digunakan nasabah pengusaha mikro di Teluk Betung Selatan adalah Amaan. Amaan merupakan salah satu aplikasi yang memberikan akses layanan berbasis digital kepada perempuan pengusaha mikro untuk membantu mengembangkan diri dan usaha untuk mewujudkan kehidupan nasabah yang sejahtera. Amaan merupakan *Platform fintech peer to peer lending* syariah yang menjadi penghubung antara nasabah dan pemberi pembiayaan, modal usaha serta pembiayaan yang diberikan kepada nasabah berasal dari bank atau lembaga keuangan yang memiliki izin resmi dari OJK. Amaan tercatat dan diawasi OJK dalam operasional bisnisnya, sebagai salah satu penyelenggara Inovasi Keuangan Digital (IKD) No. S-227/MS.72/2020. Amaan juga terdaftar sebagai anggota AFTECH (Asosiasi Fintech Indonesia) sebagai asosiasi penyelenggara Inovasi Keuangan Digital No. 0355/REG/AFT/SU. Amaan Tersertifikasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Indonesia No. 02522/DJAI.PSE/05/2020E. Amaan bukanlah aplikasi PINJOL atau Pinjaman Online karena sistem pembiayaan Amaan serupa dengan pembiayaan pada bank syariah pada umumnya hanya saja dalam proses pengajuan sampai pencairan dana nasabah dilakukan melalui aplikasi atau secara online, Amaan juga memiliki petugas yang turun secara langsung dilapangan untuk membantu nasabah selama masa pembiayaan berlangsung yang dikenal dengan CDP atau *Communnity Development Pertner* yang terlatih serta memiliki identitas resmi dari perusahaan.

Teluk Betung Selatan merupakan bagian dari kecamatan yang ada di Bandar Lampung terdiri dari 6 kelurahan yaitu kelurahan Gedung Pakuan, Gunung Mas, Pesawahan, Sumur Putri, Talang, dan Teluk Betung. Kecamatan ini memiliki potensi ekonomi yang sangat baik dikarenakan terdapat pasar besar yang terkenal sudah berdiri sejak lama yaitu pasar kangkung, pasar cimeng, pasar

tengah serta dan pasar gudang lelang. Terlebih, di kecamatan teluk betung selatan terdapat pusat oleh-oleh khas lampung yang terkenal seperti pusat oleh-oleh Aneka Rasa, Yen-yen, Rumah kuning dan lain-lain yang menjadi tujuan wisatawan dari luar daerah Kota Bandar Lampung. Hal tersebut menjadi bertumbuhnya berbagai UMKM yang ada di kecamatan Teluk Betung Selatan, Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Bandar Lampung tahun 2021, total UMKM di Teluk Betung Selatan sebanyak 2.777 UMKM yang terbagi atas Usaha Mikro sebanyak 1.743, Usaha Kecil 798, dan Usaha Menengah 236.<sup>26</sup>



Gambar 1.1

Sumber: Data Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Lampung  
Jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah per-Kecamatan

Berdasarkan uraian diatas UMKM sebagai usaha potensial bagi kesejahteraan ekonomi masyarakat Indonesia, memerlukan pemberdayaan baik dari segi sumber daya manusia maupun segi permodalan. *Fintech peer to peer lending* yang dapat dijadikan alternatif permodalan bagi UMKM seringkali terkendala dengan permasalahan penggunaan *fitur* aplikasi yang sulit dimengerti atau sulit untuk beradaptasi memerlukan kualitas layanan yang

<sup>26</sup> Ahmad Nurizki Erwandi ed., *Statistik Sektorial Tahun Anggaran 2021* (Bandar Lampung: Dinas Komunikasi dan Informatika,2021), 76.

baik untuk dapat membantu nasabah mengatasi permasalahan tersebut, sesuai dengan survei SNLIK Ojk untuk pertama kali ditahun 2022 perempuan memiliki literasi keuangan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal tersebut berhubungan dengan pemilik UMKM yang kebanyakan di dominasi oleh perempuan yang menjadi permasalahan, apakah perempuan pengusaha mikro di Teluk Betung Selatan juga telah memiliki tingkat literasi keuangan yang lebih baik untuk dapat memutuskan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* sebagai solusi permodalan usaha mereka. Apakah pelayanan yang diberikan *fintech peer to peer lending* memberikan pelayanan serta informasi yang mumpuni untuk mereka dapat beradaptasi dengan berbagai *fitur* yang ada di aplikasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending*, dengan judul “**Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui *Fintech Peer To Peer Lending* (Studi Pada Perempuan Pengusaha Mikro Di Kecamatan Teluk Betung Selatan)**”

### C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. UMKM sebagai usaha potensial memerlukan sumber pendanaan yang mudah dan cepat
2. Tingkat literasi perempuan rata-rata lebih rendah dibandingkan laki-laki sedangkan pelaku UMKM didominasi oleh perempuan, sementara itu tingkat literasi yang baik dapat membantu pelaku UMKM memilih alternatif pembiayaan yang tepat untuk modal usaha.
3. Pengguna *Fintech peer to peer lending* memerlukan kualitas pelayanan yang baik untuk dapat membantu nasabah beradaptasi dengan berbagai *fitur* yang ada selama proses pembiayaan berlangsung.

#### **D. Batasan Masalah**

Terkait banyaknya faktor yang membuat UMKM memilih alternatif pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* berdasarkan identifikasi masalah penulis membatasi hanya meneliti mengenai faktor literasi keuangan dan kualitas pelayanan. Cakupan studi kasus hanya terbatas pada Perempuan Pengusaha Mikro di Teluk Betung yang sedang melakukan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending*.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka penulis merumuskan masalah didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* oleh perempuan pengusaha mikro di kecamatan teluk betung selatan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* oleh perempuan pengusaha mikro di kecamatan teluk betung selatan?
3. Apakah literasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* oleh perempuan pengusaha mikro di kecamatan teluk betung selatan?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* oleh perempuan pengusaha mikro di kecamatan teluk betung selatan

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* oleh perempuan pengusaha mikro di kecamatan teluk betung selatan
3. Untuk mengetahui apakah literasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* oleh perempuan pengusaha mikro di kecamatan teluk betung Selatan

## **G. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap keilmuan Ekonomi Perbankan khususnya yang berkaitan dengan tema literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan keputusan pembiayaan.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan baru tentang pentingnya literasi keuangan serta dapat mempertimbangkan penilaian kualitas pelayanan dalam memutuskan untuk memilih pembiayaan.
- b. Bagi Lembaga Keuangan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk dapat membantu mensosialisasikan kepada masyarakat tentang pentingnya literasi keuangan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan sehingga masyarakat tertarik untuk memilih pembiayaan di instansi terkait.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan referensi dalam menggali secara lebih mendalam mengenai literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan keputusan pembiayaan.

## H. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti merujuk beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai landasan atau referensi dalam penelitian ini, diantaranya yaitu

1. Jurnal Lucky Ades Tiyan, Muhammad Kurniawan, Asriani, dan Ahmad Hazas Syarif dengan judul “Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah” jurnal ini bertujuan untuk meneliti apakah penyaluran pembiayaan dan kualitas pelayanan berbasis fintech telah berjalan secara optimal pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung melalui metode analisis SWOT. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penyaluran pembiayaan berbasis fintech belum sepenuhnya optimal dilakukan bank syariah sedangkan berdasarkan metode service quality pelayanan berbasis fintech yang diberikan oleh kedua bank terbilang cukup berkualitas.<sup>27</sup>

Penelitian yang dilakukan Lucky Ades Tiyan et al., memperbaharui dari penelitian sebelumnya dengan membahas mengenai optimalisasi penyaluran pembiayaan dan kualitas pelayanan yang dilakukan fintech perbankan syariah. Penelitian ini memperbaharui dengan membahas kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan fintech.

2. Skripsi Julia Fitriani, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan, Risiko Bisnis Dan Perlindungan Konsumen Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui *Fintech Peer To Peer Lending* Pada Pelaku Umkm (Studi Umkm

---

<sup>27</sup> Lucky Ades Tiyan et al., “Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah,” *Al - Mashrof: Islamic Banking and Finance* 2, no. 1 (2021): 56–75.

Sektor Mikro Di Kota Bandar Lampung)” Penelitian dari skripsi Julia Fitriani ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan hasil penelitian menyimpulkan bahwa, literasi keuangan dan perlindungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* pada pelaku UMKM sektor mikro, sedangkan resiko bisnis secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* pada pelaku UMKM sektor mikro, lalu ketiga variabel independent tersebut di uji secara bersama-sama (simultan), dan hasil menunjukkan ketiganya berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* pada pelaku UMKM sektor mikro. Peneliti juga menambahkan dalam kesimpulannya bahwa, *fintech peer to peer lending* tidak sesuai dengan prinsip syariah karena terdapat tambahan (riba) dalam pengembalian pembiayaannya.<sup>28</sup>

Penelitian yang dilakukan Julia Fitriani yang juga membahas mengenai fintech namun terdapat pembaharuan dari penelitian sebelumnya yaitu dengan menggunakan variabel dependent literasi keuangan, risiko bisnis dan perlindungan konsumen dengan variabel independent keputusan pembiayaan serta subjeknya lebih meluas yaitu UMKM yang ada di kota Bandar Lampung. Penelitian ini akan memperbaharui dengan memoderasi variabel dependent menjadi literasi keuangan dan kualitas pelayanan serta mengkhususkan subjek pada perempuan pengusaha mikro yang ada di Teluk Betung Selatan yang menggunakan Fintech Peer to Peer Lending secara syariah.

3. Jurnal Muhammad Saleh, Fatima Sari F, dan Syamsul Riyadi yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Dan

---

<sup>28</sup> Julia Fitriani, “Pengaruh Literasi Keuangan, Risiko Bisnis, Dan Perlindungan Konsumen Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui Fintech Peer To Peer Lending Pada Pelaku UMKM” (Skripsi Uin Raden Intan Lampung, 2021).



Kualitas Pembelajaran Keuangan Terhadap Penggunaan Fintech Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi Universitas Fajar”. Jenis penelitian yang digunakan pada jurnal ini yaitu penelitian kuantitatif dan metode analisis regresi berganda peneliti menyimpulkan bahwa, variabel literasi keuangan dan kualitas pembelajaran keuangan keduanya berpengaruh signifikan terhadap penggunaan fintech.<sup>29</sup>

Penelitian yang dilakukan Muhammad Saleh et al., membahas mengenai penggunaan fintech yang dimanfaatkan oleh mahasiswa manajemen dan akuntansi dengan variabel dependent literasi keuangan dan kualitas pembelajaran.

4. Jurnal Hary Prabowo, Eliada Herwiyanti, dan Umi Pratiwi dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Jaminan terhadap Pengambilan Kredit Perbankan oleh UKM” penelitian pada jurnal ini bertujuan untuk mengetahui apakah literasi keuangan, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan jaminan berpengaruh terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan kredit perbankan sedangkan untuk variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap pengambilan kredit perbankan oleh ukm.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Muhammad Saleh, Fatima Sari F, and Syamsulriyadi, “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kualitas Pembelajaran Keuangan Terhadap Penggunaan Fintech Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi Universitas Fajar,” *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (MANOR)* 2, no. 2 (2020): 94–105.

<sup>30</sup> Prabowo, Herwiyanti, and Pratiwi, “Pengaruh Literasi Keuangan , Tingkat Suku Bunga , Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh UKM.”

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya namun pembaharuannya adalah UKM yang dijadikan subjek penelitian serta menambahkan variabel jaminan sebagai variabel dependent. Penelitian ini akan memperbaharui dengan membahas keputusan pembiayaan melalui fintech peer to peer lending.

5. Jurnal Jessa Satia Anbiya dan Renny yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BRI Oleh Karyawan PDAM Cabang Bekasi” Jurnal ini menggunakan metode penelitian analisis regresi berganda yang bertujuan untuk meneliti pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal terhadap keputusan penggunaan fasilitas Pinjaman Bank BRI oleh Karyawan PDAM Cabang Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian pada jurnal ini menyimpulkan bahwa secara parsial seluruh variabel bebas yaitu tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman bank.<sup>31</sup>

Penelitian Jessa Satia Anbiya dan Renny memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu mengenai peminjaman namun penelitian ini lebih kompleks menggunakan metode kuantitatif dengan variabel dependnet tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal. Penelitian ini memperbaharui dengan membahas mengenai keputusan pembiayaan melalui fintech peer to peer lending.

6. Jurnal Damanhuri Fajril Mukhtar yang berjudul “Analisis Pendanaan Modal Umkm Melalui Financial

---

<sup>31</sup> Jessa Satia Anbiya and Renny, “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank Bri Oleh Karyawan Pdam Cabang Bekasi,” *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 12, no. 2 (2020): 245–66, <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i2.2085>.

Technology Peer To Peer Lending (P2P)” penelitian pada jurnal ini meneliti tentang pengaruh peminjaman modal usaha pada UMKM melalui perusahaan financial technology peer to peer lending dan penerapan laporan keuangan berdasarkan SAK EMKM. Hasil penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa peran perusahaan *fintech peer to peer lending* dapat dijadikan solusi alternatif pembiayaan bagi UMKM yang mudah, cepat, dan aman serta penerapan laporan keuangannya sudah sesuai dengan SAK EMKM.<sup>32</sup>

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya namun penelitian ini melihat dari sisi pendanaan modal yang dilakukan fintech peer to peer lending kepada UMKM. Penelitian ini memperbaharui dengan metode kuantitatif yang membahas mengenai keputusan pembiayaan melalui fintech peer to peer lending dengan literasi keuangan dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependent.

7. Jurnal Yudha Winter Pratama dan Candra Wijayangka yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Akses Pembiayaan Pada UMKM” penelitian pada jurnal ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk meneliti apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap akses pembiayaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara literasi keuangan terhadap akses pembiayaan sebesar 56,5% sedangkan 43,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.<sup>33</sup>

Penelitian Yudha Winter Pratama dan Candra Wijayangka memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu mengenai pembiayaan namun

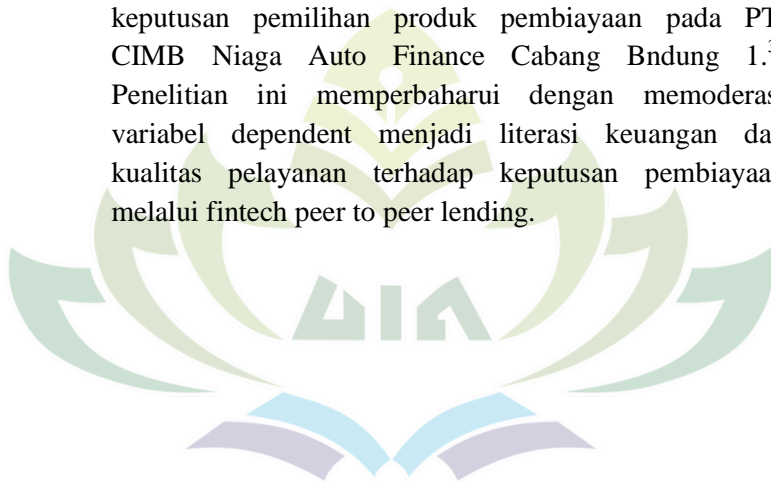
---

<sup>32</sup> Damanhuri Fajril Mukhtar, “Analisis Pendanaan Modal Umkm Melalui Financial Technology Peer To Peer Lending ( P2P ).”

<sup>33</sup> Pratama and Wijayangka, “Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Akses Pembiayaan Pada Umkm.”

dimoderasi dengan menambahkan variabel literasi keuangan sebagai variabel dependent dan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini memperbaharui dengan membahas mengenai keputusan pembiayaan melalui fintech peer to peer lending.

8. Jurnal Lilis Sartika dan Nita Kanya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan” penelitian pada jurnal ini menggunakan metode analisis data berupa Path Analysis dan peneliti menyimpulkan bahwa, variabel kualitas pelayanan dan citra merek keduanya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan pada PT. CIMB Niaga Auto Finance Cabang Bndung 1.<sup>34</sup> Penelitian ini memperbaharui dengan memoderasi variabel dependent menjadi literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembiayaan melalui fintech peer to peer lending.



---

<sup>34</sup> Sartika and Kanya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan,” *Almana : Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, no. 2 (2019): 217-229.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 1. *Grand Theory*

###### a. Teori Perilaku Konsumen

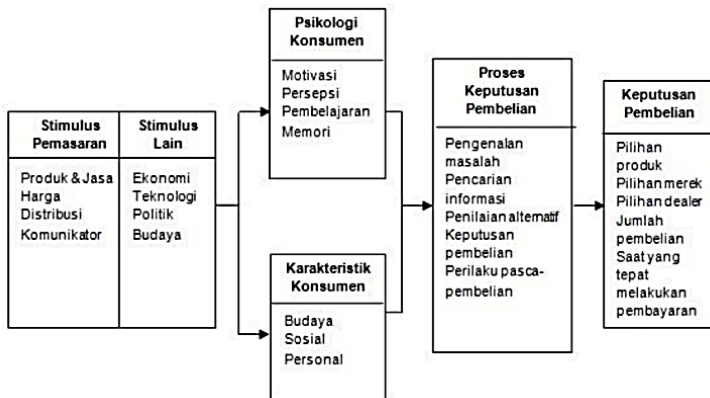
Teori perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Kotler. Menurut Kotler perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Titik untuk memahami perilaku adalah model rangsangan dan tanggapan. Rangsangan pemasaran dan lingkungan mulai memasuki kesadaran pembeli. Tanggapan dan rangsangan pada pembeli yaitu perilaku konsumen dalam membeli suatu produk, produk merupakan titik pusat pada kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari suatu perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar untuk di konsumsi dan merupakan alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaannya.<sup>35</sup> Menurut J.F Engel pengertian perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan, persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.<sup>36</sup> Suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk yang lain baik dari segi kualitas, desain, bentuk, ukuran, kemasan, pelayanan, garansi, dan rasa agar dapat menarik minat konsumen untuk mencoba dan membeli produk tersebut.

---

<sup>35</sup> Kotler, Philip, Kevin, Lane, Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13 ed (Jakarta: Erlangga, 2009).

<sup>36</sup> Hani Handoko dan Basu Swasta, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPPE, 2000), 10.

Kotler menggambarkan model perilaku konsumen yang menerangkan bahwa keputusan konsumen dalam pembelian dipengaruhi oleh karakteristik pembeli, stimuli pemasaran dan stimuli lain. Hal-hal tersebut saling mempengaruhi proses keputusan pembelian sehingga menghasilkan keputusan pembelian yang didasarkan pada pilihan produk, pilihan merek, pilihan toko, waktu pembelian, jumlah pembelian.<sup>37</sup>



Gambar 2.1

Sumber: Buku Manajemen Pemasaran, 2011

### Model Perilaku Konsumen Kotler

Model perilaku konsumen menjelaskan bahwa stimulus pemasaran atau rangsangan pemasaran terjadi dari informasi mengenai produk/jasa, harga, distribusi dan komunikasi. Dari stimulus tersebut kemudian timbul stimulus lain dengan mempertimbangkan faktor lain seperti; ekonomi, teknologi, politik dan budaya maka masuklah segala informasi tersebut. Setelah itu, konsumen akan mengolah segala informasi tersebut berdasarkan psikologi konsumen dan karakteristik konsumen. Psikologi konsumen terjadi melalui motivasi, persepsi, pembelajaran serta memori terhadap suatu produk maupun jasa yang di dapat dari stimulus pemasaran dan

<sup>37</sup> Kotler, Philip, Kevin, Lane, Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13 ed (Jakarta: Erlangga, 2009).

stimulus lainnya. Selain adanya psikologi konsumen juga terdapat karakteristik konsumen yang terdiri dari budaya, sosial, maupun personal dari konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa sebelum melakukan proses keputusan pembelian. Kemudian terjadilah proses keputusan pembelian yang dimana konsumen melakukan pengenalan terhadap produk atau jasa, menemukan masalah, mencari jawaban dari masalah yang ada, mencari informasi, memberikan penilaian terhadap produk atau jasa tersebut cocok atau tidak. Setelah adanya penilaian, konsumen melakukan keputusan pembelian dan yang terakhir memberikan reaksi atau perilaku pasca pembelian produk atau jasa tersebut. Model terakhir dari model perilaku konsumen yaitu keputusan pembelian. Dimana pada tahap ini merupakan kesimpulan berupa respon yang muncul produk apa yang akan dipilih, merek yang dipilih, tempat atau toko mana yang akan dituju untuk membeli produk dan waktu yang ditentukan untuk memutuskan membeli produk, serta waktu yang tepat untuk melakukan pembayaran terhadap produk maupun jasa yang dipilih. Berdasarkan tabel di atas, variabel kualitas pelayanan berada pada tabel stimulus pemasaran yang berarti bahwa kualitas pelayanan merupakan perangsang bagi nasabah untuk melakukan keputusan pembelian atau dalam hal ini keputusan pembiayaan. Sedangkan literasi keuangan berada pada tabel psikologi konsumen dimana artinya setelah mendapat rangsangan dari stimulus pemasaran dalam hal ini adalah kualitas pelayanan selanjutnya nasabah memiliki persepsi terhadap produk maupun jasa sehingga akan timbul proses keputusan pembiayaan yang menyebabkan keputusan pembiayaan konsumen.

**b. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**

UTAUT merupakan salah satu teori perilaku yang banyak dipakai dalam model penelitian untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat penerimaan dan penggunaan

teknologi. UTAUT pertama kali diperkenalkan oleh Davis tahun 1989, terdapat empat struktur utama yang mempengaruhi minat dalam menggunakan teknologi, yaitu performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, dan social influence. UTAUT kemudian dikembangkan lagi menjadi UTAUT2 dengan menambahkan prediktor price value, hedonic motivation, dan habit. Dalam penelitian lain menjelaskan bahwa prediktor yang mempengaruhi tingkat adopsi teknologi dalam model UTAUT2 adalah innovativeness, perceived technology security, social influence, hedonic motivation, facilities, dan performance expectancy. Dalam penelitian ini UTAUT digunakan sebagai konsep pengadopsian teknologi dengan menggunakan fintech peer to peer lending sebagai alternatif akses permodalan usaha mikro.<sup>38</sup>

### c. Theory of Reasoned Action (TRA)

TRA menjelaskan bahwa keyakinan dapat mempengaruhi sikap dan norma sosial yang mana akan merubah bentuk keinginan berperilaku baik dipandu ataupun terjadi begitu saja dalam sebuah perilaku individu. Teori ini menegaskan peran dari “niat” seseorang dalam menentukan apakah sebuah perilaku akan terjadi. Teori ini menunjukkan bahwa keinginan seseorang untuk berperilaku atau tidak dalam suatu aksi adalah didasari oleh keyakinan orang tersebut dan evaluasi dari hasil yang ditimbulkan atas perilakunya. Jadi, seseorang yang memiliki keyakinan bahwa hasil yang didapat adalah positif, maka akan nampak positif terhadap perilaku itu, begitupun sebaliknya. Sejalan dengan teori tersebut, peneliti berasumsi bahwa keputusan untuk memilih pembiayaan melalui fintech peer to peer lending oleh pengusaha perempuan mikro karena adanya

---

<sup>38</sup> Dedi Wibowo, "Penggunaan Model Unified Of Acceptance And Use Technology (Utaut) Untuk Menganalisa Factor Determinan Fintech Di Indonesia", *Jurnal Ilmiah M-Progress* 11, no. 1 (2021): 84.



prediktor yang kuat dari literasi keuangan yang dimiliki para pengusaha mikro serta kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan fintech peer to peer lending. Oleh karena itu pengusaha mikro yang unbankable memutuskan untuk memperoleh pembiayaan melalui fintech peer to peer lending sebagai alternatif tambahan sumber permodalan demi kelangsungan dan kesejahteraan usaha mereka.<sup>39</sup>

#### **d. Literasi Keuangan**

Literasi keuangan (*financial literacy*) yang dikemukakan oleh Chen dan Volpe. Literasi keuangan adalah tentang pengetahuan atau kemampuan dalam mengelola keuangan pribadi dan pemahaman keuangan mengenai tabungan, asuransi dan investasi. Ketika individu memiliki pengetahuan yang baik, individu akan mampu melakukan pengelolaan yang cerdas. Chen dan Volpe menyebutkan bahwa pengetahuan keuangan mencakup beberapa indikator, yaitu:

- 1) Pengetahuan Keuangan Dasar Pengetahuan tentang keuangan mencakup pengetahuan keuangan pribadi, yakni bagaimana mengatur pendapatan dan pengeluaran, serta memahami konsep dasar keuangan. Konsep dasar keuangan tersebut mencakup perhitungan tingkat bunga sederhana, bunga majemuk, pengaruh inflasi, opportunity cost, nilai waktu uang, likuiditas suatu aset dan lain-lain.
- 2) Simpanan dan Pinjaman Simpanan dan pinjaman (*saving and borrowing*) merupakan produk perbankan yang lebih dikenal sebagai tabungan dan kredit. Tabungan (*saving*) merupakan sejumlah uang yang disimpan untuk kebutuhan di masa depan. Seseorang yang memiliki pendapatan yang lebih tinggi dibandingkan

---

<sup>39</sup> Andi Sigit Kurniawan, Retno Widowati, and Siti Dyah handayani, "Integrasi Theory of Reasoned Action (TRA) pada Minat Pemesanan Kembali Kamar Hotel Menggunakan Aplikasi Pemesanan Kamar Hotel Online", *Journal Of Theoretical And Applied Management* 5, no.1 (2022): 78.

pengeluarannya akan cenderung menyimpan sisa uangnya tersebut. Bentuk simpanan bisa berupa tabungan dalam bank atau tabungan dalam bentuk deposito. Sedangkan pinjaman (borrowing) merupakan suatu fasilitas untuk melakukan peminjaman uang dan membayarnya kembali dalam jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

- 3) Investasi Investasi adalah menyimpan atau menempatkan uang agar bisa bekerja sehingga dapat menghasilkan uang yang lebih banyak. Cara yang sering digunakan seseorang dalam berinvestasi yakni dengan meletakkan uang ke dalam surat berharga termasuk saham, obligasi dan reksa dana atau dengan memiliki real estate.
- 4) Asuransi Asuransi merupakan suatu bentuk perlindungan secara finansial yang bisa dilakukan dalam bentuk asuransi jiwa, asuransi properti, asuransi pendidikan dan asuransi kesehatan. Asuransi melibatkan pihak tertanggung untuk melakukan pembayaran premi secara berkala dalam suatu waktu tertentu yang berguna sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan yang diperoleh dari pihak tertanggung.<sup>40</sup>

#### **e. Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks dan nasabah akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (Reliability), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

---

<sup>40</sup> Chen, H and Volpe, R.P, "An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students", *Financial Services Review* 7, no.2 (1998): 107-128.

- 2) Responsif (Responsiveness), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- 3) Kepastian/jaminan (Assurance), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri meliputi kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
- 4) Empati (Empathy), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri meliputi kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- 5) Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan<sup>41</sup>

## 2. Keputusan Pembiayaan

### a. Pengertian Keputusan Pembiayaan

Keputusan merupakan suatu solusi yang didapatkan dari hasil pemikiran atau pertimbangan yang dilakukan melalui pemilihan satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada untuk mengambil tindakan.<sup>42</sup> Sedangkan Pembiayaan menurut Muhammad adalah pembiayaan merupakan penyaluran dana yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain untuk mendukung suatu investasi atau usaha yang telah direncanakan atau yang sudah dijalankan.<sup>43</sup> Jadi

---

<sup>41</sup> Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, 7 ed. (New York: The McGraw Hill International Edition, 1994).

<sup>42</sup> Supiani, Fawza Rahmat, and Fajar Budiman, "Pengaruh Budaya Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah," *Al-Bank: Journal Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (2021): 51.

<sup>43</sup> Lilis Muhliso, Kholil Nawawi, and Suyud Arif, "Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan," *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 2, no. 1 (2020): 133–34.

keputusan pembiayaan menurut Kotler merupakan suatu proses keputusan dalam mengambil pembiayaan pada lembaga keuangan melalui tahap pengenalan, pencarian informasi, pencarian alternatif, dan pada akhirnya membuat keputusan yang nantinya menghasilkan perilaku atau penilaian setelah memutuskan pembiayaan apakah puas atau tidak puas.<sup>44</sup>

### **b. Tahapan Keputusan Pembiayaan**

Menurut Kotler dan Amstrong terdapat 5 proses seseorang untuk menentukan keputusan pembiayaan yaitu:

#### 1) Pengenalan Masalah

Proses yang pertama diawali dengan adanya kebutuhan dan keinginan seseorang. Kebutuhan tersebut dipengaruhi oleh diri seseorang itu sendiri maupun pengaruh dari luar.

#### 2) Pencarian Informasi

Setelah menyadari adanya kebutuhan dalam diri seseorang kemudian orang tersebut akan mencari informasi terkait produk yang sesuai dengan kebutuhannya. Informasi tersebut didapatkan dari berbagai sumber seperti keluarga, teman, kenalan, iklan komersil, dan lain-lain.

#### 3) Evaluasi Alternatif

Setelah mendapatkan informasi kemudian seseorang akan mempertimbangkan alternatif lain dari produk tersebut seperti waktu pemakaian, kualitas, ataupun spesifikasi produk.

---

<sup>44</sup> Badrul Huda, Sukidin, and Sri Wahyuni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember," *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 13, no. 1 (2019): 89, <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10425>.

#### 4) Keputusan Pembiayaan

Jika dirasa tidak ada lagi hal yang akan mengganggu terkait pilihan produk yang ditetapkan, maka pembiayaan actual merupakan hasil akhir dari evaluasi sebelumnya.

#### 5) Evaluasi Pasca Pembiayaan

Setelah memutuskan untuk melakukan pembiayaan pada produk tersebut kemudian nasabah akan menilai, jika dirasa produk tersebut tidak memenuhi ekspektasinya atau tidak merasa puas maka dikemudian hari tidak akan melanjutkan atau memilih pembiayaan itu lagi, begitu pula jika sebaliknya.<sup>45</sup>

### c. Faktor Keputusan Pembiayaan

Keputusan pembiayaan yang dilakukan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah:

#### 1) Faktor Kebudayaan

Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling berpengaruh dari keinginan atau perilaku seseorang. Cara hidup, kebiasaan, dan tradisi yang mencerminkan perilaku seseorang untuk membuat keputusan. Beraneka ragamnya budaya menciptakan keinginan serta perilaku yang beragam pula.

#### 2) Faktor Sosial

Faktor sosial dapat mempengaruhi keputusan pembiayaan karena adanya kelompok referensi, keluarga, serta peran dan status yang mendorong perilaku seseorang dalam membuat keputusan pembiayaan. Setidaknya ada tiga cara untuk mempengaruhi seseorang dalam menentukan keputusan pembiayaan berdasarkan factor sosial yaitu memperkenalkan perilaku dan gaya hidup,

---

<sup>45</sup> Asep Suryanto and Adah Sa'adah, "Analisis Pengambilan Keputusan Nasabah Pembiayaan Murabahah Pada Bmt Daarut Tauhiid Bandung," *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2019): 65–68.

mempengaruhi konsep diri seseorang, dan menciptakan tekanan kenyamanan yang dapat mempengaruhi pilihan seseorang.

3) Faktor situasional

Situasi dianggap sebagai pengaruh yang muncul dari factor khusus untuk waktu dan tempat yang spesifik yang terlepas dari karakteristik nasabah dan karakteristik produk.

4) Faktor Pribadi

Faktor pribadi mempengaruhi perilaku nasabah dalam menentukan keputusan pembiayaan yang terdiri dari siklus kehidupan, umur, pekerjaan, keadaan ekonomi, cara hidup, kepribadian dan konsep diri. Maksudnya adalah perilaku seseorang dalam menentukan keputusan pembiayaan bergantung dari bagaimana seseorang tersebut memandang dirinya sendiri.

5) Faktor Psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam menentukan keputusan pembiayaan berdasarkan motivasi dan persepsi seseorang. Motivasi merupakan adanya dorongan dalam diri seorang yang kuat yang mengharuskan seseorang membuat suatu keputusan. Sedangkan persepsi merupakan pengaruh dari cara pandang seseorang setelah mendapatkan masukan informasi terkait suatu produk pembiayaan yang membuat mereka menentukan sebuah keputusan pembiayaan.<sup>46</sup>

### 3. Literasi Keuangan

#### a. Pengertian Literasi Keuangan

Literasi keuangan adalah pengetahuan dan kecakapan untuk mengimplementasikan pemahaman mengenai

---

<sup>46</sup> Ibid

konsep dan resiko, agar dapat membuat keputusan yang efektif dalam mengelola keuangan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan keuangan dan dapat ikut serta dalam menunjang kesejahteraan sosial masyarakat.<sup>47</sup> Menurut Mason dan Wilson literasi keuangan merupakan kemampuan seseorang untuk memahami dan mengevaluasi informasi yang sesuai guna pengambilan keputusan serta memahami konsekuensi keuangan yang ditimbulkannya.<sup>48</sup> Melalui OJK pemerintah telah membuat program guna meningkatkan literasi keuangan masyarakat, program tersebut adalah Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI). OJK juga telah membuat buku literasi keuangan yang bekerjasama dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk mengedukasi tentang keuangan yang ditujukan untuk masyarakat akademik secara sistematis, melembaga dan terintegrasi agar masyarakat dapat mengelola keuangan dengan bijak.<sup>49</sup>

## **b. Dimensi Literasi Keuangan**

Menurut Huston dimensi literasi keuangan terdapat dua dimensi diantaranya yaitu:

### **1) Dimensi Pengetahuan**

literasi keuangan merupakan kumpulan pengetahuan mengenai keuangan beserta implementasinya berupa keputusan keuangan yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Lingkup dari pengetahuan keuangan hanya sebatas bagaimana cara individu mengetahui penggunaan produk keuangan yang didapat dari

---

<sup>47</sup> Lindiawatie and Dhona Shahreza, "Penyuluhan Literasi Keuangan Pada Ibu Rumah Tangga Di Depok Sebagai Dasar Membangun Ketahanan Keuangan Keluarga," *Jurnal Warta LPM* 24, no. 3 (2021): 523.

<sup>48</sup> Anna Sardiana, "Implementasi Literasi Keuangan Syariah Pada Alokasi Dana Ziswaf Masyarakat," *Maqdis : Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2018): 174.

<sup>49</sup> Nurul Izzah, "Edukasi Untuk Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Di Desa Huta Raja, Kabupaten Mandailing Natal," *Community Empowerment* 6, no. 3 (2021): 457.

Pendidikan maupun pengalaman pribadi.

2) Dimensi Aplikasi

Dimensi aplikasi literasi keuangan adalah kemampuan individu yang didasari oleh kepercayaan dirinya dalam menggunakan pengetahuan keuangan untuk memanfaatkan produk keuangan dengan baik.<sup>50</sup>

**c. Aspek-Aspek Literasi Keuangan**

Aspek yang ada dalam literasi keuangan menurut Program for International Student Assessment yaitu:

1) Uang dan Transaksi

Aspek ini adalah termasuk kesadaran akan perbedaan bentuk dan tujuan uang dan merupakan aspek inti dalam literasi keuangan.

2) Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan

Aspek ini merupakan aspek yang penting karena mencakup kemampuan literasi keuangan dalam hal perencanaan dan pengelolaan keuangan pendapatan serta keuangan dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Serta kemampuan ini dikhususkan untuk memantau pendapatan beserta biaya untuk meningkatkan kesejahteraan.

3) Risiko dan Keuntungan

Aspek yang mampu mendeteksi pengelolaan cara-cara menyeimbangkan resiko serta pemahaman keuntungan dan kerugian yang potensial.

4) *Financial Landscape*

Aspek yang berkaitan dengan hak dan tanggung jawab di pasar keuangan serta keuangan umum.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Baby Stephani Kasendah and Candra Wijayangka, "Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM Baby," *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis* Vol. 3, no. 1 (2019): 155.

<sup>51</sup> Jarot Mustika Adi, Abdullah Zailani, and Sri Wijastuti, "Analisis Tingkat Literasi Keuangan (Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, Dan Kesadaran



#### **d. Indikator Literasi Keuangan**

Berdasarkan penelitian Chen dan Volpe indikator literasi keuangan diukur melalui 4 indikator yaitu:

1) Pengetahuan dasar dan Pengelolaan Keuangan

Merupakan pengetahuan dasar mengenai prinsip pengelolaan keuangan yang dimiliki suatu individu yang digunakan sebagai patokan pengelolaan keuangan usaha, keluarga, maupun pribadinya.

2) Pengelolaan Kredit

Kemampuan debitur dalam mengelola kreditnya agar digunakan secara efektif dan efisien sesuai tujuan.

3) Pengelolaan Tabungan dan Investasi

Pengelolaan tabungan digunakan untuk penempatan dana yang dimiliki individu untuk kemudahan akses likuiditas, perencanaan keuangan, serta keamanan dana yang disimpan.

Sedangkan Investasi merupakan pengelolaan untuk pengawasan dalam penanaman modal agar memperoleh keuntungan.

4) Manajemen Resiko

Manajemen resiko adalah proses terstruktur serta sistematis dalam penanganan mengendalikan dan memonitor resiko dengan tujuan untuk meminimalisir resiko yang timbul atas sebuah keputusan yang telah dibuat.<sup>52</sup>

#### **e. Tujuan Literasi Keuangan**

Tujuan dari literasi keuangan menurut OJK yaitu, meningkatkan literasi keuangan individu atau masyarakat yang less literate menjadi well literate serta menaikkan

---

Keuangan) Terhadap Kinerja Usaha Kecil (Studi Kasus Di Kalurahan Sumberejo Kecamatan Jatisono Kabupaten Wonogiri),” *Jurnal Widya Ganecwara* 11, no. 1 (2021): 3–4.

<sup>52</sup> Ibid

tingkat pengguna produk dan layanan jasa keuangan.<sup>53</sup>

#### 4. Kualitas Pelayanan

##### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan usaha dalam menampilkan produk atau jasa sesuai dengan ukuran atau standar perusahaan yang diharapkan memenuhi ekspektasi nasabah atau konsumen sesuai dengan yang disampaikan atau disajikan.<sup>54</sup> Sistem, teknologi, dan manusia merupakan tiga hal yang sangat bergantung didalam kualitas pelayanan. Dalam hal kualitas pelayanan faktor manusia memegang kontribusi terbesar karena lebih sulit ditiru dibandingkan faktor lainnya.<sup>55</sup> Persaingan antar perusahaan yang semakin ketat terutama dalam bidang jasa, menjadikan kualitas pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan *market share* untuk itu masing-masing perusahaan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.<sup>56</sup>

##### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang juga dijadikan sebagai indikator pengukuran kualitas pelayanan, diantaranya yaitu:

---

<sup>53</sup> Ladira Nur Assyfa, “Pengaruh Uang Saku, Gender Dan Kemampuan Akademik Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Pribadi Mahasiswa Akuntansi Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Intervening,” *Platform Riset Mahasiswa Akuntansi (PRISMA)* 01, no. 01 (2020): 114, <https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma>.

<sup>54</sup> Rizal Zulkarnain, HER Taufik, and Agus David Ramdanyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi,” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 12, no. 1 (2020): 3.

<sup>55</sup> Moch. Zenal Azis Muctharom, “Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro,” *Journal of Sharia Economics* 1, no. 1 (2019): 44.

<sup>56</sup> Arief Firidy Firmansyah, “Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah,” *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2019): 17.

1) *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan yang dapat menyajikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan atau disampaikan.

2) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yang dimaksud adalah penyajian dan sarana yang dimiliki perusahaan serta peralatan yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan terbaik seperti fasilitas dan representasi produk atau jasa.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang membantu atau merespon permintaan nasabah yang bersifat informatif dan dilakukan secara cepat dan tanggap.

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan, kesadaran dan kesopanan karyawan dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

5) *Empathy* (Empati)

Empati dalam pelayanan yaitu kemampuan menjalin relasi dengan nasabah, memberikan perhatian individual, dan melayani dengan kepedulian.<sup>57</sup>

**c. Manfaat Kualitas Pelayanan**

Salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan suatu perusahaan adalah kualitas layanan, yang dapat menawarkan beberapa manfaat seperti:

1) Pelayanan prima (benar-benar berpengalaman, nilai melebihi harapan konsumen) atau pelayanan yang

---

<sup>57</sup> Tutik Sriwahyuni, Junarti, and Ifa Khoiria Ningrum, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Shopee Tutik," *Jurnal Pendidikan Edutama*, Agustus 1, no. 1 (2021): 4–5.

sangat memuaskan menjadi dasar penetapan harga premium. Perusahaan yang menetapkan harga yang penting harus mampu memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

- 2) Pelayanan yang baik memberikan peluang untuk diversifikasi produk dan harga. Misalnya, perbedaan penawaran layanan menurut tingkatan kecepatan dibebankan untuk layanan dengan waktu throughput yang sangat cepat.
- 3) Menciptakan loyalitas nasabah. Nasabah yang loyal tidak hanya berpotensi untuk penjualan produk yang sudah ada tetapi juga untuk produk-produk baru dari perusahaan.
- 4) Nasabah yang puas merupakan sumber informasi positif tentang perusahaan dan produknya kepada pihak luar, dan bahkan dapat menjadi pendukung bagi perusahaan, terutama dalam menghadapi isu-isu negatif.
- 5) Nasabah adalah sumber warta bagi perusahaan pada hal intelegensi pemasaran dan pengembangan pelayanan atau produk perusahaan pada umumnya.
- 6) Kualitas yg baik berarti menghemat biaya, misalnya biaya untuk memperoleh nasabah baru, memperbaiki kesalahan, memperbaiki citra lantaran wanprestasi dsb. Jadi mempertahankan nasabah yang ada melalui kualitas layanan yg memuaskan adalah hal yg sangat penting.
- 7) Kualitas Kualitas layanan yang dirancang dan diterapkan dengan benar tidak hanya memuaskan nasabah, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan dapat menerima persyaratan untuk selalu memuaskan nasabahnya. Karena ini memungkinkan dia untuk memfasilitasi situasi keuangan dan ekspresi dirinya. Bagi perusahaan jasa, kepuasan karyawannya dalam menghadapi nasabah

memegang peranan penting dalam menjaga citra kualitas yang telah mereka bangun.<sup>58</sup>

## 5. *Fintech*

### a. Pengertian *Fintech*

*Fintech* merupakan teknologi yang berkaitan dengan internet, kegiatan bisnis atau usaha industri jasa keuangan dengan menyajikan model bisnis yang fleksibel dan menjadi solusi baru dalam industri keuangan. *Fintech* akan menjadi model baru dalam industri, arus utama produk dan layanan akan menjadi lebih sepenuhnya digital dan ditawarkan melalui platform teknologi. *Fintech* memerlukan regulasi yang lebih besar dibanding sektor lain yang menjadikan ini sebagai tantangan perusahaan.<sup>59</sup>

### b. Jenis-Jenis *Fintech*

Menurut badan internasional yang melakukan *policy recommendation* dan pengawasan pada sistem keuangan global atau *Financial Stability Board (FSB)* membagi *Fintech* dalam 4 kategori, yaitu:

#### 1) *Peer To Peer Lending (P2P)*

Merupakan kategori *Fintech* jenis P2P yang menjembatani investor (*lender*) dengan peminjam (*borrower*) dipertemukan lewat *online platform*, yang mana para investor akan memperoleh keuntungan berupa bunga dari dana yang dipinjamkan.

#### 2) *E-Aggregator / Market Aggregator*

Merupakan jenis *Fintech* yang menggunakan platform

---

<sup>58</sup> Elia Septia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (2023): 53–62, <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>.

<sup>59</sup> Ryan Randy Suryono, "Financial Technology ( *Fintech* ) Dalam Perspektif Aksiologi," *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi* 10, no. 1 (2019): 55–56.

pembandingan sebuah layanan produk (harga, fitur, dan benefit), dimana platform akan melakukan penyesuaian data finansial konsumen serta dapat dijadikan penentu dalam pengambilan keputusan.

### 3) *Payment, Clearing dan Settlement*

Merupakan jenis *Fintech* yang memberikan pelayanan pembayaran online melalui uang elektronik/uang digital. Penyedia layanan dilakukan oleh Bank maupun lembaga keuangan non-bank. Jenis pembayaran online, ada E-money berbasis chip.

### 4) Manajemen Resiko dan Investasi

Merupakan financial planner yang memberikan edukasi terkait resiko dan model investasi yang cocok dengan kondisi finansial nasabah/konsumen.<sup>60</sup>

## c. **Regulasi *Fintech***

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) sesuai dengan kewenangannya yang mengatur dan mengawasi industri jasa keuangan telah mengeluarkan beberapa regulasi untuk mengatur *fintech* yang sedang berkembang pesat ini. Berikut adalah beberapa regulasi tersebut:

- 1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI).
- 2) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PTP), Sebagaimana dilansir dari laman resminya, terbitnya PBI Nomor 18/40/PBI/2016 ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrumen, penyelenggara,

---

<sup>60</sup> Budi Santoso and Edwin Zusrony, "Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi *Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model ( Tam )*," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi 11*, no. 1 (2020): 50.

mekanisme maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran.

- 3) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.<sup>61</sup>

#### d. *Fintech* Syariah

*financial technology* (*fintech*) semakin beragam jenisnya di masyarakat. Kini mulai berkembang di masyarakat *fintech* syariah. Jenis ini termasuk kategori *fintech* P2P karena inti bisnisnya memberi pendanaan kepada peminjam. *Fintech* syariah menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam transaksinya. Sehingga, terdapat perbedaan dalam bunga atau riba, akad, mekanisme penagihan hingga penyelesaian sengketa.<sup>62</sup>

Payung hukum *fintech* syariah juga mengacu pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) Nomor 117/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah. DSN MUI tersebut menjelaskan *fintech* syariah merupakan layanan jasa keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam yang dimana mempertemukan atau menghubungkan antara investor dan peminjam untuk melakukan suatu akad pembiayaan melalui sistem elektronik menggunakan jaringan internet.<sup>63</sup>

Kegiatan ini dilakukan dengan prinsip syariah, jadi ketika dalam melakukan pembiayaan kepada peminjam harus digunakan untuk kegiatan yang tidak bertentangan dengan syariah. Kemudian dari sisi akad dapat menggunakan mudharabah atau musyarakah. Serta yang menjamin *fintech* syariah itu syariah atau tidak, akan diawasi oleh

---

61 Fathul Aminudin Aziz, "Menakar Kesyariahan Fintech Syariah Di Indonesia," *Fathul Aminudin Aziz Al-Manāhij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 14, no. 1 (2020): 6–7.

62 *Ibid*

63 *Ibid*

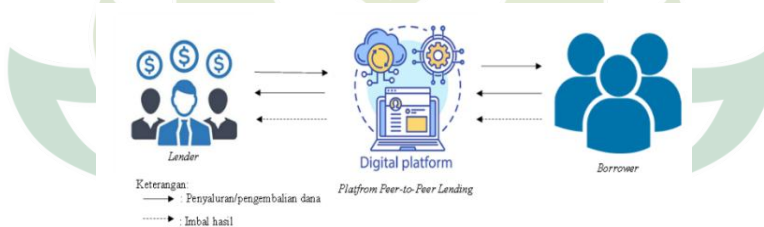
Dewan Pengawas Syariah itu juga berlaku untuk perbankan, asuransi dan pembiayaan syariah.<sup>64</sup>

## 6. *Peer to Peer Lending*

### a. Pengertian *Peer to Peer Lending*

*peer to peer lending* yaitu suatu inovasi bidang keuangan di Indonesia menggunakan platform layaknya pada perusahaan *e-commerce*, platform ini mempertemukan pemberi pinjaman dengan para peminjam secara online.<sup>65</sup> Peminjam dapat mengajukan pinjaman dimana saja tanpa harus datang ke kantor karena pengajuan pinjaman dilakukan secara online atau menggunakan internet. *Peer to peer lending* sesuai untuk usaha kecil, karena pinjaman tidak memerlukan agunan atau jaminan.<sup>66</sup>

### b. Skema *peer to peer lending*



Gambar 2.2 Skema Peer To Peer Lending

Sumber: Aphylla, Resfa, dan Yekti, 2021

Keterangan:

- 1) Pemberi pembiayaan menyalurkan dana melalui penyelenggara.

<sup>64</sup> *Ibid*

<sup>65</sup> Syarifah, Wing Wahyu Winarno, and Hanson Prihantoro Putro, "Analisis Karakteristik Penggunaan Aplikasi Peer To Peer Lending Fintech Dengan Model PCI," *Jurnal Media Informatika Budidarma* 4, no. 2 (2020): 423, <https://doi.org/10.30865/mib.v4i2.2059>.

<sup>66</sup> Titik Setyaningsih, Nugroho Wisnu Murti, and Putri Nugrahaningsih, "Pembiayaan Peer-To-Peer Lending Bagi Umkm: Mengatasi Masalah Dengan Masalah?," *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* 2, no. 3 (2020): 75.



- 2) Penyelenggara menyalurkan dana ke penerima pembiayaan.
- 3) Penerima pembiayaan mengembalikan dana melalui penyelenggara.
- 4) Penyelenggara mengembalikan dana kepada pemberi pembiayaan.
- 5) Pemberi pembiayaan membayar ujah/imbal hasil kepada penyelenggara.
- 6) Penyelenggara memberikan ujah/imbal hasil kepada pemberi pembiayaan.

Subjek dalam *peer to peer lending* ada tiga pihak, yaitu penyelenggara (perusahaan penyedia layanan *peer to peer lending*), penerima pembiayaan (*borrower*) dan pemberi pembiayaan (*lender*). Pada skema layanan *peer to peer lending* tersebut, pihak lender sebagai pemberi pembiayaan menyampaikan pembiayaannya melalui perusahaan *P2P lending* menggunakan *digital platform P2P lending* kepada pihak *borrower*, dalam hal ini adalah UMKM.<sup>67</sup>

Penjelasan skema *peer to peer lending* secara jelas yaitu sebagai berikut:

- 1) UMKM mengajukan pembiayaan kepada platform fintech dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya.
- 2) Jika UMKM sudah melengkapi semua persyaratan, maka akan dilakukan analisa terhadap UMKM tersebut. Apabila sudah disetujui, maka pihak dari platform fintech akan mencari pemberi modal yang akan membiayai pengajuan UMKM tersebut.
- 3) Pemberi modal akan memberikan modal terhadap UMKM tersebut melalui platform fintech dengan ketentuan-ketentuan yang disepakati.

---

<sup>67</sup> Aphylla Planifolia Harp, Resfa Fitri, and Yekti Mahanani, "Peer-to-Peer Lending Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Serta Kesejahteraan Pelaku Usaha Mikro Dan Kecil ( UMK ) Pada Masa Pandemi Covid-19," *AL-MUZARA'AH* 9, no. 1 (2021): 112, <https://doi.org/10.29244/jam.9.1.109-127>.

- 4) Pihak platform fintech akan meneruskan uang modal kepada UMKM dengan perjanjian-perjanjian yang disepakati.

**c. *Fintech Peer to Peer Lending Syariah***

Konsep *peer to peer lending* berdasarkan prinsip syariah merupakan konsep penyelenggaraan layanan pembiayaan berbasis teknologi dengan tujuan untuk menghindari praktik yang dilarang oleh hukum Islam. Hal ini memberikan media bagi para pelaku kegiatan pembiayaan melalui penyelenggara *fintech peer to peer* untuk melaksanakan transaksi berdasarkan prinsip syariah yang diperbolehkan oleh hukum Islam. Fintech peer to peer lending berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 diperbolehkan asalkan memenuhi prinsip syariah. Ketentuan prinsip syariah yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) terhindar dari riba, gharar (ketidakpastian), maysir (spekulasi), tadlis (menyembunyikan cacat), dharar (merugikan pihak lain), dan haram;
- 2) Akad baku memenuhi prinsip keseimbangan, keadilan, dan kewajaran sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Akad yang digunakan selaras dengan karakteristik layanan pembiayaan seperti al-bai', ijarah, Mudharabah, Musyarakah, wakalah bi al ujah, dan qardh;
- 4) Terdapat bukti transaksi yaitu berupa sertifikat elektronik dan harus divalidasi oleh pengguna menggunakan tanda tangan elektronik yang sah;
- 5) Transaksi harus menjelaskan ketentuan bagi hasil yang sesuai dengan syariah;
- 6) penyelenggara layanan boleh mengenakan biaya (ujrah) dengan prinsip ijarah.

Secara umum, konsep fintech peer to peer lending

syariah adalah mudharabah muraqabah atau mudharabah bertingkat, yakni pada dasarnya pihak pemberi pembiayaan atau shahibul maal memberikan izin kepada pihak penyelenggara pembiayaan atau mudharib untuk mengelola modal mudharabah, tanpa seizin pihak pemberi pembiayaan atau shahibul maal. Pihak penyelenggara pembiayaan atau mudharib tidak bisa menyalurkan dananya pada pihak ketiga atau pihak penerima pembiayaan (UMKM) karena ini dianggap pelanggaran amanah.

Konsep fintech peer to peer landing syariah yang dalam hal ini adanya pihak ketiga atau pihak penerima dana (UMKM), maka pihak pemberi dana atau shahibul maal dapat memberikan izin atau tidaknya kepada pihak penyelenggara pembiayaan untuk menyalurkan dananya kepada pihak ketiga atau pihak penerima pembiayaan (UMKM), dengan dasar portofolio yang telah diajukan pada saat proses pengajuan pembiayaan, pihak penerima pembiayaan memberikan informasi tentang proyek-proyek apa saja yang diajukan guna untuk membiayai proyek tersebut, dari sini kemudian pihak pemberi dana atau shahibul maal dapat memberi izin atau tidak atas pengajuan dana untuk proyek tersebut. Jika pengajuan pinjaman tersebut disetujui maka kedudukan pihak pemberi dana sebagai Shahibul maal yang langsung melakukan akad mudharabah dengan pihak penerima pembiayaan yang menjadi mudharib, sedangkan kedudukan pihak penyelenggara pembiayaan yang semula adalah mudharib berubah menjadi wakil karena adanya pengalihan amanah sehingga berhak mendapatkan ujah seperti yang telah disepakati.

MUI mengeluarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN- MUI)No.117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah yang terdiri atas delapan bagian:

- 1) Ketentuan umum;
- 2) Ketentuan hukum;
- 3) Subjek hukum;
- 4) Ketentuan terkait pedoman umum layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi;
- 5) Mode layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi;
- 6) Ketentuan terkait mekanisme dan akad;
- 7) Penyelesaian perselisihan;
- 8) Penutup.

Fatwa tersebut dikeluarkan dengan tujuan agar para masyarakat dapat memahami ketentuan dan aturan hukum yang dijadikan sebagai landasan kesyariahan dari berbagai produk yang dikeluarkan oleh para pebisnis start up di Indonesia.<sup>68</sup>

#### d. Ciri *Fintech Peer to Peer Legal*

Semakin banyaknya Perusahaan *fintech* yang tumbuh di Indonesia, memaksa para pelaku UMKM untuk dapat cermat dalam memilih permodalan yang aman serta tepat guna permodalan usaha mereka. Ciri dari *fintech peer to peer legal* adalah sebagai berikut:

- 1) Berada di bawah pengawasan OJK, sehingga memberikan perlindungan kepada konsumen.
- 2) Secara terbuka menjelaskan tingkat bunga maksimum dan denda yang dikenakan kepada pengguna.
- 3) Patuh pada ketentuan yang dibuat oleh OJK dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- 4) Direktur dan Komisaris Penyelenggara harus diakui atau memiliki izin dari OJK dan memiliki setidaknya satu tahun pengalaman tingkat senior di industri jasa keuangan.

---

<sup>68</sup> Yeni Prastika, “Upaya Fintech Syariah Dalam Membiayai Pendanaan UMKM Skema Peer To Peer Lending,” *NATUJA: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2023): 90–97.

- 5) Para kolektor (pihak ketiga) terdaftar/berlisensi oleh OJK dan harus mengikuti sertifikasi kolektor oleh AFPI (Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia).
- 6) Penyelenggara yang terdaftar di OJK harus terdaftar di AFPI.
- 7) Kedudukan kantor penyelenggara dapat diakses melalui Google dan tercatat di OJK.
- 8) Menyediakan sarana untuk menangani pengaduan pengguna dan memiliki kewajiban untuk menyelidikinya guna pelaksanaan proses selanjutnya terhadap OJK. Kemudian konsumen juga dapat mengajukan aduan kepada AFPI dan OJK. Apabila sengketa muncul, konsumen wajib diberikan asistensi oleh OJK atau badan penyelesaian sengketa non-litigasi.<sup>69</sup>

## **7. Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Sektor Mikro**

### **a. Pengertian UMKM**

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah suatu bentuk usaha yang didirikan oleh perorangan atau kelompok yang dilihat dari skala usaha rumahan dan usaha kecil yang mempunyai jumlah karyawan antara 1-19 orang. Sementara usaha menengah mempunyai pegawai antara 20-99 orang. secara garis besar pengertian UMKM adalah suatu usaha ekonomi yang mampu berdiri sendiri tanpa bantuan pihak lain, didirikan oleh perorangan atau badan usaha yang tidak termasuk kedalam anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki oleh perusahaan lain. UMKM merupakan salah satu penggerak perekonomian bangsa dan memiliki peran penting dalam

---

<sup>69</sup> Trinov Gira Thimoteus Sihite and Akhmad Budi Cahyono, "Peer to Peer Lending Sebagai Alternatif Penyaluran Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro," *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 1 (2022): 66–80, <https://doi.org/10.38043/jah.v5i1.3488>.

perekonomian karena dapat mendorong serta meningkatkan perekonomian secara berkesinambungan dan terus menerus. Mengingat sektor UMKM ini banyak menyerap tenaga kerja yang terbukti mampu bertahan ditengah-tengah krisis ekonomi dan menjadi roda penggerak ekonomi. Kurang berhasilnya pola pembangunan ekonomi yang berpijak pada perusahaan besar mendorong para untuk beralih pada pembangunan ekonomi yang memberdayakan UMKM.<sup>70</sup>

#### **b. Klasifikasi Usaha Mikro Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)**

Klasifikasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) diantaranya yaitu:

- 1) *Livelihood activities*, merupakan usaha mikro kecil dan menengah yang digunakan sebagai kesempatan kerja untuk mencari nafkah, yang lebih umum biasa disebut sektor informal contoh pedagang kaki lima.
- 2) *Micro enterprise*, merupakan usaha mikro kecil dan menengah yang memiliki sifat pengrajin tetapi belum memiliki sifat kewirausahaan.
- 3) *Small dynamic enterprise*, merupakan usaha mikro kecil dan menengah yang telah memiliki jiwa kewirausahaan dan mampu menerima pekerjaan subkontrak dan ekspor.
- 4) *Fast moving enterprise*, merupakan usaha mikro kecil dan menengah yang memiliki jiwa kewirausahaan dan akan melakukan tranformasi menjadi usaha besar.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Ari Nuvitasari, Norita Citra Y, and Nina Martiana, "Implementasi SAK EMKM Sebagai Dasar Penyusunan Laporan Keuangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)," *International Journal of Social Science and Business* 3, no. 3 (2019): 343.

<sup>71</sup> Ade Resalawato, "Pengaruh Perkembangan Usaha Kecil Menengah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Pada Sektor Ukm Indonesia". (Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2011), 31.

### c. Karakteristik UMKM

Secara umum sektor usaha memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Sistem pembukuan yang relatif administrasi pembukuan sederhana dan cenderung tidak mengikuti kaidah administrasi pembukuan standar.
- 2) Margin usaha yang cenderung tipis mengingat persaingan yang sangat tinggi.
- 3) Modal terbatas
- 4) Pengalaman manajerial dalam mengelola perusahaan masih sangat terbatas
- 5) Skala ekonomi yang terlalu kecil sehingga sulit mengharapkan untuk mampu menekan biaya mencapai titik efisien jangka panjang.
- 6) Kemampuan pemasaran dan negosiasi serta diversifikasi pasar sangat sederhana. Karakteristik yang dimiliki oleh usaha mikro menyiratkan adanya kelemahan yang bersifat potensial terhadap timbulnya masalah. Hal ini menyebabkan terjadinya masalah internal yang berkaitan dengan pendanaan.<sup>72</sup>

### d. Peran UMKM dalam Perekonomian

- 1) Pemeran utama dalam kegiatan perekonomian
- 2) Penyedia lapangan kerja
- 3) Pemain penting dalam pengembangan perekonomian lokal dan pemberdayaan masyarakat
- 4) Pencipta pasar baru dan sumber inovasi
- 5) Kontribusinya terhadap neraca pembayaran.

---

<sup>72</sup> Panji Anoraga, *Ekonomi Islam Kajian Makro Dan Mikro*, (Yogyakarta: Dwi Chandra Wacana, 2010), 32.

#### e. Manfaat UMKM

##### 1) Penyumbang Terbesar Produk Domestic

Manfaat bisnis sektor UMKM adalah meningkatnya produk yang dihasilkan oleh dalam negeri. Produk-produk yang ada tidak hanya akan merambah pasar nasional saja tapi juga produk dalam negeri bisa merambah pasar internasional. Produk lokal banyak diminati oleh banyak orang. Contohnya produk kerajinan. Produk kerajinan dari Indonesia juga banyak yang terkenal sampai di luar negeri.

##### 2) Terbukanya Lapangan Pekerjaan

Tidak dapat disangkal lagi bahwa sektor UMKM secara tidak langsung membuka peluang bagi orang-orang untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini bisa membantu pemerintah mengurangi jumlah angka pengangguran yang ada.

##### 3) Solusi Masyarakat Kelas Menengah

Modal yang diperlukan untuk membuka usaha dalam sektor UKM ini Bisa dikatakan mudah. Banyak sudah lembaga pemerintah yang membantu untuk memberikan bantuan dana modal dengan jumlah nilai kredit yang kecil. Saat ini bank juga memberikan jaminan pinjaman modal dengan nilai perkreditan yang kecil.

##### 4) Operasional yang Fleksibel

Struktur kepemimpinan dalam sektor UMKM relatif tidak besar. Setiap kepemimpinan mempunyai wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Tidak hanya itu biasanya untuk bisnis sektor UMKM lebih cenderung memikirkan selera konsumen dan trend yang berkembang saat ini.<sup>73</sup>

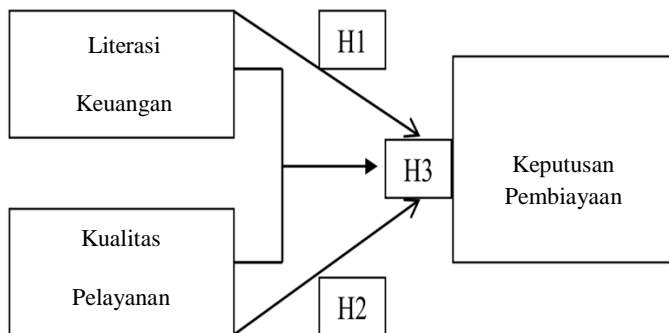
---

<sup>73</sup> Atsna Himmatul Aliyah, "Peran Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat," *WELFARE Jurnal Ilmu Ekonomi* 3, no. 1 (2022): 64–72, <https://doi.org/10.37058/wlfr.v3i1.4719>.



## B. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori yang dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan alur hubungan antara literasi keuangan dan kualitas pelayanan dengan keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.3**

### **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa, literasi keuangan sebagai variabel bebas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas ( $X_2$ ) dan keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* sebagai variabel terikat ( $Y$ ). Kemudian Kedua variabel tersebut akan diuji secara masing-masing apakah terdapat pengaruh terhadap variabel terikat serta akan diuji secara bersamaan apakah kedua variabel bebas tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

## C. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin atau paling tinggi tingkat kebenarannya. Secara teknik, hipotesis adalah pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya melalui data yang diperoleh dari sampel penelitian. Secara statistik, hipotesis merupakan pernyataan keadaan

parameter yang akan diuji melalui sampel.<sup>74</sup>

Hipotesis dari penelitian “Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui *Fintech Peer to Peer Lending*” ini adalah:

### **1. Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui *Fintech Peer To Peer Lending* Pada Perempuan Pengusaha Mikro**

Literasi keuangan merupakan keadaan di mana seseorang mampu membuat penilaian yang diinformasikan dan secara efektif dapat membuat keputusan terkait dengan penggunaan dan pengelolaan uang. Ini mengacu pada kemampuan untuk menguasai seperangkat pengetahuan, sikap dan perilaku tentang masalah keuangan. Termasuk memiliki sikap yang memfasilitasi pengelolaan urusan keuangan secara efektif dan bertanggung jawab. Hal ini juga berkaitan dengan keputusan dalam memilih akses serta keputusan pembiayaan UMKM. Penelitian yang dilakukan oleh Melia Kusuma, Devi Narulitasari, Yulfan Arif Nurohman tahun 2021<sup>75</sup> dan Eka Susilawati, Siti Puryandani tahun 2020 literasi keuangan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap keputusan dan akses pembiayaan UMKM karena dengan literasi keuangan yang baik maka UMKM dapat membuat keputusan yang bijak dalam memilih pembiayaan serta mampu mengelola penggunaan modal internal dan penggunaan eksternal secara seimbang, sehingga UMKM mampu memahami komposisi antara akumulasi modal dan keuntungan yang diperoleh.<sup>76</sup> Literasi keuangan yang merupakan keterampilan dalam mengelola keuangan dan meningkatkan kualitas dalam pengambilan keputusan keuangan, dengan tingkat literasi

---

<sup>74</sup> Nganto, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Bisnis*, (Semarang: Lembaga Pengembangan Dan Penjamin Mutu Pendidikan, 2015), 81

<sup>75</sup> Melia Kusuma, Devi Narulitasari, and Yulfan Arif Nurohman, “Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Dan Keberlanjutan Umkm Di Solo Raya,” *Jurnal Among Makarti Vol.14* 14, no. 2 (2021): 67.

<sup>76</sup> Eka Susilawati and Siti Puryandani, “Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Struktur Modal Umkm Dengan Inklusi Keuangan Sebagai Pemoderasi (Studi Pada UMKM Klaster Mebel Dan Furnitur Kota Semarang),” *Majalah Ilmiah Solusi* 18, no. 2 (2020): 61.

keuangan yang baik pelaku usaha mikro dianggap dapat membuat keputusan pembiayaan yang bijak dan sesuai dengan kebutuhan usaha mereka dalam memperoleh pembiayaan melalui alternatif akses pembiayaan fintech peer to peer lending. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti berharap ada pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan pembiayaan melalui fintech peer to peer lending pada perempuan pengusaha mikro. Berdasarkan landasan tersebut hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan melalui fintech peer to peer lending pada perempuan pengusaha mikro

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui *Fintech Peer To Peer Lending* Pada Perempuan Pengusaha Mikro**

Kualitas pelayanan adalah perbandingan seberapa baik kenyataan dan harapan yang diterima pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Dasar untuk menilai kualitas pelayanan dilihat antara hubungan perusahaan dengan pelanggan atau nasabahnya sampai terbentuknya rekomendasi informasi atas satu orang ke orang yang lain mengenai pelayanan yang diperoleh. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdul Haris Ubaydillah<sup>77</sup> dan Agus Rianto menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan.<sup>78</sup> Kualitas pelayanan yang prima dan baik yang diberikan perusahaan kepada nasabah yang dapat memberikan edukasi dan pelayanan

---

<sup>77</sup> Abdul Haris Ubaydillah, “Pengaruh Margin, Kualitas Pelayanan, Dan Agunan Terhadap Pengajuan Pembiayaan Murabahah Usaha Mikro Sektor Dagang (Studi Bri Syariah Kantor Cabang Malang)” (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021).

<sup>78</sup> Agus Rianto, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Bank Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta” (Skripsi, Universitas Alma Ata Yogyakarta, 2019).

terkait pembiayaan melalui fintech peer to peer lending menjadi pertimbangan pelaku usaha mikro dalam memutuskan untuk memperoleh pembiayaan dari fintech peer to peer lending sebagai alternatif akses permodalan usaha pelaku mikro yang masih tergolong unbankable. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan melalui *fintech peer to peer lending* pada perempuan pengusaha mikro.

### **3. Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui *Fintech Peer To Peer Lending* Pada Perempuan Pengusaha Mikro**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hary Prabowo, Eliada Herwiyanti, Umi Pratiwi dengan judul Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Jaminan terhadap Pengambilan Kredit Perbankan oleh UKM menyatakan bahwa literasi keuangan dan kualitas pelayanan keduanya berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan kredit atau pembiayaan oleh UKM. Dengan tingkat literasi keuangan yang baik serta pelayanan perusahaan yang baik dan dapat diandalkan menjadi pertimbangan pelaku usaha mikro untuk dapat memutuskan memperoleh pembiayaan melalui fintech peer to peer lending Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H3 : Literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan melalui fintech peer to peer lending pada perempuan pengusaha mikro.

## DAFTAR RUJUKAN

### Buku

- Ahmad Nurizki Erwandi, "Statistik Sektorial Tahun Anggaran 2021" Bandar Lampung: Dinas Komunikasi dan Informatika, (2021)
- Al- Hafidz Ibnu Katsir Ad- Dimasyqy, Abi Fada', "Tafsir Ibnu Katsir," Bairut: Darul Kutub Ilmiah, Juz Ii, (2006).
- Alu Syaikh, A.M. "Tafsir Ibnu Katsir," Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i. Jilid 9, (2008)
- Departemen Pendidikan Nasional, "Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa" Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, (2011)
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons, "*Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*," New York: The McGraw Hill Internation Edition, 7 ed (1994)
- Handoko, Hani dan Swasta, Basu, "Manajemen Pemasaran Analisis Prilaku Konsumen," Yogyakarta: BPEE, (2000)
- Kotler, Philip, Kevin, Lane, Keller, "Manajemen Pemasaran," Jakarta: Erlangga, ed 13, (2009)
- Kurniawan, Albert, "Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula Untuk Mahasiswa Dan Umum Disertai Latihan Soal Dan Kunci Jawaban," Yogyakarta: MediaKom, (2009)
- Shihab, M.Q. "Tafsir Al- Misbah, Pesan Kesan Dan Keserasian Al- Qur'an," Jakarta: Lentera Hati, (2006)
- Sidik Priadana dan Denok Sunarsih, "Metode Penelitian Kuantitatif," Tangerang: Pascal Books, (2021)
- Sugiyono, "Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan, kuantitatif, Kualitatif, dan R & D," Bandung : Alfabeta, cet XI (2015).

### Jurnal

- Adi, Jarot Mustika, Abdullah Zailani, And Sri Wijastuti. "Analisis Tingkat Literasi Keuangan (Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, Dan Kesadaran Keuangan) Terhadap Kinerja Usaha

Kecil (Studi Kasus Di Kalurahan Sumberejo Kecamatan Jatisrono Kabupaten Wonogiri).” *Jurnal Widya Ganecwara* 11, No. 1 (2021): 3–4.

Aliyah, Atsna Himmatul. “Peran Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat.” *Welfare Jurnal Ilmu Ekonomi* 3, No. 1 (2022): 64–72. <https://doi.org/10.37058/Wlfr.V3i1.4719>.

Anbiya, Jessa Satia, And Renny. “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank Bri Oleh Karyawan Pdam Cabang Bekasi.” *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 12, No. 2 (2020): 245–66. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.V12i2.2085>.

Arifin, Muhammad Nur, And Imam Mukhlis. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Usaha Rakyat Di Bank Syariah Indonesia Malang Soetta.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan (Jebp)* 2, No. 1 (2022): 70. <https://doi.org/10.17977/Um066v2i12022p68-78>.

Assyfa, Ladira Nur. “Pengaruh Uang Saku, Gender Dan Kemampuan Akademik Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Pribadi Mahasiswa Akuntansi Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Intervening.” *Platform Riset Mahasiswa Akuntansi (Prisma)* 01, No. 01 (2020): 114. <https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma>.

Aziz, Fathul Aminudin. “Menakar Kesyariahan Fintech Syariah Di Indonesia.” *Fathul Aminudin Aziz Al-Manāhij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 14, No. 1 (2020): 6–7.

Chen, H and Volpe, R.P, “An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students”, *Financial Services Review* 7,no.2 (1998): 107-128.

Chusnah, And Khairunnisa Tri Indriana. “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech” (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana) Chusnah,.” *Kinerja Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 3, No. 1 (2020): 1–12. <http://klik.dva.gov.au/rehabilitation-library/1-introduction-rehabilitation%0ahttp://www.scirp.org/journal/doi.aspx?doi>

=10.4236/As.2017.81005%0ahttp://Www.Scirp.Org/Journal/Paperdownload.Asp?Doi=10.4236/As.2012.34066%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Pbi.201.

- Dwi Puspasari, Surya, Lukmanul Hakim, And Putri Reno Kemalasari. "Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Petani Jagung Desa Jotang Pada Bri." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia* 5, No. 1 (2020): 1–4. <https://doi.org/10.37673/Jebi.V5i1.647>.
- Firmansyah, Arief Firdy. "Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah." *Jurnal Ekonomi Islam* 2, No. 3 (2019): 17.
- Fitriani, Julia. "Pengaruh Literasi Keuangan, Risiko Bisnis, Dan Perlindungan Konsumen Terhadap Keputusan Pembiayaan Melalui Fintech Peer To Peer Lending Pada Pelaku Umkm." Uin Raden Intan Lampung, 2021.
- Ghozali, Mohamad. "Faktor Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah" 3, No. 1 (2021): 65–76.
- Harp, Aphylla Planifolia, Resfa Fitri, And Yekti Mahanani. "Peer-To-Peer Lending Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Serta Kesejahteraan Pelaku Usaha Mikro Dan Kecil ( Umk ) Pada Masa Pandemi Covid-19." *Al-Muzara'ah* 9, No. 1 (2021): 112. <https://doi.org/10.29244/Jam.9.1.109-127>.
- Huda, Badrul, Sukidin, And Sri Wahyuni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember." *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 13, No. 1 (2019): 89. <https://doi.org/10.19184/Jpe.V13i1.10425>.
- Izzah, Nurul. "Edukasi Untuk Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Di Desa Huta Raja, Kabupaten Mandailing Natal." *Community Empowerment* 6, No. 3 (2021): 457.
- Junjung Miharta, Kevin, And Khusnudin. "Pengaruh Reputasi, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank

- Muamalat Kc Kediri.” *Jurnal Nisbah* 8, No. 1 (2022): 57–65.
- Kasendah, Baby Stephani, And Candra Wijayangka. “Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Umkm Baby.” *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol. 3*, No. 1 (2019): 155.
- Kusuma, Melia, Devi Narulitasari, And Yulfan Arif Nurohman. “Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Dan Keberlanjutan Umkm Di Solo Raya.” *Jurnal Among Makarti Vol.14* 14, No. 2 (2021): 67.
- Lindiawatie, And Dhona Shahreza. “Penyuluhan Literasi Keuangan Pada Ibu Rumah Tangga Di Depok Sebagai Dasar Membangun Ketahanan Keuangan Keluarga.” *Jurnal Warta Lpm* 24, No. 3 (2021): 523.
- Muchtharom, Moch. Zenal Azis. “Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro.” *Journal Of Sharia Economics* 1, No. 1 (2019): 44.
- Muhlisoh, Lilis, Kholil Nawawi, And Suyud Arif. “Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan.” *Al Maal : Journal Of Islamic Economics And Banking* 2, No. 1 (2020): 133–34.
- Mukhtar, Damanhuri Fajril. “Analisis Pendanaan Modal Umkm Melalui Financial Technology Peer To Peer Lending ( P2p ).” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 8, No. 2 (2019): 1–16.
- Narasati, Maulidah. “Financial Technology (Fintech) Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Islam.” *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (Iijse)* 2, No. 2 (2020): 155–70.
- Nasution, Asrizal Efendy, And Muhammad Taufik Lesmana. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.” *Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia* 1, No. 1 (2018): 84.  
<https://doi.org/10.36596/ekobis.V8i1.262>.
- Nuvtasari, Ari, Norita Citra Y, And Nina Martiana. “Implementasi Sak Emkm Sebagai Dasar Penyusunan Laporan Keuangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah ( Umkm ).” *International Journal Of Social Science And Business* 3, No. 3 (2019): 343.



- Prabowo, Hary, Eliada Herwiyanti, And Umi Pratiwi. “Pengaruh Literasi Keuangan , Tingkat Suku Bunga , Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh Ukm” 2, No. 1 (2020): 34–44.
- Prastika, Yeni. “Upaya Fintech Syariah Dalam Membiayai Pendanaan Umkm Skema Peer To Peer Lending.” *Natuja: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, No. 2 (2023): 90–97.
- Pratama, Yudha Winter, And Candra Wijayangka. “Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Akses Pembiayaan Pada Umkm.” *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, No. 2 (2019): 378–88.
- Putri, Sedinadia. “Peran Pembiayaan Syariah Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia The Role Of Sharia Financing In The Development Of Umkm In Indonesia.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 1, No. 2 (2021): 1–11.
- Rafiq, Ahmad. “Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat.” *Global Komunika* 1, No. 1 (2020): 18–29.
- Rahadiyan, Inda, And Alfhica Rezita Sari. “Peluang Dan Tantangan Implementasi Fintech Peer To Peer Lending Sebagai Salah Satu Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Indonesia.” *Defendonesia* 4, No. 1 (2019): 18–28. <https://doi.org/10.54755/Defendonesia.V4i1.79>.
- Rianto, Agus. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Bank Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta,” 2019.
- Rizki, M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah.” *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi* 1, No. 2 (2021): 1–7. <http://journal.stiestekom.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1%0ahttp://journal.stiestekom.ac.id/index.php/dinamika/article/download/1/1>.
- Saleh, Muhammad, Fatima Sari F, And Syamsulriyadi. “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kualitas Pembelajaran Keuangan Terhadap Penggunaan Fintech Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi Universitas Fajar.” *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (Manor)* 2, No. 2 (2020): 94–105.

- Santoso, Budi, And Edwin Zusrony. "Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model ( Tam )." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 11, No. 1 (2020): 50.
- Saputra, Huriyatul Akmal Dan Yogi Eka. "Analisis Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa." *Journal Of Chemical Information And Modeling* 8, No. 9 (2017): 1–58.
- Sardiana, Anna. "Implementasi Literasi Keuangan Syariah Pada Alokasi Dana Ziswaf Masyarakat." *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 3, No. 2 (2018): 174.
- Sartika, Lilis, And Nita Kanya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan." *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, No. 2 (2019): 218.
- Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, And Suharto Suharto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (Ambitek)* 3, No. 1 (2023): 53–62. <https://doi.org/10.56870/Ambitek.V3i1.65>.
- Setyaningsih, Titik, Nugroho Wisnu Murti, And Putri Nugrahaningsih. "Pembiayaan Peer-To-Peer Lending Bagi Umkm : Mengatasi Masalah Dengan Masalah ?" *Jurnal Ikra-Ith Ekonomika* 2, No. 3 (2020): 75.
- Sihite, Trinov Gira Thimoteus, And Akhmad Budi Cahyono. "Peer To Peer Lending Sebagai Alternatif Penyaluran Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro." *Jurnal Analisis Hukum* 5, No. 1 (2022): 66–80. <https://doi.org/10.38043/Jah.V5i1.3488>.
- Sriwahyuni, Tutik, Junarti, And Ifa Khoiria Ningrum. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Shopee Tutik." *Jurnal Pendidikan Edutama, Agustus* 1, No. 1 (2021): 4–5.
- Sugiarti, Evy Nur, Nur Diana, And M. Cholid Mawardi. "Peran Fintech Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Di Malang." *E-Jra* 8, No. 4 (2019): 93.
- Supiani, Fawza Rahmat, And Fajar Budiman. "Pengaruh Budaya Dan

- Persepsi Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah.” *Al-Bank: Journal Islamic Banking And Finance* 1, No. 1 (2021): 51.
- Suryanto, Asep, And Adah Sa’adah. “Analisis Pengambilan Keputusan Nasabah Pembiayaan Murabahah Pada Bmt Daarut Tauhiid Bandung.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, No. 1 (2019): 65–68.
- Suryono, Ryan Randy. “Financial Technology ( Fintech ) Dalam Perspektif Aksiologi.” *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi* 10, No. 1 (2019): 55–56.
- Susilawati, Eka, And Siti Puryandani. “Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Struktur Modal Umkm Dengan Inklusi Keuangan Sebagai Pemoderasi (Studi Pada Umkm Klaster Mebel Dan Furnitur Kota Semarang).” *Majalah Ilmiah Solusi* 18, No. 2 (2020): 61.
- Syarifah, Wing Wahyu Winarno, And Hanson Prihantoro Putro. “Analisis Karakteristik Penggunaan Aplikasi Peer To Peer Lending Fintech Dengan Model Pci.” *Jurnal Media Informatika Budidarma* 4, No. 2 (2020): 423.  
<https://doi.org/10.30865/mib.v4i2.2059>.
- Tiyan, Lucky Ades, Muhammad Kurniawan, Asriani, And Ahmad Hazas Syarif. “Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah.” *Al - Mashrof: Islamic Banking And Finance* 2, No. 1 (2021): 56–75.
- Tjandra, Antoni. “Kekosongan Norma Penentuan Bunga Pinjaman Financial Technology Peer To Peer Lending.” *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune* 3, No. 1 (2020): 90–103.  
<https://doi.org/10.30996/jhbhc.v3i1.3077>.
- Tsalitsa, Alina, And Yanuar Rachmansyah. “Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Dan Faktor Demografi Terhadap Pengambilan Kredit Pada Pt. Columbia Cabang Kudus.” *Media Ekonomi Dan Manajemen* 31, No. 1 (2016): 1–13.
- Ubaydillah, Abdul Haris. “Pengaruh Margin, Kualitas Pelayanan, Dan Agunan Terhadap Pengajuan Pembiayaan Murabahah Usaha Mikro Sektor Dagang (Studi Bri Syariah Kantor Cabang

Malang),” 2021.

Umar, Rusydi, Abdul Fadlil, And Yuminah Yuminah. “Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Ahp Untuk Penilaian Kompetensi Soft Skill Karyawan.” *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika* 4, No. 1 (2018): 27. <https://doi.org/10.23917/khif.v4i1.5978>.

Yanti, Wira Iko Putri. “Pengaruh Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Umkm Di Kecamatan Moyo Utara.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, No. 1 (2019): 3. <http://sahabatpegadaian.com/keuangan/inklusi-keuangan>.

Zulkarnain, Rizal, Her Taufik, And Agus David Ramdansyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 12, No. 1 (2020): 3.

