

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin marak dan terjadi sangat pesat saat ini telah menyebabkan munculnya aplikasi - aplikasi bisnis yang berbasis internet perbankan disebut dengan *E-banking*.² *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)* atau *Point of Sales (POS)*, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*.³ Transformasi digital dalam sektor perbankan bukan hanya menjadi pilihan, tetapi menjadi suatu keharusan untuk menjaga daya saing serta relevansi di tengah perubahan dari perilaku konsumen.

Sektor perbankan digital di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan laporan Bank Indonesia, nilai transaksi *digital banking* di Indonesia mencapai Rp 51.478 triliun pada tahun 2022, meningkat 21,12% dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini didukung oleh penetrasi internet yang mencapai 77,02% populasi pada tahun 2022, dengan 210,6 juta

² Andi Fauziah and Tenrypada, *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Resiko Terhadap Penggunaan e-banking (Survei Pada Nasabah BRI Syariah Di KotaPalu)*, Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah, 3.1 (2021), 74–81.

³ Aditya Wardhana, *E-Banking* (Kota Bandung Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia, 2021).

pengguna aktif. Di tengah geliat ini, perbankan syariah berupaya mengambil peran strategis untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2023, total aset dari perbankan syariah di Indonesia telah mencapai Rp. 763,08 triliun pada akhir 2022, mengalami peningkatan sebesar 9,51% dari tahun sebelumnya.⁴ Namun demikian, pangsa pasar perbankan syariah masih relatif kecil, sekitar 7,05% dari total aset perbankan nasional. Fakta ini menekankan perlunya perbankan syariah Indonesia menerapkan strategi digitalisasi yang komprehensif, terutama untuk menjangkau segmen pasar berpotensi besar seperti Generasi Z.

PT Bank Syariah Tbk (BSI), yang merupakan hasil merger dari tiga bank syariah BUMN (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah) pada Februari 2021 dan menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dan ke-7 terbesar di dunia dengan aset mencapai Rp. 269,5 triliun pada akhir tahun 2022.⁵ Sebagai bagian dari strategi digitalisasinya, BSI meluncurkan aplikasi *Byond by BSI*. Aplikasi ini dirancang untuk menawarkan layanan perbankan digital yang komprehensif, mencakup tidak hanya layanan dasar seperti transfer dan pembayaran, tetapi juga fitur inovatif seperti pembukaan rekening digital, layanan zakat dan wakaf, investasi syariah, serta *marketplace* produk halal. Dengan lebih dari 4 juta pengguna aktif bulanan

⁴ Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Syariah Desember 2022*. Jakarta: OJK.

⁵ Bank Syariah Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan 2022*. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

pada kuartal kedua 2023, Byond by BSI menunjukkan potensi pertumbuhan yang menjanjikan.

Kabupaten Kediri merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur dengan populasi sekitar 1,6 juta jiwa, memiliki potensi besar untuk pengembangan ekonomi syariah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Kediri pada tahun 2023, sekitar 28,7% dari total populasi penduduk Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori gen Z (lahir antara 1997-2012). Dengan tingkat penetrasi internet di Kabupaten Kediri yang mencapai 65,3% pada tahun 2022, maka terdapat peluang besar dalam pengembangan layanan perbankan digital syariah. Tren dalam penggunaan aplikasi perbankan digital di kalangan gen Z Kabupaten Kediri menunjukkan perkembangan yang menarik. Survei yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri tahun 2023 terhadap 500 responden gen Z di Kabupaten Kediri menunjukkan bahwa 75,4% telah menggunakan aplikasi perbankan digital, namun hanya 22,7% yang menggunakan aplikasi perbankan syariah digital seperti Byond by BSI.⁶ Dengan adanya kesenjangan tersebut dapat mengindikasikan terdapat potensi besar sekaligus tantangan dalam meningkatkan adopsi aplikasi perbankan syariah digital di kalangan gen Z.

Generasi Z yang lahir dan tumbuh di era digital memiliki karakteristik unik yang membedakan mereka dengan generasi sebelumnya. Gen Z

⁶ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri. (2023). *Laporan Survei Penggunaan Internet dan Aplikasi Digital di Kabupaten Kediri 2022*. Kediri: Diskominfo Kabupaten Kediri.

merupakan digital natives yang terbiasa dengan teknologi digital sejak usia dini, memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan dan kemudahan akses informasi, serta cenderung lebih pragmatis dan berorientasi pada nilai dalam pengambilan keputusan keuangan.⁷ Berbeda dengan generasi sebelumnya, Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan pengalaman pengguna yang lancar dalam layanan digital. Penelitian yang dilakukan oleh Suryani et al. terhadap 387 responden generasi Z di Indonesia menunjukkan bahwa 82% dari mereka menggunakan aplikasi perbankan digital setidaknya sekali seminggu, namun hanya 28% yang menggunakan aplikasi perbankan syariah digital secara aktif.⁸

Kemudahan akses merupakan salah satu faktor penting dalam menggunakan teknologi perbankan digital. Kemudahan akses didefinisikan didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem teknologi. Penelitian yang dilakukan Setiawan et al. terhadap 425 pengguna aplikasi perbankan digital menemukan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.⁹

⁷ Priporas, C. V., Stylos, N., & Fotiadis, A. K. (2020). *Generation Z consumers' expectations of interactions in smart retailing: A future agenda*. *Computers in Human Behavior*, 77, 374-381.

⁸ Suryani, S., Kurniawan, R., & Umam, K. (2022). Understanding Islamic fintech adoption among Indonesian millennials and Generation Z: An empirical study using the UTAUT2 model. *Journal of Islamic Marketing*, 13(9), 1971-1993.

⁹ Setiawan, B., Nugraha, D. P., Irawan, A., Nathan, R. J., & Zoltan, Z. (2022). User satisfaction and continuance intention of mobile banking application: A case study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(1), 191-200.

Selain itu, keamanan transaksi menjadi faktor krusial lainnya dalam penggunaan perbankan digital, terutama mengingat sensitivitas informasi keuangan yang diproses melalui platform digital. Al-Sharafi et al. mendefinisikan keamanan transaksi sebagai persepsi pengguna terhadap tingkat perlindungan dari ancaman yang dapat membahayakan integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data serta transaksi mereka.¹⁰ Penelitian yang dilakukan oleh Rahman et al. terhadap 532 pengguna aplikasi perbankan digital di Indonesia menemukan bahwa keamanan transaksi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan.¹¹

Kepercayaan juga menjadi fondasi penting. Kepercayaan diartikan sebagai sebuah keyakinan dari pengguna bahwa penyedia layanan akan memenuhi ekspektasi dan melindungi kerentanan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho et al. terhadap 350 pengguna aplikasi perbankan digital di Indonesia juga mengkonfirmasi bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna, dengan efek mediasi dari kepuasan pengguna.¹²

Secara tidak langsung terdapat variabel yang memoderasi variabel diatas, yaitu budaya digital. Budaya digital (*digital culture*) merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur adopsi teknologi, tetapi memiliki

¹⁰ Al-Sharafi, M. A., Arshah, R. A., & Abu-Shanab, E. A. (2021). The effect of security factors on the trust of e-banking services in the context of smart banking. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 26(1), 1-18.

¹¹ Rahman, A., Baskaran, S., & Yang, F. (2021). Impact of security and privacy concerns on the intention to use Islamic mobile banking applications in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 260-283.

¹² Nugroho, A. P., Hidayanto, A. N., & Prabowo, H. (2021). Factors influencing consumers' intention to use Islamic mobile banking: An extended technology acceptance model case. *Journal of Islamic Marketing*, 12(2), 274-294.

relevansi yang semakin meningkat seiring dengan digitalisasi berbagai aspek kehidupan manusia. Penelitian yang dilakukan oleh Hassan et al. terhadap 496 pengguna aplikasi fintech di Indonesia menemukan bahwa budaya digital memoderasi hubungan antara faktor-faktor adopsi teknologi dan perilaku penggunaan, dengan efek moderasi terkuat pada hubungan antara kemudahan penggunaan dan niat penggunaan¹³

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi perbankan digital, dan masih ditemukan sejumlah kekurangan dalam literature yang tersedia. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus meneliti penggunaan aplikasi perbankan syariah digital di kalangan generasi Z di wilayah non-metropolitan seperti Kabupaten Kediri, serta belum mengeksplorasi secara mendalam tentang peran budaya digital sebagai variabel moderasi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis interaksi ketiga faktor tersebut, sekaligus menguji peran kritis budaya digital sebagai moderator.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada generasi Z dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Akses, Keamanan Transaksi, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Byond by BSI di Kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri dengan Budaya Digital sebagai Variabel Moderating”**.

¹³ Hassan, S. H., Ramayah, T., Mohamed, O., & Maghsoudi, A. (2023). Exploring the role of digital culture on fintech adoption among young consumers in Indonesia. *International Journal of Consumer Studies*, 47(1), 293-313.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah di jelaskan, maka yang menjadi pokok permasalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap penggunaan Byond by BSI di kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri?
2. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap penggunaan Byond by BSI di kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan Byond by BSI di kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri?
4. Apakah penggunaan Byond by BSI di kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri berpengaruh terhadap budaya digital?
5. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Byond by BSI dengan budaya digital sebagai variabel moderating?
6. Apakah kemandirian transaksi berpengaruh terhadap penggunaan Byond by BSI dengan budaya digital sebagai variabel moderating?
7. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan Byond by BSI dengan budaya digital sebagai variabel moderating?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui kemudahan akses terhadap penggunaan Byond by BSI di kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri.

2. Untuk mengetahui keamanan transaksi terhadap penggunaan Byond by BSI di kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri.
3. Untuk mengetahui kepercayaan terhadap penggunaan Byond by BSI di kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri.
4. Untuk mengetahui penggunaan Byond by BSI di kalangan Generasi Z Kabupaten Kediri terhadap budaya digital.
5. Untuk mengetahui kemudahan akses berpengaruh terhadap penggunaan Byond by BSI dengan budaya digital sebagai variabel moderating.
6. Untuk mengetahui keamanan transaksi berpengaruh terhadap penggunaan Byond by BSI dengan budaya digital sebagai variabel moderating.
7. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan Byond by BSI dengan budaya digital sebagai variabel moderating.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah manfaat yang dapat diperoleh dari analisis data yang dikumpulkan berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan secara umum. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan mampu memberikan wawasan bagi para pembaca. Selain itu, dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi mengenai pengaruh kemudahan akses, keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi Byond by BSI di kalangan Generasi Z.

2. Secara Praktis

a. Bagi Perusahaan Perbankan Bagi perusahaan perbankan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan perusahaan khususnya pihak manajemen, serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan pembuatan keputusan untuk memaksimalkan profitabilitas perbankan.

b. Bagi Akademisi

Sebagai aset pustaka yang diharapkan dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi, baik dosen maupun mahasiswa dalam upaya memberikan pengetahuan, informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai pengaruh kemudahan akses, keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi Byond by BSI di kalangan Generasi Z dengan budaya digital sebagai variabel moderasi, serta dapat dijadikan bahan referensi untuk melanjutkan penelitian yang akan datang.

c. Bagi Pembaca Generasi Z

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan generasi Z dalam bidang perbankan syariah tepatnya dalam hal kemudahan akses Byond, keamanan transaksi menggunakan Byond, dan kepercayaan terhadap penggunaan Byond dengan budaya digital sebagai variabel intervening. Dengan hal tersebut, generasi Z mendapatkan ilmu baru tentang perbankan syariah dan dapat dijadikan bahan referensi untuk belajar.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Variabel Independen (bebas) terdiri dari Kemudahan Akses (X1), Keamanan Transaksi (X2), dan Kepercayaan Generasi Z (X3).
- b. Variabel Dependen (terikat), yaitu Penggunaan Byond by BSI (Y).
- c. Variabel Moderasi (M) adalah Budaya Digital.

2. Keterbatasan Penelitian

- a. Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian baik dalam segi waktu, biaya dan kondisi saat ini maka pengambilan sampel pada nasabah generasi Z yang menggunakan Byond by BSI di Kabupaten Kediri.
- b. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner atau hak angket.

F. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

Definisi konseptual adalah batasan tentang pengertian yang diberikan peneliti terhadap variabel-variabel atau konsep yang hendak diukur, diteliti, dan digali datanya.¹⁴ Maka, dapat disimpulkan definisi dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, sebagai berikut:

¹⁴ Hamidi, Metode Penelitian Dan Teori Komunikasi (Malang :UMM Press, 2010), hal. 141.

a) Kemudahan Akses

Kemudahan akses adalah persepsi bahwa teknologi dapat digunakan dengan jelas, tidak rumit, dan tidak membutuhkan usaha yang besar dalam pengoperasiannya. Kemudahan akses dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan Byond by BSI untuk digunakan oleh nasabah dalam efisien waktu dan fleksibel.

b) Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi adalah serangkaian praktik, protokol, dan teknologi yang diterapkan selama dan setelah proses transaksi bisnis untuk melindungi informasi sensitif serta memastikan transfer data pelanggan berlangsung secara aman dan terpercaya. Keamanan transaksi dalam penelitian ini adalah mencakup perlindungan data pribadi nasabah serta detail transaksi agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang.

c) Kepercayaan

Kepercayaan terhadap layanan Byond by BSI adalah keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasi tersebut aman, terlindungi, dan dapat dipercaya. Kepercayaan ini meliputi kepercayaan terhadap keamanan data, keamanan transaksi, dan konsistensi layanan.¹⁵ Kepercayaan dalam penelitian ini adalah nasabah menggunakan layanan Byond by BSI dengan nyaman.

¹⁵ Indah Oktaviana, M. Fadhli Nursal, and Dewi Sri Wulandari, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Shopeepay DiKota Bekasi', *Jurnal Economina*, 2.10 (2023), 2806–22.

d) Byond by BSI

Byond by BSI adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau computer tablet.¹⁶ Byond by BSI memberikan fasilitas fitur yang dapat digunakan oleh nasabah sesuai dengan kebutuhan dan kualitas yang diberikan.

e) Budaya Digital

Budaya digital adalah kumpulan norma, nilai, praktik, dan pola perilaku yang muncul dan berkembang seiring dengan penggunaan teknologi digital dan internet dalam kehidupan sehari-hari. Budaya digital dalam penelitian ini adalah perilaku konsumtif dan gaya hidup Generasi Z dalam penggunaan layanan Byond by BSI.

2. Penegasan Operasional

a) Kemudahan Akses

Kemudahan akses merupakan persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi Byond by BSI. Indikator dari kemudahan akses, yaitu fleksibel, efisiensi waktu, kemampuan transaksi, dan kemudahan operasional.

b) Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi merupakan persepsi pengguna terhadap kemampuan aplikasi Byond by BSI dalam menjaga keamanan data dan transaksi. Indikator

¹⁶ Bank syariah Indonesia, dalam <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>, diakses pada 15 April 2025.

keamanan transaksi, yaitu jaminan keamanan, kerahasiaan data, dapat mencegah penipuan, dan risiko kehilangan data.

c) Kepercayaan

Tingkat kepercayaan responden terhadap keandalan dan integritas aplikasi Byond by BSI. Indikator dari kepercayaan pengguna, yaitu kepercayaan, kredibilitas, kejujuran, dan kepedulian.

d) Byond by BSI

Aplikasi perbankan digital yang memberikan fasilitas fitur yang dapat digunakan oleh nasabah sesuai dengan kebutuhan dan kualitas yang diberikan. Indikator dari Byond by BSI, yaitu kenyamanan pengguna, mempermudah penggunaan, keberagaman fitur, dan inovasi produk digital.

e) Budaya Digital

Budaya digital berupa sikap dan kebiasaan responden dalam memanfaatkan teknologi digital dalam aktivitas keuangan dan komunikasi. Indikator budaya digital, yaitu gaya hidup, keputusan penggunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai skripsi penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi. Maka penulis akan mengelompokkan kedalam 6 bab, adapun ringkasan dari masing-masing bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian. Membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi kajian teori dan penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang mendukung untuk penelitian ini, dan membahas tentang kerangka konseptual serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang memiliki sub bab antara lain pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang deskripsi data hasil penelitian, temuan penelitian dan analisis data pada penelitian pengaruh kemudahan akses, keamanan transaksi dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi Byond by BSI di kalangan generasi Z dengan budaya digital sebagai variabel moderating.

BAB V PEMBAHASAN

Membahas mengenai hasil penelitian yang terkait dengan tema penelitian. Pembahasan dilakukan dengan cara penganalisisan data dan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Penarikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran dan riwayat hidup penelitian.