

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era saat ini teknologi suatu hal yang sangat penting dalam mengembangkan suatu perusahaan. Perkembangan teknologi saat ini telah mengubah cara masyarakat, khususnya generasi z dalam melakukan transaksi keuangan. Survei yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam dua tahun terakhir, dari 2022 hingga 2023. Menurut data, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat menjadi 215 juta orang selama periode tersebut. Persentase ini mencerminkan pertumbuhan sebesar 78,19%, dibandingkan dengan penetrasi internet yang tercatat sebesar 77,02% pada tahun 2022.² Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan perkembangan digital seperti *Byond By BSI* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Seiring dengan semakin canggihnya penggunaan teknologi informasi, keberadaan teknologi komunikasi seluler dan internet yang banyak digunakan masyarakat tidak dapat dipisahkan.

Perkembangan teknologi internet memberikan dampak yang sangat besar bagi generasi z dan generasi muda yang tumbuh di era digital ini, terutama dalam hal akses terhadap perbankan. Generasi z cenderung lebih nyaman dengan teknologi internet, termasuk melakukan transaksi

²APJII, A. P. J. I. I, “Profil Internet Indonesia “, dalam <https://apjii.or.id/>, diakses 28 September 2024

perbankan online.³ Generasi z merasakan bahwa perkembangan teknologi internet memberikan dampak positif terhadap akses mereka terhadap perbankan dan layanan perbankan online cenderung menjadi arus utama di Indonesia. Perkembangan Internet telah mengubah cara orang berinteraksi dengan dunia, termasuk keuangan dan perbankan. Dengan terbiasa adanya teknologi sejak kecil, generasi z semakin mudah beradaptasi dengan inovasi teknologi di berbagai bidang kehidupannya, termasuk layanan perbankan. Dengan terus berinovasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi, bank dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya generasi z akan layanan keuangan yang lebih cepat, aman dan mudah diakses.⁴

Dalam Al-Quran, surat Al-Baqarah, ayat 164, dijelaskan perkembangan teknologi sebagai berikut:

النَّاسُ يَنْفَعُ بِمَا الْبَحْرِ فِي تَجْرِى الْيَوْمِ وَالْأَرْضِ السَّمَاءِ بَيْنَ الْمُسْحَرِ وَالسَّحَابِ فَأَحْيَا مَاءٍ مِنَ السَّمَاءِ مِنَ اللَّهِ أَنْزَلَ وَمَا

Artinya: "Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, silih bergantinya malam dan siang, bahtera yang berlayar di laut membawa apa yang berguna bagi manusia, dan apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengan air itu Dia hidupkan bumi sesudah mati (kering)-nya dan Dia sebarkan di bumi itu segala jenis hewan dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi; sungguh (terdapat) tanda-tanda (keesaan dan kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan." (QS. Al-Baqarah: 164)⁵

Isi dari ayat 164 surat Al-Baqarah diatas menjelaskan bahwa memanfaatkan akal dan berpikir, manusia dapat meningkatkan pengetahuan

³ Wijayanti, S. K., Fahleti, W. H., & Budiman, *Minat Belanja Produk Fashion Secara Online: Perbedaan Antara Generasi X, Y dan Z*, 15(2), hlm 29-40.

⁴ Rezki Arianty Akob & Zulfikry Sukarno, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar" dalam <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/view/889>, diakses 28 September 2024

⁵ Departemen Agama RI, "Al-Qur'an dan Terjemah", dalam <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/164>, diakses 27 Oktober 2024

dan keterampilan yang akan mempermudah kehidupannya, Mobile Banking merupakan salah satu bentuk teknologi perbankan yang dikembangkan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Pada saat ini, layanan perbankan telah menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat, dan operasional perbankan harus berjalan secara efektif. Untuk memfasilitasi transaksi perbankan, produk layanan seperti Mobile Banking atau yang dikenal sebagai *Byond by BSI* oleh Bank Syariah Indonesia telah diperkenalkan. Layanan ini memberikan manfaat bagi bank maupun nasabah. Pelanggan dapat dengan mudah, cepat dan efisien mengakses informasi dan melakukan berbagai transaksi. Sementara itu, bagi BSI teknologi informasi ini membantu mengurangi beban kerja karyawan, terutama teller dan tim layanan pelanggan. Layanan ini tidak hanya memudahkan proses transaksi bagi nasabah tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional bank.⁶

Generasi Z merupakan kelompok usia yang lahir antara tahun 1996-2012, menunjukkan ketertarikan yang tinggi terhadap teknologi dan layanan digital. Dalam perbankan, Generasi Z lebih memilih layanan yang dapat diakses dari Bank Syariah Indonesia yang menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan Generasi Z. Sekitar 27,94% pengguna *Byond by BSI* berasal dari generasi Z.⁷

Motivasi mempengaruhi minat Generasi Z dalam memilih layanan *Byond by BSI*, terutama dalam konteks digitalisasi perbankan yang semakin

⁶ Syamsul Hadi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking" dalam <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/35444>, diakses 5 Oktober 2024

⁷ <https://www.bps.go.id/id/publication/2022/02/25/0a2afea4fab72a5d052cb315/statistik-indonesia-2022.html>

berkembang. Generasi Z dikenal sebagai generasi digital sehingga Generasi Z memiliki kecenderungan untuk memilih layanan yang menawarkan kemudahan dan manfaat yang jelas.⁸ Motivasi hedonis menjadi faktor pendorong bagi Generasi Z dalam menggunakan aplikasi *Byond by BSI*. Generasi ini cenderung mencari pengalaman yang menyenangkan dan menarik saat berinteraksi dengan teknologi. Fitur-fitur interaktif dan desain aplikasi yang *user-friendly* meningkatkan daya tarik *Byond by BSI* di kalangan pengguna muda.⁹ Adanya konten pemasaran yang relevan dan menarik di media sosial membantu membangun citra positif tentang layanan *Byond by BSI*, sehingga dapat meningkatkan minat Generasi Z untuk mencoba dan menggunakan aplikasi tersebut. Generasi Z seringkali dipengaruhi oleh rekomendasi dari orang-orang di sekitar mereka, termasuk ulasan positif tentang pengalaman menggunakan *Byond by BSI*. Dengan semakin banyaknya pengguna dari kalangan generasi ini, efek jaringan sosial berkontribusi pada pengguna dari kalangan generasi ini, efek jaringan sosial berkontribusi pada peningkatan minat dan kepercayaan terhadap layanan perbankan digital. Bank Syariah Indonesia perlu terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan serta preferensi Generasi Z untuk mempertahankan dan meningkatkan pasar mereka di era digital ini.

⁸ Yulfan Arif Nurohman & Rina Sari Qurniawati, "Persepsi Generasi Z Pasca Pengumuman Merger Bank Syariah" dalam <https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/download/215/207>, diakses 4 Oktober 2024

⁹ Egga Zaqqi Mubarak, dkk. "Analisis Peran Layana Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Digital Pada Perilaku Sosial Ekonomi Masyarakat di Universitas Islam Zainul Hasan Genggong" dalam <https://ejournal.iaiskjmalang.ac.id/index.php/nisbah/article/view/2690/656>, diakses 4 Oktober 2024

Literasi Keuangan Syariah merupakan pengetahuan tentang prinsip-prinsip keuangan yang sesuai dengan hukum Islam. Dalam konteks Generasi Z yang merupakan generasi yang akrab dengan teknologi digital, literasi keuangan syariah menjadi penting untuk membantu mereka mengambil keputusan finansial yang bijak. Generasi Z di Indonesia berkontribusi besar terhadap transaksi *e-commerce* yang membutuhkan pemahaman yang lebih baik tentang produk dan layanan keuangan syariah. Hal ini sejalan dengan kebutuhan mereka untuk mengakses layanan keuangan secara online dengan cara yang aman dan sesuai dengan nilai-nilai agama mereka.¹⁰ Literasi keuangan syariah yang baik berkontribusi positif terhadap minat Generasi Z untuk menggunakan layanan mobile banking dari bank syariah. Dengan pemahaman yang memadai tentang produk dan layanan keuangan syariah, Generasi Z lebih cenderung untuk memanfaatkan teknologi dalam melakukan transaksi keuangan, termasuk menabung dan berinvestasi. Ini menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak hanya meningkatkan pemahaman tetapi juga mendorong penggunaan layanan keuangan digital.¹¹

Generasi Z juga dikenal sebagai konsumen yang mengutamakan kemudahan dan aksesibilitas. Generasi Z lebih suka melakukan transaksi secara Online, sehingga penting bagi lembaga keuangan untuk menyediakan

¹⁰ Mahmudah Sadiah & Devi Amalia Puspa, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Digital Marketing dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Generasi Z pada Bank Syariah" dalam <https://jurnalannur.ac.id/index.php/quranomic/article/view/913>, diakses 4 Oktober 2024

¹¹ Eka Dasra Viana, dkk. "Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan dan Minat Investasi Generasi Z di Jabodetabek, dalam https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrKGFuG_v9mJLcQdkfLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1728081671/RO=10/RU=https%3a%2f%2fjournal.ipb.ac.id%2findex.php%2fmo%2farticle%2fdownload%2f34207%2f22899/RK=2/RS=NwmOALclDG3AkSTbwLIE2okJOjE-, diakses 4 Oktober 2024

platform digital yang *user-friendly* dan informatif. Faktor aksesibilitas dan pemasaran digital juga berperan dalam menunjukkan bahwa faktor aksesibilitas dan pemasaran digital juga berperan dalam menarik minat Generasi Z terhadap bank syariah. Dengan memanfaatkan saluran digital yang tepat, bank syariah dapat menjangkau generasi ini dengan lebih efektif. Literasi keuangan syariah berfungsi sebagai alat edukasi bagi Generasi Z untuk memahami risiko dan manfaat dari produk-produk keuangan syariah. Dalam era dimana informasi mudah diakses, penting bagi mereka untuk dapat membedakan antara produk yang sesuai dengan prinsip syariah dan yang tidak. Tingkat literasi keuangan syariah yang tinggi dapat mengurangi kesalahan dalam pengambilan keputusan finansial dan meningkatkan rasa percaya diri dalam menggunakan perbankan. Peningkatan literasi keuangan syariah di kalangan Generasi Z tidak hanya berdampak pada individu tetapi juga pada perekonomian secara keseluruhan. Generasi Z dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif.¹²

Generasi Z yang dikenal sangat akrab dengan teknologi, memiliki preferensi yang jelas dalam memilih layanan online yang dipengaruhi oleh kemudahan, kecepatan dan aksesibilitas. Fasilitas yang ditawarkan oleh layanan online harus memenuhi kebutuhan mereka untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan cepat dan mudah. Layanan online yang efektif harus memiliki antarmuka yang *user-friendly* dan mudah digunakan. Generasi Z lebih suka melakukan kegiatan online daripada

¹² Mahmudah Sadiyah & Devi Amalia Puspa, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Digital Marketing dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Generasi Z pada Bank Syariah" dalam <https://jurnalannur.ac.id/index.php/quranomic/article/view/913>, diakses 4 Oktober 2024

interaksi langsung dengan orang di dunia nyata. Mereka lebih memilih menjelajahi web di rumah daripada melakukan aktivitas di luar ruangan, sehingga penting bagi layanan online untuk menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna mengakses informasi dan melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.¹³

Generasi Z memiliki kecenderungan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat. Karena mereka memilih solusi instan dan sederhana dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks keuangan, layanan online harus dapat menawarkan proses pengajuan dan persetujuan yang cepat, seperti pinjaman online yang dapat diproses dalam hitungan jam. Hal ini tidak hanya memenuhi kebutuhan mereka akan kecepatan tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sistem. Perkembangan teknologi dan *fintech* memungkinkan perubahan konsep transaksi konvensional menjadi daring. Layanan online yang menggunakan teknologi *fintech* dapat menawarkan metode peminjaman instan dengan bunga yang minim, seperti fitur *Paylater*. Hal ini menarik perhatian Generasi Z karena kemudahan dan kecepatan akses yang ditawarkan. Namun, penting untuk diingat bahwa kemudahan akses ini juga dapat berpotensi menjadi jebakan psikologis jika tidak diimbangi dengan edukasi yang tepat. Kualitas layanan yang tinggi juga merupakan faktor penting dalam memilih layanan online. Generasi Z cenderung lebih memilih layanan yang memiliki reputasi baik dan dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Bank syariah harus terus

¹³ Peni Haryanti, dkk. "Literasi Keuangan Syariah untuk Generasi Z di SMK Perguruan Muallimat Cukir" dalam <https://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/SAINSTEKNOPAK/article/download/4945/2354/10656>, diakses 4 Oktober 2024

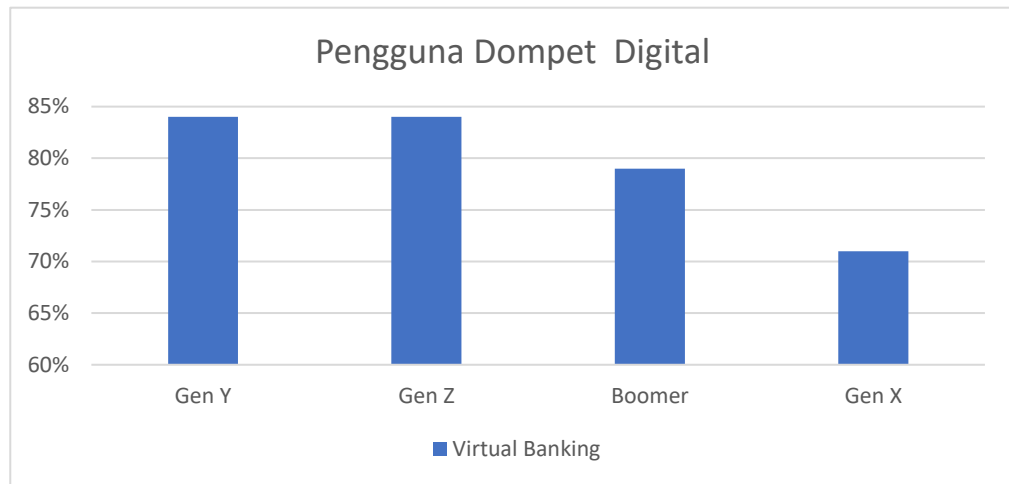
berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama generasi muda.¹⁴

Byond by BSI merupakan salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah dapat menerima informasi melalui jaringan, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan, bukan hanya bank yang menyediakan layanan perbankan hanya melalui internet. Nasabah juga bisa melakukan transaksi perbankan di ponsel yaitu transaksi seperti internet di ATM. Bank sekarang mendapatkan penghasilan dan pendapatan nasabah yang menggunakan *Byond by BSI*, nasabah sering menggunakan layanan elektronik sehingga manajer puncak saat ini menginginkan cara untuk meningkatkan jumlah transaksi online.¹⁵ Pengguna *Byond by BSI* sekarang semakin populer, terutama dengan adanya inovasi di industri perbankan yang terus mengikuti tren global.

¹⁴ Ageng Agti P & Eva Zuradah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah BIn Cabang Tangerang Menggunakan Metode Serqual" dalam <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/1653>, diakses 5 Oktober 2024

¹⁵ Chitra Laksmi Rithmaya, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Internet Banking" dalam https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/108544757/chitra-pdf-libre.pdf?1702015710=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kemudahan_Penggunaan_Kemanfaata.pdf&Expires=1727542351&Signature=JJzqggA718MyLuLAHNMyGeSZXZw-nE2Msc1r0zwcQ0kS~mEtzYk4j7O5AV0b1CpJNEjDz1HFvF0fzen~UZ89dtB92OcoNCv4-DaaXUBdIwUO9C06Y1S2vAHTDrW9aJnruHYsHE6kuIaDbN4U2yftBjqgyJ~AJiG0~17Y5qvaHNDfWw4QzEKyD7vRIRvJeCyH839WLBIP-L-7bWBXdK5WczxROrkVVx9bx-cfQUU0BB10hVcwxdW9-M2HVNlGc9lrz~pLszC~hhlai22eB~KDDLD9E4lTypqB10hUrc1235IxJbL4CyVwJqjZy3n1hRQYOLTxlC2nmcXKtS0p0pD95g__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA, diakses 28 September 2024

Gambar 1.1 Penggunaan Platfrom Pembayaran Digital Berdasarkan Generasi Tahun 2023



Sumber: <https://www.antaranews.com/berita/4018272/visa-ungkap-pengguna-dompot-digital-ri-meningkat-92-persen-pada-2023>

Dari data tersebut. Tahun 2023 penggunaan platform pembayaran digital di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan, terutama di kalangan generasi muda. Generasi Y (Millennials) menjadi pemimpin dalam penggunaan dompet digital, dengan sekitar 95% dari mereka melaporkan penggunaan aktif. Diikuti oleh Generasi Z yang menunjukkan adopsi tinggi dengan 76% menggunakan dompet digital. Sementara itu, generasi Boomers masih lebih memilih uang tunai, meskipun ada peningkatan dalam penggunaan digital dengan 92% dari mereka mengandalkan metode tradisional untuk transaksi sehari-hari. Secara keseluruhan penggunaan dompet digital di Indonesia melonjak 92% sementara penggunaan uang tunai menurun menjadi 80%. Generasi muda lebih memilih pembayaran nontunai karena kenyamanan dan kecepatan yang ditawarkan dengan banyak dari mereka mengadopsi gaya hidup *cashless*.

Perbankan Syariah berusaha untuk tetap relevan dengan perkembangan layanan digital yang tengah populer saat ini. Kehadiran perbankan syariah dalam layanan digital merupakan langkah strategis untuk mempertahankan kinerja yang positif. Kemajuan teknologi memungkinkan sistem jaringan yang terbesar di seluruh dunia, sehingga informasi dan transaksi dapat diakses tanpa batasan wilayah.¹⁶

Jumlah pengguna dari *Mobile Banking* (BSI Mobile) sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Nasabah
2021	2,7 Juta
2022	4,81 Juta
2023	5,18 Juta

Sumber: sharia.republika.co.id

Berdasarkan dari tabel 1.1 diatas, bisa dilihat terdapat kenaikan minat nasabah menggunakan BSI Mobile bisa dibilang berkembang pesat dan dibutuhkan oleh para nasabah. Di samping itu, motivasi, literasi keuangan syariah dan fasilitas juga sangat diperhatikan dalam peningkatan minat nasabah dalam memilih layanan BSI Mobile. Perkembangan jumlah pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia dari 2021-2023 menunjukkan peningkatan signifikan. Per tanggal 17 Agustus 2021, pengguna BSI Mobile berjumlah 2,7 juta, dengan pertumbuhan 79,4% sejak awal 2021 dan penambahan 1,1 juta pengguna aktif meningkat 92,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 jumlah pengguna

¹⁶ Mahmud Yusuf, dkk. "Bank Digital Syariah di Indonesia: Telah Regulasi dan Perlindungan Nasabah" dalam <https://www.jurnalfai-uikabogor.org/index.php/alinfag/article/download/1654/744>, diakses 7 Oktober 2024

diperkirakan meningkat sekitar 39% menjadi 4,81 juta. Pada kuartal II 2023 jumlah pengguna BSI Mobile telah mencapai 5,39 juta tumbuh 32,53% secara tahunan. Masyarakat terus memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan layanan BSI Mobile Banking untuk melakukan transaksi.¹⁷

Adapun permasalahan pada *Byond by BSI* yaitu mengalami *maintenance* yang menyebabkan nasabah tidak bisa mengakses aplikasi. Selain itu, nasabah mengalami masalah dengan aplikasi yang sering force close, yaitu kondisi Dimana aplikasi tiba-tiba tertutup saat akan digunakan. Ketika mencoba melakukan transfer melalui aplikasi *Byond by BSI*, banyak nasabah merasa kesulitan karena muncul keterangan "Pendaftaran Gagal" saat aktivasi, transaksi tidak dapat diproses meskipun saldo mencukupi dan aplikasi secara otomatis keluar setiap kali mencoba mengakses fitur transfer. Hal ini menunjukkan bahwa *Byond by BSI* tidak mudah digunakan atau tidak ramah pengguna. Nasabah merasakan penurunan kualitas layanan mobile banking BSI dibandingkan dengan sebelum merger. Berbagai keluhan menunjukkan ketidakpuasan nasabah terhadap layanan *Byond by BSI* tercermin dari banyaknya kritik negatif yang disampaikan. Mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan cepat dan praktis. Salah satu alasan utama nasabah memilih mobile banking adalah fleksibilitasnya yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan dimana saja. Selain itu, akses ke mobile

¹⁷ Dirwan, "Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan" dalam <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/1642/1069>, diakses 5 Oktober 2024

banking sangat mudah, sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan saat bertransaksi. Dengan adanya mobile banking, nasabah didorong untuk memanfaatkan layanan ini selama transaksi jika dianggap mudah oleh mereka.¹⁸

Apabila layanan *Byond by BSI* memberikan motivasi yang tinggi kepada nasabah untuk bertransaksi, maka mereka akan cenderung terus menggunakan aplikasi mobile banking. Generasi Z yang merasa puas dengan aplikasi *Byond by BSI* kemungkinan besar akan kembali memanfaatkan layanan tersebut untuk melakukan transaksi. Semakin tinggi tingkat literasi keuangan syariah Generasi Z, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, jika tingkat fasilitas yang disediakan tidak memadai, maka tingkat kepuasan nasabah juga akan menurun.

Penggunaan *Byond by BSI* yang sederhana juga membawa risiko yang membawa risiko yang membuat pengguna rentan terhadap bentuk kejahatan dunia maya, termasuk masalah kerahasiaan dan keamanan data pribadi dan keuangan. Nasabah sering bertanya tentang *Byond by BSI* sebelum memutuskan untuk menggunakannya. Oleh karena itu, sangat penting untuk memperhatikan motivasi, literasi keuangan syariah dan fasilitas yang disediakan oleh *Byond by BSI*. Risiko yang terkait dengan penggunaan *Byond by BSI* mempengaruhi minat generasi Z dalam memilih

¹⁸ Eka Puspa Dewi, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha" dalam <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1781095>, diakses 5 Oktober 2024

layanan *Byond by BSI*. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti dapat menyimpulkan judul apa yang seharusnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Raudhotul Zahra dengan judul "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Mahasiswa Generasi Z UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Menggunakan Layanan BSI Mobile Banking" dan metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kuantitatif. Dalam peneliti ini penelitian ini peneliti membahas tentang bagaimana pengaruh kemudahan, kenyamanan dan keamanan terhadap keputusan nasabah pada mahasiswa generasi Z. Hasil penelitian dalam skripsi tersebut membuktikan bahwa kemudahan, kenyamanan, dan keamanan mengenai keputusan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada mahasiswa generasi Z.¹⁹ Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada variabelnya, yaitu penelitian yang peneliti kerjakan menambah variabel motivasi, literasi keuangan syariah dan fasilitas.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Eka Prastika dengan judul "Pemahaman Literasi Keuangan Dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo)". Hasil penelitian dalam skripsi tersebut ialah mengenai dan membuktikan bahwa literasi keuangan menggunakan layanan BSI Mobile berpengaruh signifikan

¹⁹ Raudhotul Zahra, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah pada Mahasiswa Generasi Z UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Menggunakan Layanan BSI Mobile Banking; (Jakarta: Skripsi Diterbitkan, 2024) hlm. 12-59

terhadap keputusan menggunakan layanan BSI Mobile.²⁰ Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada variabelnya, yaitu penelitian yang peneliti kerjakan menambah variabel motivasi dan fasilitas.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nidia Inggar Kareni dengan judul skripsi "Pengaruh Literasi Keuangan, Fasilitas Layanan dan *Islamic Branding* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Syariah".²¹ Hasil penelitian dalam skripsi tersebut ialah mengenai dan membuktikan bahwa literasi keuangan dan fasilitas layanan mengenai keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah berpengaruh signifikan. Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu pada variabelnya yaitu penelitian yang peneliti kerjakan menambah motivasi.

Dari latar belakang diatas, maka penulsi tertarik untuk mengangkat topik **"Pengaruh Motivasi, Literasi Keuangan Syariah dan Fasilitas Terhadap Minat Generasi Z Dalam Memilih Layanan *Byond By BSI* di Kabupaten Tulungagung"**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan kemungkinan-kemungkinan bahasan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diuraikan beberapa masalah yang ada kaitannya

²⁰ Eka Prastika, "Pengaruh Literasi Keuangan Dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo), (Palopo: Skripsi Diterbitkan, 2022), hlm. 7-37

²¹ Nidia Inggar Kareni, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Fasilitas Layanan dan *Islamic Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Syariah", (Tasikmalaya: Skripsi Diterbitkan, 2023), hlm. 11-97

dengan motivasi, literasi keuangan syariah dan fasilitas terhadap minat generasi Z dalam memilih layanan *Byond By BSI*:

1. Motivasi dapat meningkatkan minat generasi Z dalam memilih *Byond By BSI*, namun tidak semua mampu memahami fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi *Byond By BSI*. Meskipun begitu, layanan *Byond By BSI* dapat meningkatkan minat generasi Z dalam memilih layanan *Byond By BSI*.
2. Literasi keuangan syariah dilakukan untuk meningkatkan minat Generasi Z dalam memilih layanan *Byond By BSI*, namun tidak semua Generasi Z belum memahami konsep dasar keuangan syariah seperti riba, zakat, mudharabah, dan prinsip-prinsip syariah lainnya. Meskipun begitu literasi keuangan dapat meningkatkan minat generasi Z dalam memilih layanan *Byond By BSI*.
3. Fasilitas memudahkan beberapa generasi Z dalam membuka rekening, namun tidak semua mampu memanfaatkan fitur tersebut karena *Byond By BSI* belum menyediakan fasilitas edukasi atau *customer support* yang responsif dan cocok untuk generasi Z.

Dalam penelitian ini, penulis membuat batasan-batasan masalah guna memudahkan proses analisis dari penelitian ini. Batasan-batasan tersebut meliputi responden yang merupakan Generasi Z di Kabupaten Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diuraikan beberapa rumusan masalah yang ada kaitannya dengan motivasi, literasi keuangan

syariah, dan fasilitas terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *byond by BSI*, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara bersama-sama terdapat pengaruh faktor motivasi, literasi keuangan syariah dan fasilitas berpengaruh terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah faktor motivasi berpengaruh terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah faktor literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara motivasi, literasi keuangan syariah, dan fasilitas terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara motivasi terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara literasi keuangan syariah terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung.

4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara fasilitas terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis dan menjadi inspirasi. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Literasi Keuangan Syariah, dan Fasilitas Terhadap Minat Generasi Z dalam Memilih Layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung”. Semoga dengan penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi oleh pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis dengan penelitian ini, sebagai bahan pertimbangan dan masukan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu dan juga pengalaman secara langsung tentang pengaruh motivasi, literasi keuangan syariah, dan fasilitas terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di kabupaten tulungagung.

- b. Bagi Bank Syariah

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi instusi terkait dengan layanan *Byond by BSI*. Sekaligus dapat dijadikan sebagai masukan

positif untuk pihak Lembaga dalam meningkatkan jumlah nasabah khususnya Generasi Z.

c. Bagi Masyarakat

Dengan penelitian ini sebagai tambahan informasi bahwa tidak hanya variabel motivasi, literasi keuangan syariah dan fasilitas yang dapat mempengaruhi minat generasi z untuk memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya sehingga bisa memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini membahas mengenai “Pengaruh Motivasi, Literasi Keuangan Syariah, dan Fasilitas Terhadap Minat Generasi Z dalam Memilih Layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung”. Penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel X terhadap Y, dimana X sebagai variabel independen terdiri dari X₁ Motivasi, X₂ Literasi Keuangan Syariah, X₃ Fasilitas dan variabel y sebagai dependen yaitu Minat Generasi Z dalam Memilih Layanan *Byond by BSI*.

2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan data responden Generasi Z di Kabupaten Tulungagung tahun 2021-2023. Objek yang

digunakan adalah Kabupaten Tulungagung, serta variabel yang diteliti hanya Motivasi, Literasi Keuangan Syariah dan Fasilitas sebagai dependen, dan variabel minat Generasi Z dalam memilih layanan *Byond by BSI* sebagai independen.

G. Penegasan Istilah

Penelitian ini tentunya memakai istilah-istilah yang perlu ditegaskan agar menghindari tafsiran yang berbeda dari yang diharapkan karena banyaknya pendapat yang akan muncul dan juga demi mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran. Penegasan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

Agar dapat mewujudkan kesatuan pandangan sehingga tidak terjadi penafsiran berbeda, perlu adanya penegasan istilah diantaranya:

a. Motivasi

Menurut Jhon W Santrock, motivasi adalah proses memberi semangat, arah, dan kegigihan perilaku. Artinya perilaku yang termotivasi adalah perilaku yang penuh energi, terarah dan bertahan lama.²²

b. Literasi Keuangan Syariah

Literasi Keuangan Syariah merupakan pengetahuan, keterampilan dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku

²² Jhon W Santrock, Psikologi Pendidikan, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm 510

untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.²³

c. Fasilitas

Menurut Kotler, fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk keamanan konsumen.²⁴

d. Layanan

Layanan merupakan aktivitas yang tidak dapat didefinisikan tidak berwujud yang memiliki objek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.²⁵

e. *Byond by BSI*

Byond by BSI merupakan layanan mobile banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara online. Layanan ini memungkinkan nasabah mengakses rekening tabungan dan melakukan berbagai transaksi di mana saja dan kapan saja melalui perangkat smartphone.²⁶

²³ OJK, *Survei Nasional Literasi*... hlm 2

²⁴ Reni Kristiani Podengge, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang" dalam <file:///C:/Users/HP/Downloads/JMKI+vol+1+no+2+April+2023+hal+70-89.pdf>, diakses 28 September 2024

²⁵ Apriliana, "Analisa Kualitas Layanan Pada CV. SINGOYUDHO NUSANTARA" dalam <file:///C:/Users/HP/Downloads/1246-Article%20Text-4781-1-10-20221127.pdf>, diakses 28 September 2024

²⁶ Audy Gesta Delila, "Peran Penggunaan BSI Mobile Banking dalam Kemudahan Bertransaksi di Era Modern" dalam <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jibs/index>, diakses 28 September 2024

2. Penegasan Operasional

Penegasan operasional yang di maksud dalam proposal ini menjadi perhatian peneliti untuk meminimalisir perbedaan interpretasi dan pemahaman pembaca terhadap penelitian ini. Secara operasional penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji motivasi, literasi keuangan syariah dan fasilitas terhadap minat generasi z dalam memilih layanan *Byond by BSI* di Kabupaten Tulungagung.

Pada penelitian ini variabel merupakan pengertian yang diungkapkan dalam definisi daripada konsep tersebut, secara operasional, praktik dan nyata dalam lingkup obyek penelitian atau yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah variabel bebas dan variabel terikat.

Berdasarkan pernyataan diatas maka penelitian ini menggunakan 3 buah variabel penelitian yaitu variabel (x) dan 1 variabel terikat (y) yang menjadi fokus utama penelitian ini variabel bebas yaitu (X1) motivasi, (X2) literasi keuangan syariah, (X3) fasilitas dan variabel Y terikat yaitu layanan *Byond by BSI*. Setelah itu dilakukan uji secara bersama simultan antara variabel (x) dan variabel (y) yang sedang diteliti.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mengarahkan penulisan skripsi ini agar lebih mudah dipahami, maka peneliti telah menyusun sistematika penulisan sesuai pedoman skripsi sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan kajian yang membahas variabel atau sub variabel pertama, variabel atau sub variabel kedua dan seterusnya. Serta hasil peneliti terdahulu yang relevan sebagai acuan dan referensi bagi peneliti, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian sebagai dasar untuk menjawab permasalahan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan jenis penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang berupa deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V: PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil dari penelitian dengan menjawab masalah penelitian, menafsirkan temuan-temuan penelitian, mengintegrasikan hasil temuan penelitian,

memodifikasi teori yang ada atau menyusun teori baru, serta menjelaskan implikasi-implikasilain dari hasil penelitian.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang bermanfaat bagi lembaga atau perusahaan dan peneliti selanjutnya. Pada bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, serta daftar riwayat hidup.