

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mendorong transformasi besar di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi layanan keuangan bukan lagi sekadar *trend*, tetapi telah menjadi kebutuhan mendasar dalam menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Perubahan ini sejalan dengan meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone* yang membuat layanan keuangan digital semakin dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat di zaman modern.

Perubahan ini mencakup peralihan sistem perbankan dengan penggunaan digital dan peningkatan kapasitas operasional (Ferozi Ramdana Irsyad *et al.*, 2024). Sektor perbankan syariah juga turut beradaptasi dan memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana untuk memperkenalkan dan menyediakan layanan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

Di Indonesia, layanan bank digital menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Kemudahan dalam melakukan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, pembukaan rekening, hingga investasi melalui aplikasi, menjadikan bank digital sebagai pilihan yang semakin menarik. Meski demikian, bank konvensional tetap memiliki posisi strategis karena menawarkan layanan tatap muka, akses kantor cabang,

dan interaksi langsung dengan petugas bank yang masih dianggap penting oleh sebagian nasabah, terutama untuk transaksi bernilai besar atau ketika menghadapi kendala teknis.

Dengan demikian, kedua model layanan perbankan ini memiliki karakteristik dan keunggulan yang berbeda, sehingga persepsi nasabah menjadi faktor penting dalam menilai kinerja masing-masing layanan. Salah satu kelompok masyarakat yang paling berpengaruh dalam perkembangan layanan perbankan saat ini adalah Generasi Z. Kelompok ini dikenal sebagai *digital native* yang sangat akrab dengan teknologi dan layanan berbasis aplikasi. Respons Generasi Z terhadap layanan keuangan digital cenderung lebih cepat dan adaptif, namun mereka juga memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan, keamanan transaksi, serta pengalaman pengguna.

Di sisi lain, sebagian dari mereka tetap memanfaatkan layanan bank syariah karena merasa membutuhkan kejelasan layanan langsung atau membutuhkan bantuan petugas ketika menghadapi hambatan teknis. Oleh karena itu, persepsi Generasi Z menjadi indikator penting untuk mengukur bagaimana kinerja layanan bank digital dipandang secara objektif oleh pengguna aktif.

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2025 pangsa pasar perbankan syariah hanya 7,44% sangat tertinggal jika dibandingkan dengan perbankan konvensional yaitu 92,74% (Keuangan, 2025). Dapat diartikan bahwa sebagian besar penduduk Indonesia masih

cenderung memilih layanan keuangan konvensional daripada memanfaatkan layanan keuangan syariah. Strategi pelayanan sangat diperlukan dengan memberikan dan memenuhi fasilitas atau respon sesuai keinginan nasabah.

Industri perbankan syariah di era digital ini sangat diperlukan untuk terus mengembangkan inovasi teknologi perbankan untuk menarik minat calon nasabah baru, terutama bagi kalangan modern atau kaum muda yang kegiatannya dilakukan dengan melalui teknologi digital (Muzayyana Tartila, 2022).

Hasil survei penetrasi internet Indonesia tahun 2025 yang dirilis APJII berdasarkan segi umur Generasi Z (kelahiran 1997-2012) merupakan kelompok usia paling banyak menggunakan internet tahun 2025 sebesar 80,66% dibandingkan generasi lain (*APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 229 Juta Orang, 2025*).



Gambar 1.1 Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2023- 2024

Sektor keuangan di Indonesia menjadi salah satu sektor yang mengalami dampak signifikan dari perkembangan teknologi saat ini. Hal ini dikarenakan adanya perubahan sistem transaksi masyarakat dari tunai ke non-tunai. Dalam sektor keuangan salah satunya perbankan telah membuat berbagai inovasi dalam memanfaatkan teknologi dan perubahan pola hidup masyarakat yaitu dengan adanya bank digital.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, OJK mendefinisikan bank digital sebagai Bank Berbadan Hukum Indonesia (Bank BHI) yang memberikan dan mengoperasikan kegiatan usaha yang memberikan pengalaman penggunaan melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain Kantor Pusat (KP) atau kantor terbatas. Di wilayah Jatinangor sebagai salah satu kawasan pendidikan besar di Jawa Barat, Generasi Z terutama mahasiswa menjadi pengguna layanan perbankan yang sangat dominan.

Kehadiran Bank Syariah Indonesia (BSI) Jatinangor sebagai perwakilan bank digital sekaligus menjadikan wilayah ini menarik untuk diteliti. BSI sebagai bank syariah memiliki aplikasi digital seperti BSI Mobile, Dari konsep operasional dan pendekatan layanan dari bank tersebut memungkinkan munculnya variasi persepsi di kalangan Generasi Z terkait kualitas layanan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi.

Perkembangan ini menimbulkan dinamika kompetitif antara layanan digital yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan biaya rendah yang unggul dalam kepercayaan dan layanan tatap muka. Layanan

digital, seperti yang diwakili oleh entitas *fintech* atau cabang syariah berbasis teknologi, memanfaatkan algoritma kecerdasan buatan untuk personalisasi layanan.

Namun, keberhasilan dari model ini sangat bergantung pada persepsi konsumen, terutama di kalangan generasi muda yang mendominasi pasar keuangan masa depan. Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997–2012, mewakili sekitar 27% populasi Indonesia (sekitar 73 juta jiwa). Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, dan dikenal sebagai digital *native* yang tumbuh bersama *smartphone* dan media sosial.

Mereka cenderung memprioritaskan efisiensi, inovasi, dan keamanan data dalam memilih layanan keuangan, dengan survei *Deloitte Global Millennial and Gen Z Survey 2024* menunjukkan bahwa 62% Generasi Z lebih memilih bank dengan fitur digital daripada cabang fisik. Persepsi mereka terhadap kinerja layanan perbankan tidak hanya mempengaruhi loyalitas nasabah, tetapi juga menjadi indikator *trend* adopsi teknologi keuangan di negara berkembang seperti Indonesia.

Meskipun demikian, persepsi Generasi Z terhadap layanan bank digital masih menunjukkan variasi yang signifikan, dipengaruhi oleh faktor budaya, aksesibilitas, dan pengalaman pribadi. Di wilayah pedesaan atau semi-urban seperti Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat yang dikenal sebagai pusat pendidikan tinggi dengan populasi mahasiswa Generasi Z yang dominan tantangan ini semakin relevan. Jatinangor

menjadi ekosistem unik di mana mahasiswa dan pemuda pemudi bergantung pada layanan keuangan untuk transaksi harian, pembayaran kuliah, dan investasi awal.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Jatinangor, sebagai representasi bank digital dengan prinsip syariah yang terintegrasi teknologi, menawarkan layanan seperti mobile banking berbasis AI untuk transaksi halal dan cepat. Meskipun masih bergulat dengan adaptasi digital pasca-pandemi. Studi kasus pada bank di Jatinangor ini menjadi krusial untuk mengungkap bagaimana persepsi Generasi Z membentuk preferensi mereka, apakah condong ke inovasi digital BSI atau masih menunjukkan keraguan terhadap kualitas dan keandalan layanan tersebut.

Hal ini penting karena Generasi Z dikenal sebagai digital *native* yang menuntut kemudahan, aksesibilitas, serta performa aplikasi yang responsif. Dengan demikian, analisis terhadap kemudahan kinerja layanan bank digital di kalangan Generasi Z tidak hanya memberi gambaran mengenai efektivitas transformasi digital BSI, tetapi juga membuka pemahaman lebih luas tentang faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan dan keputusan mereka dalam memilih layanan perbankan syariah di era digital.

Berkembangnya teknologi tentunya menjadi peluang sekaligus faktor yang mendorong percepatan layanan pada lembaga keuangan perbankan menuju perbankan digital untuk dapat menyediakan layanan jasa yang berkualitas dan efektif sesuai kebutuhan nasabahnya. PT. Bank

Syariah Indonesia Tbk. menjadi salah satu perbankan yang memanfaatkan dua peluang bisnis di era digital, dengan menyediakan layanan mobile banking atau yang diberi nama BSI Mobile ini hadir dengan tujuan untuk memudahkan kegiatan transaksi dan menyesuaikan kebutuhan nasabah menjadi lebih efektif.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. ialah perbankan syariah hasil dari merger tiga bank BUMN yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT. Bank Negara Indonesia Tbk. (Bank Syariah Indonesia, 2023). Fasilitas layanan BSI Mobile adalah suatu aplikasi berbasis teknologi yang bermanfaat untuk membantu memudahkan aktivitas transaksi perbankan nasabah dengan fitur layanan transaksi dan informasi yang cukup lengkap, dimana layanan ini dapat diakses selama 24 jam secara mandiri oleh nasabah tanpa harus datang secara langsung mengunjungi cabang bank (Amalia dan Hastriana, 2022).

Layanan Mobile tersebut dapat diakses dengan menginstal terlebih dahulu aplikasinya di *Play Store* dan *App Store* yang tersedia di *smartphone* masing-masing nasabah. Selain fitur layanan informasi dan layanan transaksi dalam aplikasi BSI Mobile juga menyediakan inovasi layanan pembukaan rekening online.

Dikutip dari kompas.com Direktur Utama Bank Syariah Indonesia, Hery Gunardi mengungkapkan bahwa diadakannya inovasi fitur layanan pembukaan rekening online dengan fitur biometrik ini akan

berfokus menjaring calon nasabah yang berasal dari golongan Generasi Z sebagai pengguna aktif layanan digital. Kepuasan nasabah merupakan indikator penting yang mencerminkan keberhasilan implementasi layanan mobile banking. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai suatu kondisi emosional yang muncul edaran antara harapan awal dan pengalaman aktual yang diterima setelah menilai kualitas layanan (Mardiansyah *et al.*, 2025).

Tingkat kepuasan ini memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan, sehingga perusahaan perlu secara berkelanjutan mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Namun, untuk dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimal, perlu dipahami lebih mendalam faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi mobile banking.

Keamanan sistem menjadi aspek yang sangat krusial dalam mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking, terutama mengingat meningkatnya ancaman siber dalam industri keuangan digital. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa keamanan data dan perlindungan informasi pribadi nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan digital (Pertiwi, 2024).

Insiden peretasan sistem BSI pada tahun 2023 yang sempat menyebabkan gangguan transaksi memberikan kesadaran akan pentingnya sistem keamanan yang *robust* dalam mempertahankan kepercayaan pengguna. Kejadian tersebut menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur digital telah berkembang pesat, tantangan keamanan tetap menjadi persoalan yang tidak dapat diabaikan dan dapat secara signifikan berdampak negatif pada persepsi dan kepuasan nasabah.

Kemudahan penggunaan aplikasi juga memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah mobile banking. Penelitian empiris menunjukkan bahwa *ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan mobile banking, dengan temuan bahwa semakin mudah sebuah aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna (Mardiansyah et al., 2025).

Kemudahan penggunaan yang efektif dapat menghemat waktu dan tenaga nasabah dalam melakukan berbagai transaksi finansial, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional mereka. Desain antarmuka yang intuitif, fitur-fitur yang mudah diakses, dan fleksibilitas dalam penggunaan aplikasi di berbagai perangkat dan waktu telah terbukti berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan mendorong penggunaan berkelanjutan layanan mobile banking.

Pemanfaatan *mobile banking* telah menjadi strategi utama lembaga keuangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di era digital.

Melalui layanan berbasis aplikasi, bank mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis, cepat, dan efisien, sehingga nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan secara aman kapan pun dan dari mana pun. Di tengah kompetisi industri perbankan yang semakin ketat, inovasi seperti pembebasan biaya transaksi menjadi nilai tambah yang signifikan.

Kebijakan tersebut bukan hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga memperkuat posisi perbankan syariah, termasuk Bank Syariah Indonesia, dalam menarik serta mempertahankan loyalitas nasabah yang semakin menuntut layanan yang murah, mudah, dan transparan.

Perkembangan layanan mobile banking memungkinkan nasabah untuk bertransaksi secara fleksibel melalui perangkat seluler, tanpa keterbatasan ruang dan waktu. Perubahan perilaku masyarakat yang semakin akrab dengan teknologi digital membuat berbagai aktivitas seperti pembayaran, transfer dana, investasi, asuransi, hingga pengelolaan bisnis dapat dilakukan melalui satu platform digital.

Kemudian *Mobile Banking* menjadi pilihan paling populer sebagai sarana transaksi elektronik karena menawarkan kemudahan dan kecepatan yang sulit ditandingi oleh layanan konvensional. Fenomena ini menunjukkan bahwa sektor perbankan kini memegang peran vital dalam mendukung aktivitas ekonomi nasional. Bank telah menjadi institusi yang dipercaya masyarakat untuk menyimpan, mengelola, dan

mengamankan berbagai kebutuhan finansial mereka di tengah perkembangan ekonomi yang semakin dinamis.

Berbagai penelitian terdahulu menegaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan tujuan utama setiap lembaga keuangan, terutama di tengah tingginya persaingan industri perbankan saat ini. Untuk mencapai kepuasan tersebut, bank harus mampu memahami kebutuhan, preferensi, dan harapan masyarakat yang terus berkembang. Institusi keuangan yang berhasil menciptakan pengalaman layanan bernilai tinggi bagi nasabah akan memiliki keunggulan kompetitif yang sulit ditiru pesaing.

Pengalaman positif tersebut tidak hanya meningkatkan tingkat kepercayaan, tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah sekaligus menarik calon nasabah baru. Oleh karena itu, kemampuan bank dalam memberikan layanan yang responsif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna menjadi kunci untuk mempertahankan keberlanjutan bisnis di era digital.

B. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan beberapa permasalahan dan latar belakang yang telah dibahas serta diuraikan sebelumnya, Dengan begitu, didapati isu-isu yang bisa diangkat dalam kajian ini. Peneliti kemudian akan membatasi masalah penelitian ini, yang disusun ke dalam rumusan masalah:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan secara parsial nasabah *BSI Mobile* di kalangan Generasi Z pada BSI

KCP Jatinangor?

2. Bagaimana pengaruh kinerja layanan digital terhadap kepuasan nasabah BSI *Mobile* secara parsial di kalangan Generasi Z pada BSI KCP Jatinangor?
3. Bagaimana pengaruh secara simultan kemudahan penggunaan dan kinerja layanan digital secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI *Mobile* di kalangan Generasi Z pada BSI KCP Jatinangor?

C. Tujuan Penelitian

Rumusan masalah yang telah ditentukan menjadi bahan pertimbangan ketika menentukan tujuan penelitian. Tujuan penelitian yang tercantum di bawah ini telah disusun sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah secara parsial BSI *Mobile* di kalangan Generasi Z pada BSI KCP Jatinangor?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja layanan digital terhadap kepuasan nasabah BSI *Mobile* di kalangan Generasi Z secara parsial pada BSI KCP Jatinangor?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara simultan kemudahan penggunaan dan kinerja layanan digital secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI *Mobile* di kalangan Generasi Z pada BSI KCP Jatinangor?

D. Manfaat Penelitian

Tiap-tiap kajian yang dilakukan diharapkan memberi manfaat. Didapati manfaat teoritis dan praktis dalam kajian ini, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman masyarakat dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi khususnya terkait dengan kajian mengenai keputusan generasi Z dalam menggunakan jasa bank syariah yang nantinya.

a. Menambah pemahaman tentang layanan digital di perbankan syariah:

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan mengenai bagaimana layanan digital bank syariah dipersepsikan oleh generasi muda, khususnya Generasi Z. Temuan penelitian dapat membantu memperluas teori tentang perilaku konsumen, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah yang sedang berkembang.

b. Memperjelas bagaimana Generasi Z menilai layanan digital:

Karena Generasi Z tumbuh di lingkungan yang sangat dekat dengan teknologi, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih nyata tentang harapan, kebutuhan, dan cara mereka menilai layanan perbankan digital. Hal ini penting untuk melengkapi teori-teori yang membahas preferensi pengguna digital native.

- c. Memberikan contoh metodologis untuk penelitian selanjutnya:

Instrumen dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi akademisi lain yang ingin meneliti topik serupa. Baik indikator penilaian maupun metode analisisnya bisa digunakan kembali atau dikembangkan lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti, Bank, generasi Z, dan pemerintah terkait dengan kajian mengenai keputusan generasi Z dalam menggunakan jasa bank syariah.

a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Jatinangor

- 1) Membantu bank memahami kebutuhan generasi muda:

Temuan penelitian dapat memberikan wawasan kepada BSI mengenai fitur atau layanan apa yang paling dibutuhkan oleh pengguna muda misalnya kebutuhan akan aplikasi yang lebih stabil, transaksi yang lebih cepat, atau sistem keamanan yang lebih kuat.

- 2) Mendorong BSI untuk mengembangkan inovasi layanan digital:

Informasi dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BSI dalam mengembangkan fitur baru dan meningkatkan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pengguna.

- 3) Sebagai cermin untuk mengevaluasi layanan digital BSI Mobile:

Hasil penelitian ini bisa digunakan BSI untuk melihat secara lebih

jelas bagaimana Generasi Z menilai layanan mereka. Bank dapat mengetahui bagian mana yang sudah berjalan dengan baik dan aspek mana yang masih perlu diperbaiki.

b. Bagi Nasabah Generasi Z

- 1) Memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kualitas layanan BSI Mobile: Penelitian ini bisa membantu generasi muda memahami layanan digital BSI berdasarkan pengalaman pengguna lain, sehingga mereka bisa memilih layanan yang paling sesuai kebutuhan.

- 2) Meningkatkan literasi digital dalam layanan keuangan syariah:

Hasil penelitian yang menggambarkan kelebihan dan kekurangan layanan digital BSI dapat membantu generasi muda lebih mengenal layanan keuangan syariah.

- 3) Menjadi wadah penyampaian aspirasi secara tidak langsung:

Persepsi dan pengalaman mereka yang dijadikan objek penelitian secara tidak langsung menjadi masukan bagi pihak bank untuk meningkatkan kualitas layanan.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

- 1) Sebagai referensi untuk penelitian bertema serupa:

Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji digitalisasi layanan perbankan syariah atau perilaku pengguna digital.

- 2) Membuka peluang untuk penelitian lanjutan:

Hasil penelitian dapat dikembangkan dalam topik lain seperti loyalitas

nasabah, minat penggunaan aplikasi, atau kepercayaan terhadap bank syariah digital. Bagi Regulator (OJK/Bank Indonesia)

3) Menjadi gambaran mengenai perkembangan digital banking syariah:

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat penerimaan layanan digital bank syariah di kalangan generasi muda.

4) Membantu regulator memahami tantangan dan peluang layanan syariah digital: Jika penelitian menemukan isu terkait keamanan, literasi, atau pengalaman pengguna, hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi regulator dalam merumuskan kebijakan layanan digital ke depan.

