

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada perubahan pola hidup dan sistem pembayaran transaksi ekonomi di dalam masyarakat. Perkembangan pesat teknologi di zaman sekarang ini membuat gaya hidup masyarakat ikut berubah dan semakin bergantung pada teknologi yang dinilai mempermudah segalanya menjadi lebih efektif, efisien, dan lebih ekonomis (Karnadi et al., 2018). Perkembangan teknologi yang dinamis memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Di dunia perbankan salah satu perkembangan teknologi yang mengubah cara bertransaksi yaitu munculnya instrument pembayaran yang dikenal dengan digital banking. Dahulu ketika melakukan transaksi nasabah harus datang langsung ke bank, namun hal ini dianggap kurang efisien. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanannya perbankan melakukan inovasi dengan adanya digital banking yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kemudahan dalam bertransaksi.

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), perkembangan digital banking di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan konsisten dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, Bank Indonesia (BI) mencatat transaksi digital banking Rp 58.478,24 triliun atau naik sebesar 13,48% (yoy) dan diperkirakan meningkat 9,11% (yoy) hingga mencapai Rp 68.803,77 triliun pada tahun 2024 (Bank Indonesia, 2023). Pada Mei 2024, nilai transaksi perbankan digital mencapai Rp 5.570,49 triliun atau meningkat 10,82% secara tahunan. Pada April 2024, nominal transaksi digital banking mencapai Rp 5.340,92 triliun, tumbuh 19,08% (yoy). Pertumbuhan digital banking terus meningkat sehingga pada kuartal I 2024, Bank Indonesia mencatat transaksi digital banking mencapai Rp15.881,5 triliun. Angka tersebut naik 16,15% dibanding periode yang sama tahun lalu (yoy) (Bank Indonesia, 2024).



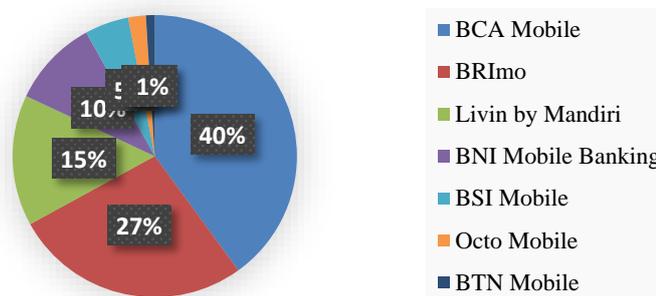
Sumber: Bank Indonesia, 2023

### Gambar 1.1 Pertumbuhan Transaksi Digital Banking

Pertumbuhan digital banking didorong kuat oleh Gen Z yang menempati kelompok generasi terbesar di Indonesia saat ini. Gen Z menjadi penduduk dengan komposisi jumlah terbanyak di Indonesia yaitu sebesar 27,94% atau sebanyak 74,93 juta jiwa (BPS, 2024). Sebagai generasi pertama yang tumbuh besar dengan teknologi digital, Gen Z memiliki pemahaman yang mendalam dan kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi. Hal ini menjadikan mereka pilar penting dalam membentuk dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang pesat. Gen Z sendiri merupakan generasi kelahiran tahun 1997-2012 yang memiliki karakteristik memiliki pemahaman digital cukup baik dikarenakan sejak dini generasi ini sudah hidup berdampingan dengan perkembangan teknologi atau dapat dikatakan *digital native*, sehingga terbiasa memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari (Fadillah et al., 2022).

Laporan "Digital Vortex 2023" dari IMD mengungkapkan bahwa industri jasa keuangan berada di posisi ketiga dalam daftar industri yang paling terpengaruh oleh disrupsi digital. Hal ini disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi dan munculnya berbagai platform serta aplikasi digital. Perubahan pola hidup masyarakat yang semakin menuntut kemudahan dan efisiensi dalam mengelola keuangan menjadi pendorong utama terjadinya disrupsi ini (Shan J & Wade M. R, 2023). Generasi *digital natives* yang akrab dengan teknologi kini sudah memasuki usia produktif, menjadi penggerak

utama pergeseran ke transaksi keuangan digital. Dengan 84% dari mereka melakukan transaksi keuangan secara digital. Beradaptasi dengan tren digital, perbankan bertransformasi dengan menawarkan layanan digital banking yang menargetkan Generasi Z dan Milenial. Layanan digital banking yang lengkap dan inovatif kini menjadi standar baru dalam industri perbankan (Ulfah, 2020). Berdasarkan penelitian populix mobile banking terpopuler di Indonesia tahun 2024, yaitu:



Sumber: Penelitian Populix

**Gambar 1. 2**  
**Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024**

Persaingan ketat di industri perbankan mendorong bank-bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka untuk menarik lebih banyak nasabah. Oleh karenanya penelitian ini membahas tiga faktor yang mempengaruhi minat penggunaan yaitu kemudahan, manfaat dan sikap. Hal ini dikarenakan ketiga faktor tersebut berkaitan dengan minat penggunaan suatu produk.

Kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh digital banking belum tentu langsung membuat nasabah tertarik menggunakannya. Minat seseorang untuk mencoba teknologi baru, termasuk digital banking, dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam diri individu maupun dari lingkungan sekitar. Minat seseorang untuk menggunakan teknologi baru tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti promosi dan fasilitas yang ditawarkan, tetapi juga oleh faktor internal seperti kemudahan, kepercayaan, manfaat, kenyamanan, sikap, dan pengetahuan mereka (Schiffman & Leslie, 2008).

Minat perilaku atau sering disebut *behavioral intention* adalah dorongan internal seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Dorongan ini bukan hanya sekadar keinginan, tetapi juga melibatkan pertimbangan-pertimbangan yang lebih rasional. Keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu dipengaruhi oleh pendapat mereka sendiri tentang hal itu dan juga oleh apa yang mereka pikirkan tentang pendapat orang lain. Minat penggunaan suatu teknologi di definisikan sebagai keinginan atau kecenderungan seseorang untuk memanfaatkan dan menerapkan suatu teknologi dalam kehidupan sehari-hari atau dalam konteks pekerjaan. Dengan kata lain seseorang akan melakukan suatu perilaku jika memiliki keinginan atau minat untuk melakukannya (Navira & Sobarsyah, 2023).

Pada penggunaan digital banking ada beberapa fitur yang kurang relevan dengan kebutuhan nasabah yang ditawarkan oleh bank, sehingga mengakibatkan nasabah atau pengguna akan sulit untuk melihat manfaatnya. Padahal sederhanya manfaat penggunaan adalah sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan teknologi tersebut akan memberikan nilai tambah atau keuntungan baginya (Jogiyanto, 2007). Manfaat dengan minat penggunaan memiliki hubungan yang cukup erat dimana ketika nasabah merasakan besarnya manfaat yang diterima saat melakukan transaksi maka nasabah akan cenderung menggunakannya dalam jangka panjang.

Nasabah juga mengeluhkan mengenai kendala atau kesulitan dalam menggunakan digital banking dikarenakan beberapa faktor seperti halnya kompleksitas fitur dimana bank menawarkan terlalu banyak fitur sehingga pengguna merasa *overwhelmed* dan kesulitan untuk menavigasi aplikasi serta desain antarmuka yang kurang intuitif dapat membuat pengguna kesulitan menemukan fitur yang mereka butuhkan. Selain itu keterbatasan teknis seperti konektivitas internet yang buruk dan kompatibilitas perangkat juga memengaruhi persepsi masyarakat menggunakan digital banking. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kemudahan penggunaan dengan minat penggunaan. Dimana semakin tinggi persepsi nasabah terhadap

kemudahan suatu layanan, semakin tinggi pula niat mereka untuk menggunakan layanan tersebut (Atieq & Nurpiani, 2022).

Selain itu, faktor kepercayaan terhadap produk juga berpengaruh terhadap minat menggunakan digital banking. Menurut Jogiyanto (2007) Kepercayaan merupakan hasil evaluasi yang dilakukan individu terhadap informasi yang telah mereka terima, proses, dan pahami. Kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kemampuan bank dalam menjaga keamanan sistem dan kerahasiaan data. Masih banyak masyarakat yang meragukan keamanan data meskipun bank mengklaim bahwa data pengguna aman, namun tetap ada kekhawatiran bahwa data pribadi dapat disalahgunakan. Hal tersebut dikarenakan banyak kasus penipuan yang melibatkan layanan digital banking membuat pengguna ragu untuk menggunakan layanan digital banking tersebut.

Persepsi kenyamanan dalam konteks digital banking mengacu pada sejauh mana pengguna merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Ketika pengguna merasa nyaman, mereka cenderung lebih sering menggunakan layanan tersebut dan memberikan penilaian positif (Holifah & Adiba, 2024). Namun ada beberapa masalah yang terkait dengan persepsi kenyamanan seperti desain aplikasi yang kurang menarik dimana tampilan yang membosankan atau terlalu banyak elemen visual dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Kekhawatiran akan keamanan data pribadi juga dapat membuat pengguna merasa tidak nyaman saat melakukan transaksi online. Selain itu penggunaan ukuran font yang terlalu kecil memungkinkan pengguna dengan gangguan penglihatan akan kesulitan membaca informasi pada layar.

Mobilitas dalam digital banking mengacu pada kemampuan pengguna untuk mengakses dan menggunakan layanan perbankan secara fleksibel dan kapan saja, di mana saja. Meskipun teknologi telah memungkinkan mobilitas yang tinggi, namun masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Diantaranya jangkauan jaringan yang terbatas, kecepatan loading yang lambat dan antar muka yang tidak responsif.

Sikap (*Attitude Toward Using*) didefinisikan sebagai sikap penerimaan atau penolakan terhadap penggunaan sistem sebagai dampak ketika seseorang menggunakan teknologi dalam pekerjaannya. Ketika seseorang merespon positif atau menyukai produk yang dijual, maka akan berupaya agar mereka terus menyukai produk tersebut. Sebaliknya, jika mereka tidak suka, kita akan berusaha mengubah persepsi mereka menjadi sikap yang lebih positif. Hubungan antara sikap dan minat penggunaan yaitu ketika semakin tertarik seseorang pada suatu objek, maka akan semakin besar pula perhatiannya terhadap objek tersebut (Setyawati, 2020).

Layanan digital banking ini sudah banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Terutama oleh Gen Z di wilayah Kabupaten Cirebon. Kabupaten Cirebon adalah kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kecamatan Sumber. Jumlah penduduk kabupaten Cirebon per 2023 adalah 2.427.129 jiwa, yang mana didominasi oleh Gen Z dan Milenia (BPS, 2023). Pada penelitian ini penulis memiliki fokus penelitian pada Gen Z di Kabupaten Cirebon. Hal tersebut dilakukan karena Gen Z tumbuh besar dalam era digital, sehingga mereka sangat akrab dengan teknologi dan memiliki kecenderungan alami untuk mengadopsi inovasi baru, termasuk layanan perbankan digital. Mereka juga telah memiliki pengalaman yang luas dalam menggunakan berbagai jenis aplikasi dan platform digital, sehingga memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan perbankan digital. Dengan memahami karakteristik dan preferensi generasi ini, industri perbankan dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan memenangkan persaingan di pasar yang semakin kompetitif.

Hasil penelitian Wardani et al (2020) menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan minat menggunakan uang elektronik. Agustino (2021) hasil penelitiannya menyatakan bahwa bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan E-Wallet. Marlina (2018) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap. Rismalia dan Sugiyanto (2022) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat

memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap dan minat menggunakan uang elektronik. Sikap juga berhasil memediasi kemudahan dan manfaat terhadap minat menggunakan uang elektronik. Hubungan signifikan positif tersebut terjadi karena sistem dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Hal itu meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan internet banking, oleh karenanya dia memberikan tanggapan positif terhadap internet banking dan akan terus menggunakannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti Minat Gen Z menggunakan layanan digital banking. Penelitian ini penting dilakukan karena relevan dengan perkembangan teknologi finansial, membantu memahami perilaku konsumen Gen Z, mendukung pengembangan strategi pemasaran yang efektif, dan meningkatkan inklusi keuangan. Oleh karenanya melihat latar belakang tersebut peneliti tertarik mengambil judul penelitian “PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEMANFAATAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN DIGITAL BANKING DENGAN SIKAP SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA GEN Z DI KABUPATEN CIREBON”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah masalah sebagai berikut:

1. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh bank kurang relevan dengan kebutuhan pengguna, sehingga pengguna akan sulit melihat manfaatnya.
2. Kompleksitas fitur dimana bank menawarkan terlalu banyak fitur sehingga pengguna merasa *overwhelmed* dan kesulitan untuk menavigasi aplikasi.
3. Desain antarmuka yang kurang intuitif dapat membuat pengguna kesulitan menemukan fitur yang mereka butuhkan.
4. Keterbatasan teknis seperti konektivitas internet yang buruk dan kompatibilitas perangkat juga memengaruhi persepsi masyarakat menggunakan digital banking.

5. Banyak kasus penipuan yang melibatkan layanan digital banking membuat pengguna ragu untuk menggunakan layanan digital banking tersebut.
6. Kekhawatiran akan keamanan data pribadi juga dapat membuat pengguna merasa tidak nyaman saat melakukan transaksi online.
7. Penggunaan ukuran font yang terlalu kecil memungkinkan pengguna dengan gangguan penglihatan akan kesulitan membaca informasi pada layar.
8. Jangkauan jaringan yang terbatas, kecepatan loading yang lambat dan antarmuka yang tidak responsif.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah ditemukan, maka penelitian ini akan berfokus pada masalah-masalah, sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan. Karena kemudahan menggunakan layanan digital banking merupakan faktor kunci yang mempengaruhi minat penggunaan. Dengan memahami permasalahan yang terkait dengan persepsi kemudahan, bank dapat merancang layanan digital banking yang lebih user-friendly dan meningkatkan tingkat adopsi di kalangan masyarakat.
2. Persepsi Kemanfaatan. Karena dengan memahami permasalahan yang terkait dengan persepsi manfaat bank dapat merancang strategi pemasaran dan pengembangan produk yang lebih efektif untuk meningkatkan minat pengguna.
3. Sikap. Sikap merupakan faktor kunci dalam keberhasilan adopsi digital banking. Dengan memahami permasalahan yang terkait dengan sikap, bank dapat merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat terhadap layanan digital banking.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap Sikap Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon?

2. Apakah Kemanfaatan berpengaruh terhadap Sikap Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon?
3. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon?
4. Apakah Kemanfaatan berpengaruh terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon?
5. Apakah Sikap berpengaruh terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon?
6. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon melalui Sikap?
7. Apakah Kemanfaatan berpengaruh terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon melalui Sikap?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan:

1. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Kemudahan terhadap Sikap Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Kemanfaatan terhadap Sikap Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Kemudahan terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon.
4. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Kemanfaatan terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon.
5. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Sikap terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon.
6. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Kemudahan terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon melalui Sikap.
7. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Kemanfaatan terhadap Minat Gen Z menggunakan digital banking di Kabupaten Cirebon melalui Sikap.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah khususnya dalam bidang ilmu perbankan syariah. Dimana dapat dijadikan sebagai masukan, tambahan informasi, serta tambahan pengetahuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, wawasan dan pemahaman mendalam mengenai pengaruh kemudahan dan kemanfaatan terhadap minat penggunaan digital banking dengan sikap sebagai variabel intervening.

#### **b. Bagi Akademisi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan, rujukan, acuan bagi pihak yang membutuhkan, serta dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti yang meneliti masalah sejenis.

#### **c. Bagi Intasnsi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi yang signifikan dalam memahami dinamika pasar digital banking dan memberikan rekomendasi yang berharga bagi berbagai pemangku kepentingan serta dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Agar laporan penelitian lebih terorganisir dan mudah dipahami, peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini mencakup penjelasan mengenai kajian tentang teori yang digunakan, variabel penelitian, literature review, serta kerangka konseptual dan hipotesis penelitian

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

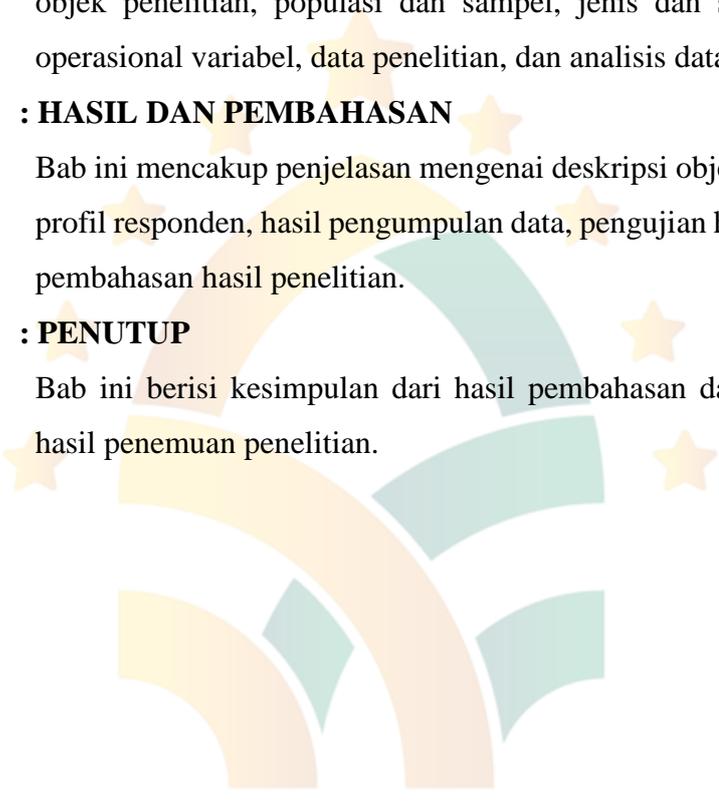
Bab ini mencakup penjelasan mengenai jenis dan pendekatan, objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, operasional variabel, data penelitian, dan analisis data.

**BAB II : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mencakup penjelasan mengenai deskripsi objek penelitian, profil responden, hasil pengumpulan data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB II : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran dari hasil penemuan penelitian.



UINSSC