

BAB I

PENDAHULUAN

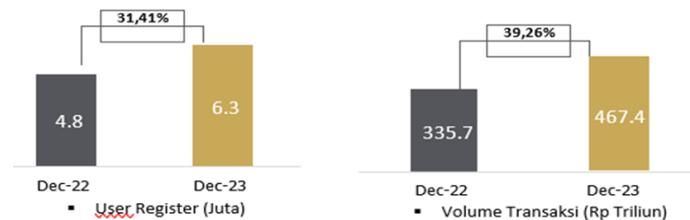
A. Latar Belakang

Di era digital sekarang ini, perkembangan teknologi informasi sudah membuat banyak aspek kehidupan berubah, termasuk di dunia keuangan. *Fintech*, atau *financial technology*, adalah salah satu inovasi yang lagi *booming*. Maka dari itu, *fintech* menawarkan solusi canggih untuk mempermudah transaksi keuangan. Saat ini, layanan perbankan sangat andal dan menjadi kebutuhan penting karena mencakup banyak kegiatan distribusi keuangan bagi lembaga perbankan. Akibatnya, bank semakin menarik minat semua orang untuk menggunakan layanan yang mereka tawarkan. Generasi muda menjadi target utama lembaga perbankan untuk meningkatkan jumlah nasabah. Generasi muda diyakini terbuka dan lebih tertarik dengan transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari (N. H. Lubis, 2021).

Perkembangan teknologi tentunya menjadi peluang 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 peluang bisnis di era digital, dengan menyediakan layanan Mobile banking atau yang diberi nama Beyond By BSI yang dimana hasil transformasi dari aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini bertujuan untuk mendukung berbagai kebutuhan perbankan dan keuangan nasabah menjadi lebih efektif (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024). Fasilitas layanan BSI ini 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 (Vernanda, 2024).

User BSI Mobile tumbuh 31,41% dengan Volume Transaksi yang terus meningkat

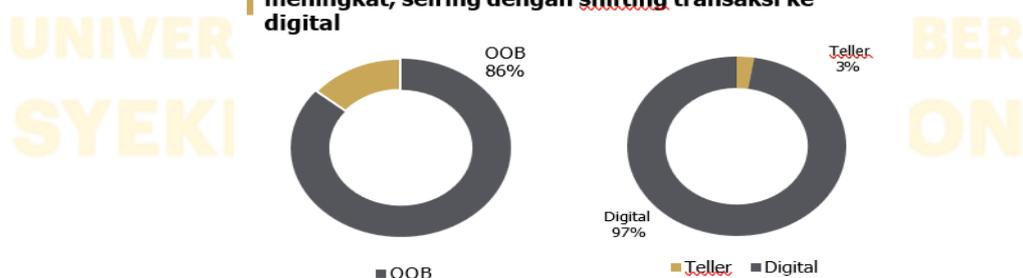


Sumber : (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024b)

Gambar 1.1
User Register dan Transaksi di BSI

Dari Gambar diatas maka dapat diketahui bahwa, User BSI Mobile tumbuh 31,41% dengan volume transaksi yang terus meningkat. Jadi dapat disimpulkan, bahwa User BSI Mobile mengalami peningkatan dari tahun 2022 – tahun 2023. Peningkatan ini berada di User Register, yang dimana pada Desember tahun 2022 sebanyak 4,8 Juta. Di bulan Desember 2023 mengalami kenaikan 31,41% menjadi sebanyak 6,3 Juta. Bukan hanya user register saja yang mengalami peningkatan, akan tetapi volume transaksi juga mengalami kenaikan. Dimana pada Desember tahun 2023 Rp 335,7 Triliun. Dibulan Desember 2023 mengalami kenaikan 39,26% menjadi sebanyak Rp 467,4 Triliun (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024).

Pembukaan Rekening online (Online on Boarding) meningkat, seiring dengan shifting transaksi ke digital



Sumber : (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024b)

Gambar 1.2
Pembukaan Rekening Online

Dari Gambar diatas maka dapat diketahui bahwa, tingkat pembukaan rekening *online on boarding* (OOB) meningkat, dilihat dari OOB yang awalnya 86% meningkat menjadi 97%. Sedangkan untuk buka rekening ke Bank langsungnya sendiri 3%. (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024). Fenomena yang terjadi saat ini, mengenai perkembangan digitalisasi di sektor perbankan yang dimana banyak bank mulai menawarkan proses on boarding secara online untuk memudahkan masyarakat dalam membuka tabungan. Bukan hanya itu saja, terdapat perubahan preferensi masyarakat di era pasca-pandemi COVID-19 yang mana banyak masyarakat yang memilih melakukan transaksi secara online.

Online On Boarding, yang merupakan layanan pembukaan rekening secara online di PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Adanya layanan pembukaan rekening online menciptakan keuntungan terkait produk ini, antara lain memberikan kemudahan kepada calon nasabah yang ingin membuka rekening tabungan, karena sudah bisa melakukannya secara online, meskipun nyatanya calon nasabah tetap harus langsung mendatangi bank mereka untuk melakukan konfirmasi dan mendapatkan rekening tabungan dan kartu bank. Namun, keberadaan layanan pembukaan rekening online ini menghemat waktu bagi calon nasabah dengan tidak harus menunggu di bank (Marpuah, 2022).

Layanan pembukaan rekening online dapat digunakan kapan saja dan memastikan status jaringan internet stabil atau dapat menggunakan jaringan wifi. Prosedur pembukaan akun online yang pertama mengunduh dan membuka BSI Mobile, lalu mengklik buka akun. Kedua, pilih jenis akun yang Anda inginkan. Ketiga, Unggah dokumen ID foto, NPWP, foto tanda tangan dan masukkan detail pribadi. Keempat, lakukan video call untuk verifikasi tanpa harus mengunjungi cabang atau jika sudah melakukannya di cabang, cukup tunjukkan kode reservasi kepada Bank Officer (CS). Kelima, akun telah berhasil dibuat dan dapat diproses secara langsung. Keenam, nasabah menerima kode aktivasi BSI Mobile dan

dapat melakukan transaksi, setoran dapat dilakukan melalui transfer bank, kartu ATM diambil di kantor cabang terdekat (Marpuah, 2022).

Beberapa aspek yang dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan Mobile banking seperti minimnya promosi fitur Mobile banking dari pihak bank dan kurangnya literasi keuangan/pemahaman terkait penggunaan fitur dalam layanan Mobile banking (M.V.A. Lubis & Siregar, 2021). Sebab jika tidak ada minat maka tidak akan terjadi keputusan penggunaan layanan. Selain pemahaman teknologi terhadap fitur Byond by BSI preferensi personal individu terkait faktor-faktor penerimaan teknologi digital juga dapat mempengaruhi generasi Z dalam hal penggunaan layanan Byond by BSI. Maka untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi keputusan penerimaan nasabah dalam menggunakan layanan pembukaan rekening online melalui aplikasi BSI Mobile atau Byond By BSI pada generasi Z di kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara, digunakan acuan sebuah model teori yakni disebut teori model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*).

Model TAM ini adalah sebuah teori yang didasarkan pada teori psikologi yang menerangkan tentang perilaku pengguna dalam menerima sistem teknologi yang mengacu pada keyakinan, sikap, niat dan hubungan perilaku penggunanya (Vernanda, 2024). Teori penerimaan teknologi diperkenalkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis, dimana teori ini berfokus pada dua faktor dasar, yakni persepsi dari pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang dimiliki teknologi yang kemudian berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan teknologi baru. Di sisi lain menurut Davis (1986) dalam Munif Anggraeni (2020) mengungkapkan terdapat lima konsep model penerimaan teknologi TAM, yaitu persepsi kegunaan atau persepsi manfaat, persepsi kemudahan, sikap terhadap perilaku atau sikap penggunaan, minat perilaku, dan perilaku pengguna teknologi (Anggraeni, 2020). Tujuan model TAM ini digunakan guna mengidentifikasi apa saja faktor-faktor penerimaan seseorang terhadap

sebuah teknologi dan menerangkan hubungan kausalitas antara kepercayaan, sikap, perilaku dan niat dalam menggunakan sistem teknologi (Vernanda, 2024). Sehingga berdasar teori tersebut, peneliti memutuskan untuk mengangkat 2 komponen dari teori TAM sebagai variabel untuk penelitian ini yaitu ada persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan penggunaan sebagai aspek yang dapat menjadi penyebab seseorang mengambil keputusan penggunaan layanan pembukaan rekening online BSI.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan pembukaan rekening online BSI Mobile adalah persepsi manfaat. Secara umum persepsi manfaat merupakan tingkatan dimana individu mempercayai akan ada manfaat positif yang didapat saat menggunakan suatu teknologi yang mampu meningkatkan tingkat efektivitas, produktivitas dan kinerja. Namun ada sebagian Generasi Z yang tidak mengetahui manfaat nyata dari pembukaan rekening secara online, seperti menghemat waktu karena tidak perlu pergi ke bank dan juga biaya administrasi yang lebih rendah. Sehingga masih banyak masyarakat yang lebih cenderung membuka rekening secara offline. Selain itu, rekening online juga memiliki batasan seperti batasan transaksi tunai, sehingga masyarakat merasa bahwa manfaat yang didapat kurang maksimal.

Menurut hasil penelitian Neta Shinta Vernanda (2024) menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat (X1), kemudahan penggunaan (X2) dan sikap (X3) secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan layanan pembukaan rekening online BSI Mobile pada gen Z nasabah BSI di Purwokerto (Vernanda, 2024). Studi ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noor Faizah (2021) menunjukkan bahwa variabel Kemanfaatan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002. Dari hasil uji statistik t pada kemanfaatan nilai signifikansi t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,137 > 1,661$) dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,436 (Faizah, 2021). Dengan adanya persepsi manfaat ini, maka semakin tinggi minat Generasi

Z untuk membuka rekening online di BSI. Karena Gen Z bila melakukan sesuatu dilihat dari manfaatnya terlebih dahulu.

Manfaat yang dirasakan juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan karena semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin bermanfaat sistem tersebut. Maka faktor kedua yang mempengaruhi penggunaan layanan pembukaan rekening online BSI yakni kemudahan penggunaan. Pengertian persepsi kemudahan diartikan sebagai ukuran dimana seseorang memiliki kepercayaan bahwa saat menggunakan sistem teknologi tertentu mudah dioperasikan atau diakses tanpa mengeluarkan usaha yang banyak (Setyowati & Respati, 2017). Dengan kata lain jika layanan pembukaan rekening online melalui aplikasi Beyond By BSI yang ditawarkan dirasa mudah digunakan maka hal tersebut akan mendorong pengguna Gen Z untuk menerima serta menggunakan teknologi tersebut tanpa ragu. Namun ada beberapa faktor masalah dari persepsi kemudahan dimana tidak semua generasi Z merasa mudah untuk membuka rekening secara online, ada beberapa generasi Z yang merasa kesulitan ketika membuka rekening jika proses verifikasinya yang rumit dan memerlukan banyak dokumen. Tidak hanya itu, banyak calon nasabah yang terkena kendala koneksi internet yang tidak stabil, sehingga mereka mengalami hambatan untuk pembukaan rekening.

Adapun hasil penelitian Munif Anggraeni (2020) menyatakan bahwa persepsi manfaat (X1), persepsi kemudahan (X2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking (Anggraeni, 2020). Studi ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noor Faizah (2021) menunjukkan bahwa Variabel Kemudahan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Dari hasil uji statistik t pada kemudahan nilai signifikansi t hitung lebih besar daripada t tabel ($4,613 > 1,661$) dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,470 (Faizah, 2021). Dengan adanya persepsi kemudahan ini, maka semakin tinggi minat Generasi Z untuk membuka rekening online di BSI.

Selain faktor tersebut, adapun aspek lain yang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan adalah fitur penting bagi pengalaman interaktif pengguna. Fitur ialah faktor penting yang menarik perhatian pengguna dalam memberikan layanan. Keunggulan dalam layanan menjadi salah satu faktor terpenting dalam memicu minat konsumen dalam membuat keputusan, apakah akan melakukan transaksi secara daring atau tidak (Anggraeni, 2020). Banyak calon nasabah yang mengalami kendala dalam pembukaan rekening tetapi sulit menghubungi customer service, hal tersebut dapat menurunkan rasa kepercayaan terhadap layanan Bank. Selain itu, calon nasabah juga ragu untuk membuka rekening secara online, dikarenakan takut keamanannya lemah sehingga berpotensi membahayakan data pribadi calon nasabah.

Adapun hasil penelitian Saydatul Karimah (2023) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi (Y) pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai (Karimah, 2023). Studi ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tabiyatul Marpuah (2022), menyatakan bahwa produk pembukaan rekening online berpengaruh positif terhadap minat masyarakat untuk menabung. Semakin tinggi kualitas layanan pembukaan rekening online Bank Syariah Indonesia cabang Palangka Raya 1, minat masyarakat terhadap menabung juga meningkat (Marpuah, 2022). Dengan adanya kualitas layanan yang baik dapat memudahkan dan memberikan manfaat terhadap layanan. Maka semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi juga minat Generasi Z untuk membuka rekening online di BSI.

Berdasarkan Data Sensus Penduduk 2020 oleh Badan Pusat Statistik Indonesia (BPS), Generasi Z atau Gen Z Gen Z adalah generasi dengan usia produktif yang lahir dalam rentang tahun 1997 sampai tahun 2012 sekitar umur 8-23 tahun yang digunakan di Indonesia. Sebagian besar Generasi Z adalah anak-anak dari Generasi X atau Milenial yang lebih tua. Generasi Z tumbuh di era teknologi dan internet yang

memungkinkan mereka untuk mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Hal ini membuat mereka terbiasa untuk memproses informasi dengan cepat dan mampu menyeleksi informasi yang relevan dan akurat (Munir, 2023). Generasi ini sangat penting untuk diperhatikan karena mengingat sebagian besar dari mereka saat ini sedang memasuki usia produktif dan generasi ini juga mendominasi populasi masyarakat di Indonesia yakni sebesar 27,94 persen. Generasi ini memiliki potensi yang sangat besar untuk saat ini dan dimasa mendatang, mereka akan memberikan pengaruh yang besar bagi kondisi masa depan negara. Hal ini tentu menjadi peluang yang baik bagi bank syariah untuk dapat meraih pangsa pasar yang strategis ini (Stillman & Stillman, 2018).

Penelitian ini direpresentasikan di Kecamatan Kelapa Gading, kecamatan ini memiliki jumlah penduduk sekitar 146.701 jiwa. yang terdiri dari 71.444 laki – laki, dan 75.257 perempuan. Untuk generasi Z di kecamatan kelapa gading sendiri sekitar 41.469 jiwa, yang terdiri dari 21.006 laki – laki dan 20.463 perempuan. Kecamatan kelapa gading ini juga memiliki 3 kelurahan, yaitu : kel. Kelapa gading barat, kel. Kelapa gading timur, dan kelurahan pegangsaan dua. Data ini diperoleh pada tahun 2023 (Pujiastuti, 2024). Dengan banyaknya penduduk kelurahan pegangsaan dua, maka penulis memilih satu generasi yang akan diteliti, yaitu generasi Z. Dikarenakan generasi z lebih memahami IPTEK dalam dunia perbankan.

Berdasarkan penjelasan di atas menguraikan fenomena yang terdapat pada minat masyarakat generasi z untuk membuka rekening online di Bank Syariah Indonesia yang akan diangkat dalam penelitian ini dan menganalisis seberapa besar pengaruh manfaat, kemudahan dan kualitas layanan terhadap minat generasi Z untuk membuka rekening online Bank Syariah Indonesia. Menimbang alasan tersebut, peneliti memilih Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Kota Jakarta Utara.

B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa deskripsi yang telah disajikan di latar belakang, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan berikut :

1. Generasi Z yang tidak mengetahui manfaat nyata dari pembukaan rekening secara online, sehingga masih banyak masyarakat yang lebih cenderung membuka rekening secara offline.
2. Tidak semua generasi Z merasa mudah untuk membuka rekening secara online, ada beberapa generasi Z yang merasa kesulitan ketika membuka rekening jika proses verifikasinya yang rumit dan memerlukan banyak dokumen.
3. Banyak calon nasabah yang terkena kendala koneksi internet yang tidak stabil, sehingga mereka mengalami hambatan untuk pembukaan rekening.
4. Banyak calon nasabah yang mengalami kendala dalam pembukaan rekening tetapi sulit menghubungi customer service, hal tersebut dapat menurunkan rasa kepercayaan terhadap layanan Bank.
5. Calon nasabah juga ragu untuk membuka rekening secara online, dikarenakan takut keamanannya lemah sehingga berpotensi membahayakan data pribadi calon nasabah.
6. Minimnya promosi fitur Mobile banking dari pihak bank
7. Kurangnya literasi keuangan/pemahaman terkait penggunaan fitur dalam layanan Mobile banking.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan beberapa aspek keterbatasan, baik dari segi waktu maupun data yang tersedia, sehingga penulis membatasi masalah dengan hanya berfokus pada pengaruh manfaat, kemudahan dan kualitas layanan terhadap minat generasi Z untuk membuka rekening online Bank Syariah Indonesia. Batasan dalam penelitian ini yaitu responden dari Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Kota Jakarta Utara.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan, identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Manfaat (X1) terhadap Minat Generasi Z (Y) Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI ?
2. Bagaimana Pengaruh Kemudahan (X2) terhadap Minat Generasi Z (Y) Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Minat Generasi Z (Y) Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI ?
4. Bagaimana Pengaruh Manfaat (X1), Kemudahan (X2) dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Minat Generasi Z (Y) Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dilakukan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Manfaat (X1) terhadap Minat Generasi Z (Y) Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI?
2. Mengukur dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Kemudahan (X2) terhadap Minat Generasi Z (Y) Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI?
3. Mengukur dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Minat Generasi Z (Y) Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI ?
4. Mengukur dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Manfaat (X1), Persepsi Kemudahan (X2) dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Minat

Generasi Z (Y) Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI ?

F. Manfaat Penelitian

Setelah prosedur penelitian dilakukan dan hasil penelitian diperoleh, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, keunggulan dari penelitian ini adalah dapat menjadi tambahan literatur atau referensi dan meningkatkan pengetahuan penulis dan pembaca tentang pengaruh manfaat, kemudahan dan kualitas layanan terhadap minat generasi Z untuk membuka rekening online Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan pemahaman bagi masyarakat untuk lebih menggunakan produk perbankan syariah. Serta dapat membantu pihak bank syariah dalam memajukan bank syariah di Indonesia. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi terkait hal-hal yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan transaksi di Bank, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas di dunia Perbankan Syariah.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika Penulisan dibuat agar penyusunan proposal skripsi ini lebih sistematis, jelas dan juga lebih terarah, maka dalam penyusunannya akan dibagi beberapa bab dan masing-masing bab memiliki sub-bab. Berikut sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN.

Pada bab ini terdiri dari sembilan sub bab yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, keterbatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan penulisan sistematis.

BAB II LANDASAN TEORI.

Pada bab ini, penulis menguraikan mengenai landasan teori-teori yang digunakan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, serta mengenai penelitian terdahulu yang relevan digunakan untuk membantu peneliti dalam menyusun penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang memperkuat penelitian mengenai bagaimana cara menganalisis permasalahan yang terjadi dan pemecahnya.

BAB III METODE PENELITIAN.

Pada bab ini, penulis menjelaskan jenis-jenis penelitian dan pendekatan, objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, fungsi variabel, instrumen penelitian dan teknik analisis data yang akan digunakan oleh penulis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, hasil uji instrumen, asumsi klasik, uji hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP.

Mengkaji tentang simpulan, saran atau rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian.