

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Generasi Z, yang dikenal sebagai kelompok penduduk asli digital, telah mengubah pemahaman kita tentang konsumen. Generasi ini, yang dibedakan oleh kreativitas mereka yang luar biasa dan rasa individualisme yang kuat, menjalankan selektivitas yang cukup besar dalam hal pilihan produk dan merek. Meskipun demikian, mereka juga menunjukkan kesadaran finansial yang tajam dan minat yang signifikan dalam menabung untuk mewujudkan tujuan jangka panjang. Dengan memanfaatkan teknologi dan media sosial, Generasi Z memupuk komunitas daring yang memberikan dukungan dan inspirasi bersama untuk mencapai kesejahteraan finansial.

Menurut Karl Mannheim, Generasi Z mencakup individu yang lahir antara tahun 1996 dan 2010, yang memiliki karakteristik berbeda yang membedakan mereka dari generasi sebelumnya. Sering diberi label sebagai penduduk asli digital, mereka telah dewasa di era yang ditandai dengan kemajuan digital yang pesat. Sementara Generasi Z sering dicirikan sebagai generasi yang berorientasi pada konsumsi, kecenderungan mereka untuk menabung juga meningkat. (Kristyowati, 2021)

Ada beberapa alasan yang membuat generasi Z memiliki minat menabung atau mengatur finansial mereka antara lain, Ketidakpastian ekonomi global dan nasional mendorong generasi Z untuk lebih berhati-hati dalam mengelola keuangan mereka. Banyak generasi Z yang memiliki tujuan keuangan jangka pendek maupun jangka panjang, seperti membeli rumah, melanjutkan studi, atau memulai bisnis. Media sosial menjadi platform bagi generasi Z untuk berbagi informasi tentang keuangan pribadi

dan menginspirasi satu sama lain untuk menabung. Nilai-Nilai Pribadi: Generasi Z yang memiliki nilai-nilai seperti kemandirian dan kebebasan finansial cenderung lebih disiplin dalam menabung (Laturette dkk., 2021)

Perbankan menjadi bagian yang sangat penting bagi sebuah perekonomian di suatu negara. Sampai saat ini perekonomian di Indonesia dapat berjalan karena peran yang dilakukan oleh perbankan. Dalam undang-undang nomor 21 tahun 2008 pasal 1 bank atau perbankan juga dapat didefinisikan sebagai sebuah lembaga atau badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya lagi kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk produk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Di Indonesia sendiri ada 2 jenis bank yang sudah berjalan sangat lama yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan memberikan keuntungan berupa suku bunga kepada nasabahnya. Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan seluruh usahanya sesuai dengan syariat Islam. (Agustin, 2022)

Bank Syariah itu sendiri berdiri sejak tahun 1992 pada masa itu bank syariah masih berbentuk BPR-syariah tetapi pada tahun sebelumnya sudah ada juga bank syariah lainnya seperti BPRS Mardhatillah (1990), BPRS Berkah Amal Sejahtera (1990), BPR Syariah Amanah Rabbaniyah (1991). Sedangkan pelopor utama perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia.

Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam sebanyak 245.973.915 jiwa sehingga memiliki pangsa pasar yang signifikan di sektor perbankan syariah. Seiring berjalannya waktu, masyarakat Indonesia mulai memahami suku bunga dan modal yang hasilnya telah ditentukan (predetermined profit) yang biasa disebut dengan riba. Riba dilarang oleh agama Islam dan 245.973.915 orang mulai

memahami hukum riba, pemahaman ini membuat orang menginvestasikan uangnya di perbankan syariah. (Anshori, 2018)

Kemudian hal yang memengaruhi minat Gen Z dalam menggunakan produk tabungan BSI KCP Siliwangi Cirebon. Salah satunya adalah religiusitas. Sebagai generasi yang lebih peka terhadap nilai-nilai spiritual dan sosial, religiusitas dapat memengaruhi preferensi mereka terhadap produk-produk keuangan syariah. bukan hanya itu Cirebon juga merupakan wilayah yang cukup terkenal akan Sejarah keislaman.

Sebagai bank syariah, BSI menawarkan produk yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah yang lebih sesuai dengan prinsip hidup yang dianut oleh sebagian besar Gen Z, khususnya di Indonesia yang mayoritas beragama Islam (Hasna & Khoiriyah, 2023)

Gen Z juga sangat mengutamakan kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan dalam layanan yang mereka terima, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Sebagai generasi yang tumbuh dalam era digital, mereka cenderung mencari kemudahan akses dan transaksi yang lebih efisien melalui aplikasi mobile banking atau layanan online yang disediakan oleh bank.

Industri perbankan syariah di Indonesia berkembang dengan cepat karena kesadaran masyarakat, terutama generasi muda, terhadap pentingnya sistem keuangan yang mengikuti prinsip Islam. Tabungan berbasis syariah, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah sambil mempertahankan nilai-nilai keislaman, adalah salah satu produk unggulan Bank Syariah Indonesia (BSI). Target potensial bagi BSI adalah Generasi Z, yang tumbuh di era digital dan memiliki fitur penting dan teliti saat memilih layanan keuangan.

Seiring dengan berkembangnya teknologi dunia perbankan juga mengalami banyak perkembangan yang sangat pesat bukan lagi hanya menjadi tempat penitipan uang atau bisa disebut tempat menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya lagi kepada masyarakat. Pada bank syariah sendiri sekarang memiliki banyak produk tabungan yang beragam sesuai kebutuhan masyarakat pada masa sekarang. Bahkan perkembangan bank syariah juga sekarang dapat dilihat dari jumlah kantor cabang dan jumlah aset yang dimiliki perbankan syariah dalam kurun waktu lima tahun terakhir berdasarkan data dari otoritas jasa keuangan yang digambarkan pada tabel berikut:

**Table 1.1 statistik perbankan syariah berdasarkan data**

| indikator         | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    |
|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Bank Umum Syariah |         |         |         |         |         |
| Jumlah bank       | 14      | 14      | 12      | 13      | 13      |
| Jumlah kantor     | 1.894   | 2.034   | 2.028   | 2.007   | 1.967   |
| jumlah asset      | 524,564 | 593,948 | 676,735 | 782,100 | 868,986 |

*Sumber: statistik perbankan syariah OJK*

Dari table di atas dapat dilihat bahwa dalam beberapa tahun kebelakang bank syariah mengalami kemajuan yang sangat pesat dapat dilihat dari jumlah aset yang tiap tahunnya semakin meningkat.

Tetapi ini tidak membuat dampak positif yang sangat besar karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui konsep dan isi dari perbankan syariah. Masyarakat masih berfikir bahwa aktivitas bank syariah sama saja dengan bank konvensional. Perbedaan nya selain pada orientasi konsep dasar operasionalnya yang berdasarkan pada ketentuan dalam islam. (Irawan dkk., 2021)

Tidak beda juga dengan bank konvensional bank syariah juga mempunyai fungsi perantara intermediary, yaitu menjadi jembatan bagi kepentingan orang yang membutuhkan dana dengan yang memiliki kelebihan dana. Selain itu juga bank syariah mempunyai fungsi kewajiban amanah sehingga memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab dan menjaga dana yang disimpan dan siap jika dana tersebut ditarik kembali oleh nasabah sesuai perjanjian. (Fitria, 2015)

Salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan Gen Z untuk menggunakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lokasi kantor cabang atau unit layanan bank. Meskipun generasi ini lebih terbiasa dengan teknologi digital dan lebih sering menggunakan aplikasi untuk mendapatkan layanan perbankan, keberadaan bank fisik yang strategis masih dipertimbangkan. Ini karena mereka ingin mendapatkan akses langsung ke layanan tertentu seperti pembukaan rekening, pengaduan, dan konsultasi keuangan. Lokasi yang mudah dijangkau, dekat dengan pusat pendidikan atau pemukiman siswa, dan di area yang aman dan nyaman dapat meningkatkan kepercayaan Gen Z terhadap bank. Akibatnya, lokasi tetap relevan sebagai komponen penelitian perilaku keuangan generasi ini dalam memilih produk tabungan di BSI.

Dengan adanya bank syariah ini diharapkan masyarakat dapat berinvestasi dan bermuamalah sesuai dengan prinsip syariah, dalam hal ini ternyata masih banyak investasi yang tidak sesuai dengan syariah islam. Dengan adanya produk investasi dan tabungan di bank syariah ini masyarakat atau nasabah ini mengharapkan nilai uangnya yang dapat bertambah di kemudian hari dan tidak ada unsur yang keluar dari syariah islam.

Di perbankan syariah sendiri semua kegiatan atau transaksi dilakukan atas dasar akad. Produk tabungan di bank syariah indonesia sendiri sangat beragam pilihannya, secara umumnya produk tabungan di

bank syariah ini menggunakan dua akad yaitu wadiah dan mudharabah. Ada beberapa produk tabungan yang menggunakan kedua akad tersebut yaitu : BSI tabungan easy wadiah, BSI tabungan bisnis, valas, tabungan simpanan pelajar, dan tabungan haji muda indonesia.

Dari beberapa uraian yang ditemukan diatas, maka penulis menemukan masalah yang cukup menarik untuk diteliti yakni sejauh mana faktor religiusitas, kualitas layanan, produk dan Lokasi terhadap minat seseorang atau generasi z dalam menggunakan produk tabungan di bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu siliwangi. Berdasarkan pengamatan pada beberapa nasabah bank BSI KCP Siliwangi ada juga beberapa generasi z yang mempunyai rekening tabungan bank Syariah Indonesia, tetapi tidak banyak juga yang belum memiliki tabungan bank Syariah. Dari pengamatan tersebut, maka peneliti termotivasi untuk mengambil judul tentang **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT GEN-Z DALAM MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN DI BSI”**

## **B. Identifikasi masalah**

Mengapa minat generasi z dalam menggunakan produk tabungan di BSI KCP Siliwangi masih relatif rendah atau belum optimal ada beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya :

1. masih banyak generasi z yang belum mengetahui tentang produk-produk yang ada di bank BSI.
2. Adanya perbedaan minat menabung gen z yang berlatar belakang keluarga religius.
3. Kurangnya pengetahuan gen z tentang kualitas pelayanan yang ada di bank BSI.
4. Banyak nya lokasi bank konvensional dibandingkan bank syariah indonesia menyebabkan gen z lebih memilih bank konvensional.



### **C. Pembatasan masalah**

Batasan masalah yang di maksud dalam penelitian ini untuk membatasi masalah yang akan dilakukan oleh penulis, maka penulis membatasi masalahnya sebagai berikut :

Memfokuskan penelitian nya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung pada gen z yaitu faktor-faktor seperti religius, kualitas layanan, produk, dan lokasi. kemudian generasi z yang di ambil disini adalah mahasiswa yang menerima beasiswa KIP-K yang membuka tabungan di BSI KCP Siliwangi.

### **D. Rumusan masalah**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor-faktor religiusitas, kualitas layanan, produk, dan lokasi berpengaruh secara parsial terhadap minat generasi Z dalam menggunakan produk tabungan di BSI KCP Siliwangi?
2. Apakah faktor-faktor tersebut berpengaruh secara simultan terhadap minat generasi Z dalam menggunakan produk tabungan di BSI KCP Siliwangi?

### **E. Tujuan dan manfaat penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian**

Ada beberapa tujuan dari penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh faktor-faktor religius, kualitas layanan, produk, dan lokasi terhadap minat gen z dalam menggunakan produk tabungan di BSI KCP Siliwangi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari variabel religiusitas, kualitas layanan, produk, dan lokasi terhadap

minat generasi Z dalam memilih produk tabungan di BSI KCP Siliwangi.

## 2. Manfaat penelitian

### a. Manfaat praktis

Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi praktis bagi bsi dan industri perbankan syariah, tetapi juga memiliki nilai tambah yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perilaku konsumen, pemasaran, dan sosiologi.

### b. Manfaat teoritis

#### 1) Manfaat bagi pendidikan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen perbankan dan pemasaran. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk menguji dan mengembangkan teori-teori terkait perilaku konsumen, dalam konteks perbankan syariah. Penelitian ini juga dapat menjadi landasan dasar bagi peneliti-peneliti berikutnya yang cakupannya lebih luas.

#### 2) Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan suatu aspek dalam kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dapat memberikan masukan mengenai produk-produk tabungan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah. Penelitian ini juga dapat digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif, baik online maupun offline. Diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategi dalam pengembangan bisnis bsi kantor cabang Cirebon dan Cipto.

#### 3) Manfaat bagi penulis



Melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat meningkatkan kemampuan dalam merancang penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data, dan menyusun laporan penelitian. Ini juga dapat menjadi salah satu syarat untuk melanjutkan studi kasus kejenjang yang lebih tinggi. Diharapkan juga dari penelitian ini penulis dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi masyarakat dan memberikan manfaat bagi pengembangan sektor perbankan syariah di Indonesia.

## **F. Sistematika penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, pembatasan masalah dan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, metode penelitian, teknik penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memaparkan tentang teori-teori yang terkait dengan penelitian ini yang berguna untuk menjelaskan permasalahan yang nyata.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang terdiri dari populasi dan sampel penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang pemaparan analisis dan pembahasan yang terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis deskriptif, analisis data dan interpretasi.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini terdiri dari dua bagian yaitu kritik dan saran. Dalam bagian pertama akan disimpulkan hasil analisis yang akan dilakukan pada bab iv,

sedangkan bagian kedua berisikan saran- saran perbaikan yang mungkin bermanfaat bagi peneliti maupun peneliti selanjutnya.

