

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI PRODUK, FITUR LAYANAN,
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH
(Studi Pada Generasi Z Pengguna BSI *MOBILE* Atau BYOND
di Kota Banda Aceh)**



Disusun Oleh:

Hafidh Alfansuri
NIM. 190603407

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI PRODUK, FITUR LAYANAN,
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH
(Studi Pada Generasi Z Pengguna BSI *MOBILE* Atau BYOND
di Kota Banda Aceh)**



Disusun Oleh:

Hafidh Alfansuri
NIM. 190603407

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Hafidh Alfansuri

NIM : 190603407

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Apabila di kemudian hari timbul tuntutan dari pihak lain terhadap karya saya ini, dan setelah dilakukan pemeriksaan bukti-bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya ternyata saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya atau dikenakan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 28 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



Hafidh Alfansuri

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Digitalisasi Produk, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Di Bank Syariah (Studi Pada Generasi Z Pengguna Bsi *Mobile* Atau *Byond* Di Kota Banda Aceh)

Disusun Oleh:

Hafidh Alfansuri

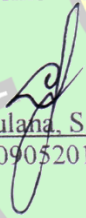
NIM: 190603407

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Banda Aceh, 15 Agustus 2025

Pembimbing I

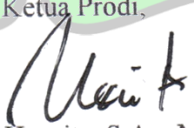

Hafidh Maulana, S.P., S.H.I, M.E.
199009052019032019

Pembimbing II


Jalilah, S.H., M.Ag
198806082023212040

AR - RANIRY

Mengetahui,
Ketua Prodi,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI PRODUK, FITUR LAYANAN DAN
KEAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING
DI BANK SYARIAH
(STUDI PADA GENERASI Z PENGGUNA BSI MOBILE ATAU BYOND
DI KOTA BANDA ACEH)**

HAFIDH ALFANSURI
NIM. 190603407

Telah Disidangkan oleh Dewan Sidang Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan
Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 27 Agustus 2025 M
4 Rabiul Awal 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E
NIP. 199009052019032019


Jalillah, S.HI., M.Ag.
NIP. 198806082023212040

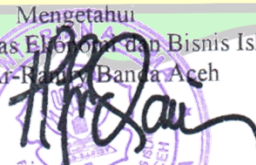
Penguji I,

Penguji II,


Evriyenni, S.E., M.Si., CCT, CATr
NIP. 198304132023212025


Cut Elida, S.HI., M
NIP. 198912122023202176

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec.
NIP. 198006252009011009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Hafidh Alfansuri
NIM : 190603407
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : hafidhalfansuri@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi ☐
yang berjudul:

Pengaruh Digitalisasi Produk, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah (Studi Pada Generasi Z Pengguna Bsi Mobile Atau Byond Di Kota Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 28 Agustus 2025

Mengetahui,

Penulis

Hafidh Alfansuri
NIM.190603407

Pembimbing I

Hafidh Maulana S.P., S.H.I., M.E.
NIP.199009292025212004

Pembimbing II

Jalilah, S.H., M.Ag.
NIP.198402022023211023

KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur kepada Allah SWT., atas berkat dan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Digitalisasi Produk, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah (Studi Pada Generasi Z Pengguna Bsi Mobile Dan Byond di Kota Banda Aceh)”**. Semoga Nabi Muhammad SAW, semoga beliau beristirahat dalam damai, semoga penelitian ini berkontribusi dalam mencatat sunnah beliau dalam catatan sejarah ilmu pengetahuan. Tesis ini telah melalui banyak upaya, dan tidak akan terwujud tanpa dukungan moral dan material serta nasihat dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini.

Nabi Muhammad SAW yang agung, Pemimpin Alam Semesta, adalah penerima shalawat dan salam kita. Dari zaman jahiliyah hingga dunia yang kita huni saat ini, beliau telah membawa banyak perubahan. Meskipun saya menghadapi beberapa tantangan dalam penulisan tesis ini, saya akhirnya berhasil menyelesaikannya berkat bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, saya sangat berterima kasih kepada:

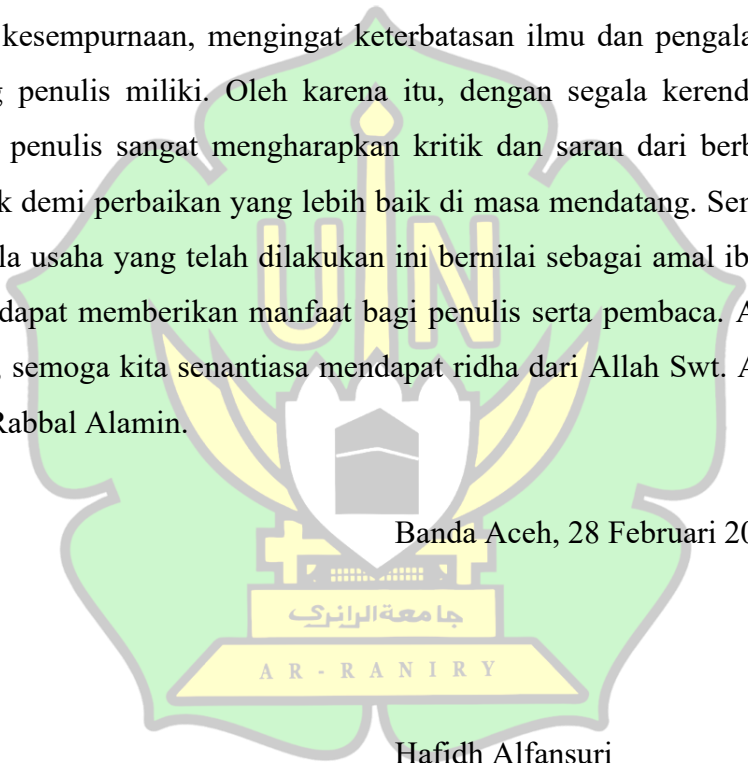
1. Prof. Dr. Hafas Furqani. M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria., S.E., M.Sc, RSA Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah membantu memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Hafizh Maulana, SP., S.HI., ME selaku ketua Laboratorium, serta Staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Hafizh Maulana, SP., S.HI., ME selaku Pembimbing I dan Jalilah, S.H selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta beserta keluarga, dan sahabat tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi.
6. Bapak/Ibu dosen serta staf di lingkungan Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa studi.
7. Dan tak lupa, untuk teman-teman tongkrongan di Starblack Kopi, terima kasih atas canda tawa, diskusi receh tapi

bermakna, serta kopi dan obrolan panjang yang entah bagaimana bisa ikut membantu meredakan stres selama menyusun skripsi ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi perbaikan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga segala usaha yang telah dilakukan ini bernilai sebagai amal ibadah dan dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca. Akhir kata, semoga kita senantiasa mendapat ridha dari Allah Swt. Amin Ya Rabbal Alamin.

Banda Aceh, 28 Februari 2025



Hafidh Alfansuri

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u 1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	Ḍḍ			

2. Vocal

Seperti padanannya dalam bahasa Indonesia, vokal bahasa Arab dapat berstruktur tunggal (monoftong) atau ganda (difting).

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang diwakili oleh tanda atau harakat ditransliterasikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
ﻻَ	<i>Faṭḥah</i>	A
ﻻِ	<i>Kasrah</i>	I
ﻻُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Transliterasi vokal ganda bahasa Arab yang diwakili oleh gabungan huruf dan harakat adalah gabungan huruf, khususnya:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
ﻻِﻱ	<i>Faṭḥah</i> dan ya	Ai
ﻻِﻭ	<i>Faṭḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

Kaifa : كيف

Haula : هؤل

3. Maddah

Maddah yang artinya panjang, dilambangkan dengan harakat dan huruf, kemudian ditransliterasikan menjadi huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ/آ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ/إ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ/أ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

Qāla : قَالَ

Ramā : رَمَى

Qīla : قِيلَ

Yaqūlu : يَقُولُونَ

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Jika suatu kata diakhiri dengan ta marbutah (ة) dan digantikan oleh kata yang menggunakan artikel al, dan kedua kata tersebut diucapkan secara terpisah, maka ta marbutah (ة) ditransliterasikan menjadi h.



ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Hafidh Alfansuri
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Digitalisasi Produk, Fitur Layanan,
Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan
Mobile Banking Di Bank Syariah (Studi
Pada Generasi Z Pengguna Bsi Mobile Atau
Byond Di Kota Banda Aceh)
Pembimbing I : Hafizh Maulana, S.P., S.H.I, M.E.
Pembimbing II : Jalilah, S.H.,M.Ag

Perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam peningkatan sistem informasi dengan menghadirkan *mobile banking* (m-banking). Bank BSI merupakan satu diantara bank yang memberikan layanan transaksi keuangan kepada nasabah bernama BSI *Mobile* dan BYOND. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan terhadap minat penggunaan BSI *Mobile* atau BYOND baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan kuesioner dan analisis regresi linier berganda. Hasil uji T menunjukkan bahwa digitalisasi produk dan keamanan yang berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, sedangkan fitur layanan tidak berpengaruh signifikan. Uji F secara simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

Kata kunci: *Digitalisasi produk, fitur layanan, keamanan, minat mobile banking*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 15
2.1 <i>Mobile banking</i>	15
2.1.1 Pengertian Mobile banking	15
2.1.2 Tujuan dan Manfaat <i>Mobile banking</i>	17
2.1.3 Kekurangan Pada Layanan <i>Mobile Banking</i>	19
2.1.4 Perlindungan Hukum Penggunaan <i>Mobile banking</i>	20
2.2 Minat.....	22
2.2.1 Pengertian Minat	22
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat	25
2.2.3 Indikator Minat Penggunaan	25
2.3 Digitalisasi Produk.....	26
2.3.1 Pengertian Digitalisasi Produk.....	26
2.3.2 Fungsi Digitalisasi Produk	28
2.3.3 Tujuan dan Manfaat Digitalisasi	30
2.3.4 Dimensi Digitalisasi Perbankan	32

2.3.5	Indikator yang Mempengaruhi Digitalisasi Produk Perbankan	32
2.4	Fitur Layanan	34
2.4.1	Fungsi dan Manfaat Fitur Layanan <i>Mobile banking</i>	36
2.4.2	Macam-macam Fitur Layanan <i>Mobile banking</i>	37
2.4.3	Indikator Fitur Layanan <i>Mobile banking</i>	38
2.5	Keamanan	38
2.5.1	Definisi Keamanan.....	38
2.5.2	Aspek Keamanan Teknologi Digital.....	43
2.5.3	Indikator Keamanan	46
2.6	Pengaruh Antar Variabel.....	47
2.6.1	Pengaruh Digitalisasi Produk Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	47
2.6.2	Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Pengguna <i>Mobile Banking</i>	48
2.6.3	Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	50
2.6.4	Pengaruh Digitalisasi Produk, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	51
2.7	Penelitian Terkait	51
2.8	Kerangka Pemikiran.....	61
2.9	Pengembangan Hipotesis.....	62
BAB III	METODE PENELITIAN	64
3.1	Desain Penelitian	64
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	64
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	67
3.3.1	Jenis Penelitian.....	67
3.3.2	Sumber Data.....	68
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.2.1	Kuesioner	68
3.2.2	Skala Pengukuran.....	69
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	70

3.4 Uji Instrumen Penelitian	72
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	73
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	73
3.5.2 Uji Normalitas.....	74
3.5.3 Uji Multikolinearitas	75
3.5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	76
3.6 Metode Analisis Data	76
3.7 Uji Hipotesis	77
3.7.1 Uji Signifikan Persial (Uji t)	77
3.7.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	78
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Gambaran Umum Generasi Z di Kota Banda Aceh	80
4.2 Karakteristik Responden	81
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
4.2.2 Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran.....	82
4.2.3 Responden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal	83
4.2.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	84
4.2.5 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi.....	85
4.2.6 Responden Berdasarkan Tingkat Kemudahan Aplikasi.....	85
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	86
4.3.1 Tanggapan responden terhadap Variabel Digitalisasi Produk.....	87
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fitur Layanan	88
4.3.3 Tanggapan responden terhadap Variabel Keamanan.....	89

4.3.4	Tanggapan responden terhadap Variabel Minat Penggunaan.....	90
4.4	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	91
4.4.1	Uji Validitas	91
4.4.2	Uji Reliabilitas	93
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	94
4.3.1	Uji Normalitas.....	94
4.3.2	Uji Multikolinearitas	95
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	97
4.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	98
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	100
4.5.1	Hasil Uji Statistik Parsial (Uji t)	100
4.5.2	Hasil Uji Statistik Simultan (Uji F).....	102
4.5.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) ...	102
4.6	Hasil Pembahasan	103
4.6.1	Pengaruh Digitalisasi Produk (X1) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Y).....	104
4.6.2	Pengaruh Fitur Layanan (X2) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Y). ..	105
4.6.3	Pengaruh Keamanan (X3) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Y) ..	107
BAB V	PENUTUP.....	109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN		119

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penduduk Dan Generasi Z Di Kota Banda Aceh Berdasarkan Per Kecamatan	65
Tabel 4.1	Penduduk Dan Generasi Z Kota Banda Aceh Berdasarkan Per Kecamatan	81
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran	82
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal .	83
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	84
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi	85
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Tingkat Kemudahan Aplikasi.....	86
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Digitalisasi Produk.....	87
Tabel 4.9	Tanggapan Resoponden Terhadap Variabel Fitur Layanan.....	88
Tabel 4.10	Tanggapan Resoponden Terhadap Variabel Keamanan	89
Tabel 4.11	Tanggapan Resoponden Terhadap Variabel Minat Penggunaan	90
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas	92
Tabel 4.13	Tabel Hasil Uji Reabilitas.....	93
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Analisis Statistik.....	95
Tabel 4.15	Tabel Hasil Uji Multikolinearitas	96
Tabel 4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

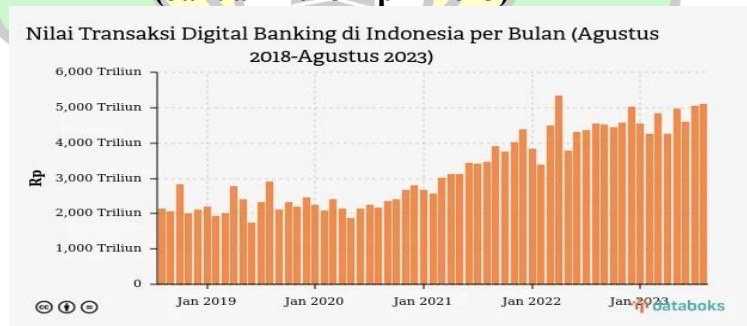
Perkembangan teknologi telah mengubah gaya hidup masyarakat modern dengan meningkatkan kebutuhan akan akses informasi cepat dan tepat. Media cetak dan elektronik berperan penting dalam hal ini, sementara perangkat seperti smartphone dan tablet memungkinkan akses informasi kapan saja dan di mana saja, mengubah cara kita berkomunikasi, bekerja, belajar, dan berbelanja. Teknologi kini menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari.

Transformasi digital juga dipandang sebagai terobosan baru dalam berbisnis termasuk di dunia perbankan. Seperti digitalisasi dalam produk perbankan yang memberikan manfaat sebagai investasi jangka panjang dan berkesempatan dalam pengurangan biaya operasional. Selain mendigitalisasi produk yang ada, transformasi ini menciptakan solusi digital baru yang mengubah pola pikir masyarakat terhadap kebutuhan keuangan saat ini (Marlina dan Bimo, 2018). Bank-bank di Indonesia, baik konvensional maupun syariah, kini menawarkan produk perbankan berbasis digital seperti tabungan, deposito, pembiayaan, kartu kredit, dan investasi.

Transformasi digital tidak hanya mengubah produk dan layanan yang ada, tetapi juga menciptakan solusi baru seperti aplikasi mobile banking, internet banking, layanan pembayaran

digital, dan platform investasi online yang memudahkan akses bagi nasabah. Ini juga mengubah persepsi masyarakat terhadap keuangan dan meningkatkan literasi keuangan mereka. Dengan demikian, transformasi digital dalam perbankan syariah memberikan manfaat baik bagi bank (pengurangan biaya dan peningkatan efisiensi) maupun bagi nasabah (solusi perbankan yang lebih modern, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan di era digital). Menurut info dari databoks per tanggal 5 Juli 2023, yaitu dari Januari 2022 ke Januari 2023 nilai transaksi dengan menggunakan digital *banking* berkisar 4-5 trilion rupiah.

Gambar 1.1
Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia per Bulan
(Januari 2018-April 2023)



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Berdasarkan Gambar 1.1, transaksi perbankan digital di Indonesia mengalami peningkatan 158% pada April 2023 dibandingkan dengan data pada April 2018. Meskipun ada fluktuasi bulanan, tren jangka panjang menunjukkan pertumbuhan

signifikan, mencerminkan minat masyarakat yang terus berkembang terhadap layanan perbankan digital. Minat ini merupakan motivasi yang mendorong individu untuk memilih dan melakukan transaksi yang sesuai dengan kebutuhannya (Hurlock, 2016).

Mobile banking adalah aplikasi yang dapat diunduh secara gratis oleh pengguna Android melalui Google Play Store atau pengguna iOS melalui App Store. Digitalisasi produk perbankan ini telah mencapai target yang hampir optimal, dengan 71% pengguna saat ini menggunakan mobile banking (Anggraeni, 2021). Mobile banking memberikan banyak manfaat bagi pihak perbankan maupun nasabah. Bagi bank, mobile banking dapat meningkatkan pendapatan melalui peningkatan jumlah nasabah yang menggunakannya, serta menekan biaya operasional. Bagi nasabah, mobile banking memungkinkan pengiriman uang 24 jam tanpa antri dan biaya tambahan. Selain itu, nasabah dapat melakukan berbagai pembayaran seperti PDAM, listrik, pendidikan, TV kabel, tiket kereta api dan pesawat, e-commerce, serta zakat.

Keragaman fitur yang ditawarkan oleh mobile banking menjadi daya saing penting bagi bank, termasuk kompetisi dengan badan usaha nonbank, sehingga mendorong pengembangan teknologi finansial. Fitur-fitur ini menjadi pertimbangan utama bagi nasabah dalam memilih bank mereka. Nasabah cenderung mencari aplikasi yang mudah digunakan dan menyediakan fitur yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Oleh karena itu, bank

perlu terus mengembangkan fitur-fitur mobile banking untuk meningkatkan daya saing dan menarik minat nasabah. Dengan menyediakan fitur yang bermanfaat dan memenuhi kebutuhan nasabah, bank dapat tetap relevan di pasar keuangan yang semakin kompetitif.

Namun, di balik manfaat dan kemudahan tersebut, mobile banking juga memiliki kelemahan, terutama terkait dengan keamanan data dan kerahasiaan informasi. Keamanan informasi menjadi hal krusial untuk mencegah pencurian data dan penipuan (Rahardjo, 2005). Oleh karena itu, untuk menarik dan mempertahankan loyalitas nasabah, bank harus fokus pada peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan keamanan.

Bank syariah perlu terus memperkuat sistem keamanan mereka dengan mengadopsi teknologi terbaru seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan deteksi ancaman canggih. Selain itu, memberikan edukasi dan pelatihan kepada nasabah mengenai praktik keamanan cyber yang baik juga sangat penting. Dengan langkah-langkah ini, bank syariah dapat meminimalkan risiko dan membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking mereka.

Seiring dengan perkembangan teknologi, banyak nasabah yang beralih ke mobile banking sebagai alternatif untuk bertransaksi. Mobile banking (m-banking) adalah platform perbankan digital yang memungkinkan nasabah melakukan

transaksi keuangan secara mandiri melalui smartphone (Rabaa'i dan ALMaati, 2021). Perangkat lunak perbankan seluler memiliki fitur penarikan tunai tanpa kartu yang membantu menghentikan penipuan skimming di ATM dan juga memungkinkan Anda melakukan transfer internet tanpa mengunjungi ATM.

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi telah membawa dampak yang signifikan pada berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang semakin memudahkan nasabahnya, salah satunya melalui aplikasi *BSI Mobile*. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara praktis dan aman kapan saja dan di mana saja. Layanan ini juga mencerminkan bagaimana BSI merespons perkembangan kebutuhan digital masyarakat yang semakin berkembang, khususnya di kalangan generasi muda.

Menurut Hery Gunadi, Direktur Utama Bank BSI, transaksi pada 2021 meningkat 28,72%, dari Rp 39,84 triliun menjadi Rp 52,5 triliun. Pengguna BSI Mobile juga meningkat 39% pada 2022, dengan total 4,81 juta pengguna. Pada 2023, transaksi melalui BSI Mobile diperkirakan mencapai Rp 64 triliun, naik 23,1%. Data ini menunjukkan kenaikan transaksi yang terus berlanjut setiap tahun. Pada Mei 2023, BSI mencatatkan 140 juta transaksi BSI Mobile, didominasi oleh kaum milenial. Saut Parulian Saragih, SEVP Digital Banking BSI, menuturkan bahwa konsumen yang

mengutamakan teknologi semakin mudah melakukan transaksi finansial dan sosial, seperti membayar zakat, infak, dan sedekah melalui aplikasi BSI Mobile. Di Aceh, terdapat 542.161 pengguna BSI Mobile per Februari 2023 (Pemerintah Aceh).

Minat penggunaan aplikasi mobile banking, termasuk BSI Mobile, dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaannya (Aprilia, 2022). Minat tersebut lebih kuat jika pengguna merasa teknologi tersebut memberikan manfaat nyata dan mudah digunakan. Hal ini sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menurut Davis (1989), serta faktor-faktor lain seperti keamanan dan ketersediaan fitur. Oleh karena itu, aplikasi mobile banking harus memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan akses dan fitur yang relevan.

BSI terus meningkatkan layanan dan inovasi digital, termasuk peluncuran SuperApp BYOND by BSI, yang menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan dan keuangan yang semakin kompleks di era digital. BYOND by BSI adalah SuperApp layanan finansial, sosial, dan spiritual dengan keamanan maksimal dan kemudahan akses. Diharapkan, SuperApp ini dapat memenuhi harapan masyarakat, memberikan solusi komprehensif untuk layanan perbankan syariah dan ekosistem ekonomi Islam. BSI juga menjajaki peluang membuka cabang di Arab Saudi setelah sebelumnya sukses di Dubai. Hery Gunadi menambahkan, BYOND by BSI merupakan hasil transformasi berkelanjutan untuk

menghadapi tantangan digitalisasi, serta mendukung program pemerintah terkait infrastruktur digital.

Namun, pada Februari 2025, aplikasi BYOND by BSI mengalami gangguan akibat pembaruan sistem, yang menyebabkan kekecewaan nasabah karena ketidakmampuan mengakses layanan perbankan digital. Meskipun BSI segera memulihkan sistem dan memastikan keamanan data nasabah, gangguan ini menciptakan tantangan untuk mempertahankan minat dan kepercayaan nasabah.

Perkembangan perbankan syariah dan kemajuan teknologi digital diharapkan dapat menarik minat generasi muda, terutama Generasi Z, yang kini mendominasi pengguna teknologi digital. Generasi Z mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam aktivitas sehari-hari, termasuk transaksi perbankan. Bencsik et al. (2016) dalam Amalia & Putri (2019) mengidentifikasi Generasi Z sebagai bagian dari kelompok yang semakin mendominasi angkatan kerja. Survei katadata.co.id (2022) menunjukkan sebagian besar Gen Z lebih memilih dompet elektronik, dengan 32,5% responden dari Gen Z. Kepemilikan rekening bank konvensional dan bank digital hampir seimbang di kalangan Gen Z, yaitu 19,6% dan 18,5%. Generasi Z berpotensi besar dalam pasar perbankan syariah, dengan 74,93 juta orang (27,94% penduduk) berasal dari kelahiran 1997-2012 (BPS, 2022). Pew Research Center (2019) juga mendefinisikan Generasi Z sebagai kelompok demografis yang lahir setelah tahun 1996, yakni mulai dari tahun 1997 hingga sekitar tahun 2012. Generasi ini merupakan generasi pertama yang

tumbuh sepenuhnya di era digital, di mana internet, media sosial, dan teknologi mobile telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari mereka sejak usia dini.

Banda Aceh, sebagai ibu kota Provinsi Aceh, memiliki pertumbuhan yang pesat dengan populasi terbesar di Aceh. Kota ini juga dikenal sebagai "kota pelajar/mahasiswa" karena adanya dua universitas negeri terbesar di Aceh dan beberapa universitas swasta. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh, populasi pada Desember 2023 mencapai 259.538 orang, dengan 59.040 orang berasal dari generasi Z (Disdukcapil, 2023).

Generasi Z memiliki tingkat adopsi internet yang sangat tinggi dan sangat bergantung pada teknologi, terutama smartphone dan internet. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), salah satu faktor yang mendukung pertumbuhan mobile banking di Banda Aceh adalah meningkatnya penetrasi smartphone. Pada 2020, penetrasi smartphone di Aceh mencapai 51,7%, lebih tinggi dari rata-rata nasional sebesar 46,5%. Masyarakat semakin terbiasa dengan teknologi dan menginginkan kemudahan akses layanan perbankan. Kebijakan pemerintah juga turut mendukung perkembangan mobile banking di daerah ini. Dengan demikian, perkembangan mobile banking syariah yang pesat dan kemajuan teknologi dapat menjadi faktor penting untuk menarik minat generasi Z di Banda Aceh. Dengan menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan generasi Z, bank syariah dapat memperkuat posisinya dalam menghadapi persaingan pasar

yang semakin ketat. Fokus pada digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan dapat meningkatkan minat generasi Z dalam menggunakan mobile banking, yang memiliki potensi besar di Banda Aceh.

Penelitian oleh Ramayani, Early Ridho Kismawadi, dan Rifyal Dahlawy Chalil (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Selain itu, penelitian oleh Iqbal dkk. (2021) menyatakan bahwa keragaman fitur mobile banking dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang juga didukung oleh hasil penelitian Rukani dan Marlina (2021) yang menunjukkan pengaruh positif dari fitur layanan.

Dengan ini perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak besar terhadap transformasi layanan perbankan. Digitalisasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan keuangan secara cepat, efisien, dan fleksibel melalui perangkat mobile seperti smartphone. Dalam hal ini, mobile banking menjadi salah satu bentuk digitalisasi perbankan yang paling menonjol. Menurut Anggraeni (2021), sebanyak 71% pengguna perbankan digital di Indonesia telah menggunakan mobile banking. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai pelaku utama dalam industri perbankan syariah, mencatatkan peningkatan signifikan dalam pengguna dan transaksi mobile banking, yaitu mencapai Rp 64 triliun pada 2023 serta didominasi oleh generasi muda, khususnya Generasi Z (Gunadi, 2023).

Fenomena ini mengindikasikan bahwa bank syariah perlu memahami keinginan generasi Z untuk meningkatkan persentase penggunaan mobile banking. Bank syariah harus melihat faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan mobile banking, karena mobile banking memiliki prospek besar di kalangan generasi Z. Dengan memahami kebutuhan ini, bank syariah dapat terus memberikan layanan terbaik dan meningkatkan minat generasi Z dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Peneliti akan membahas permasalahan ini dengan judul penelitian berdasarkan konteks yang telah disebutkan di atas, dengan mempertimbangkan fenomena kesenjangan dan temuan-temuan yang saling bertentangan dalam penelitian-penelitian terdahulu mengenai minat masyarakat dan Generasi Z terhadap mobile banking. **“Pengaruh Digitalisasi Produk, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile banking* Di Bank Syariah (Studi Pada Generasi Z di Kota Banda Aceh).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis dapat melihat beberapa permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana pengaruh digitalisasi produk terhadap minat generasi Z menggunakan *mobile banking* bank syariah?
2. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap minat generasi Z menggunakan *mobile banking* bank syariah?

3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap minat generasi Z menggunakan *mobile banking* bank syariah?
4. Bagaimana pengaruh digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan terhadap minat generasi Z menggunakan *mobile banking* bank syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai sejumlah tujuan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi produk terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank Syariah
4. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan dan juga menjadi referensi bagi kalangan

akademis dan non akademis khususnya pada bidang perbankan syariah.

2. Secara Praktis

1) Bagi akademis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan atau kritik yang membangun kepada para pemangku kepentingan layanan mobile banking, khususnya yang berbasis syariah, guna meningkatkan kinerja mobile banking syariah.

2) Bagi Bank Syariah

Penulis studi berharap lembaga keuangan dapat memanfaatkan data tersebut untuk menarik lebih banyak generasi milenial dan Gen Z yang paham teknologi untuk mengadopsi perbankan seluler.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Para peneliti di masa mendatang akan dapat memanfaatkan temuan studi ini sebagai referensi, karena temuan tersebut menjelaskan bagaimana digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan memengaruhi minat terhadap perbankan seluler dari bank Islam.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan karya ilmiah ini, penulis telah menyusun pembahasannya secara sistematis ke dalam lima bab, dengan tujuan agar setiap bab mengalir ke bab berikutnya:

BAB I: Pendahuluan

Bab I memberikan gambaran umum proyek penelitian, termasuk latar belakangnya, pernyataan masalah, tujuan penelitian, dan keuntungan yang diantisipasi berdasarkan kontribusi teoritis dan praktis.

BAB II: Landasan Teori

Pengembangan hipotesis, model penelitian/kerangka konseptual, temuan penelitian yang relevan, dan teori dibahas dalam bab kedua, yang berfokus pada landasan teori dan kerangka kerja. Dalam bab ini, kami juga membahas beberapa teori yang mencoba menjelaskan hubungan antarvariabel.

BAB III: Metode Penelitian

Bab tiga membahas metodologi penelitian, meliputi topik-topik seperti strategi penelitian, lokasi penelitian, sumber data dan metode pengumpulan, uji validitas dan reliabilitas, skala survei, variabel yang akan diukur, dan pengujian hipotesis.

BAB IV: Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penjelasan mengenai penelitian, hasil analisis, dan komentar terhadap hasil semuanya terdapat dalam bagian ini.

BAB V: Penutup

Bagian ini menyimpulkan penelitian dan menawarkan saran untuk meningkatkan item penelitian yang telah dipilih penulis.

