

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan Indonesia adalah bagian penting dari ekonomi. Bank memainkan peran penting dalam perekonomian suatu negara karena merupakan salah satu sistem keuangan yang berfungsi sebagai intermediaris keuangan, yang berarti mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana. Indonesia adalah salah satu negara dengan mayoritas penduduk muslim terbesar. Bank akan bertanggung jawab atas pengelolaan dana masyarakat dan memberikan dana kepada organisasi ekonomi lainnya. Perbankan syariah di Indonesia adalah salah satu yang telah berkembang dan menunjukkan eksistensinya. Pertumbuhan aset bank syariah selama lima tahun terakhir menunjukkan hal ini.

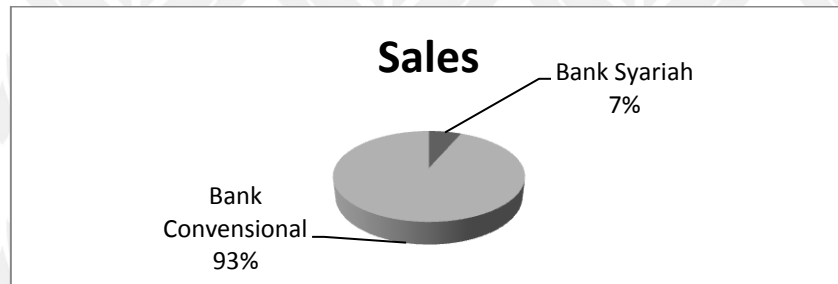
Gambar 1.1 Pertumbuhan Aset Perbankan Syariah 2017-2021



Sumber : Statistik Perbankan Syariah OJK, September 2021

Dilihat dari grafik pertumbuhan aset perbankan syariah di Indonesia dari tahun 2017 hingga 2021, presentase aset mengalami penurunan setiap tahunnya. Tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 18,97%, tahun 2018 sebesar 12,57%, tahun 2019 sebesar 9,93%, tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 13,11%, dan tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 12,22% dibandingkan tahun sebelumnya.

Gambar 1.2 Market Share Perbankan Syariah September 2021



Sumber : Perbankan Syariah OJK, September 2021

Menurut Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2021, porsi pasar perbankan syariah terlihat meningkat. Indonesia memiliki jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Sebuah laporan dari Departemen Agama menunjukkan bahwa pada tahun 2018, jumlah penduduk muslim di Indonesia berjumlah 231.069.932 orang, atau 86,69% dari total populasi. Ini menunjukkan bahwa mayoritas orang muslim di Indonesia lebih suka menggunakan bank konvensional daripada bank syariah.

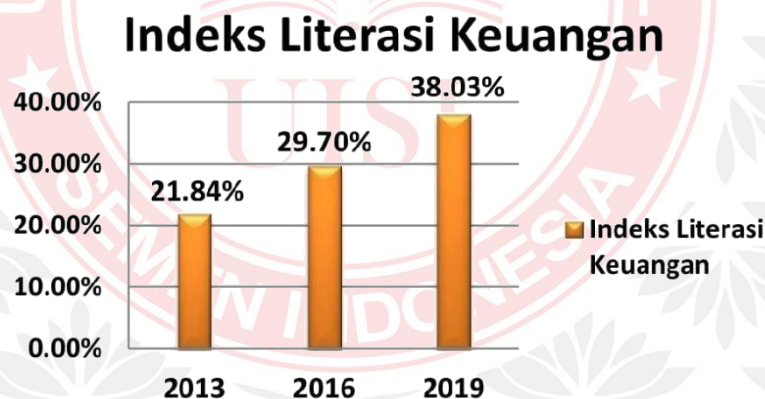
Menurut Fatwa MUI No.1 tahun 2004, praktik pembungaannya adalah haram, baik dilakukan oleh bank, asuransi, pasar modal, pegadaian, koperasi, atau individu. Jadi, dalil-dalil Quran dan Hadist tentang larangan riba seharusnya cukup untuk menarik semua pelanggan perbankan Islam untuk menabung di bank syariah. Namun, bagian pasar perbankan syariah masih jauh dari perbankan konvensional. Ini menunjukkan minat masyarakat muslim Indonesia terhadap lembaga keuangan syariah, terutama bank syariah.

Malaysia memiliki lebih dari 28% pasar perbankan syariah pada tahun 2017, meskipun populasinya lebih sedikit dari Indonesia (GIFR, 2017). Salah satu penyebab perkembangan bank syariah di Indonesia yang tertunda adalah kurangnya pemahaman tentang literasi keuangan. Literasi keuangan, menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (2016), didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan melalui pengelolaan dan pengambilan keputusan finansial yang cerdas. Pada 2019, OJK melaporkan

bahwa 76.19% orang telah menggunakan produk dan layanan keuangan, tetapi hanya 38.03 persen orang yang mampu atau paham tentang literasi keuangan. Akibatnya, masyarakat masih kurang memahami cara berinvestasi dan menabung dengan benar.

Selain itu, bank syariah di Indonesia tidak berkembang dengan cepat karena orang tidak tahu banyak tentang keuangan. Peraturan OJK No. 76 Tahun 2016 mendefinisikan literasi keuangan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan pengelolaan keuangan dan pengambilan keputusan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Peraturan OJK No. 3 Tahun 2016 mendefinisikan literasi keuangan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan pengelolaan keuangan dan pengambilan keputusan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah Data indeks literasi keuangan Indonesia adalah sebagai berikut (LPKSI OJK, 2020: 114).

Gambar 1.3 Indeks Literasi Keuangan



Sumber : LPKSI OJK 2019, 2020

Dari grafik literasi keuangan ini, dapat kita simpulkan bahwa salah satu faktor penting dalam meningkatkan minat menggunakan bank syariah, khususnya generasi muda, yang merupakan generasi penerus bangsa. Dapat dilihat bahwa generasi muda saat ini memiliki pengaturan keuangan yang sangat buruk, dengan tingkat konsumsi yang cukup tinggi dikombinasikan dengan tingkat tabungan yang rendah, yang dapat menjadikan mereka generasi konsumtif. Karena Generasi Z adalah generasi muda zaman

sekarang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang mereka. David dan Jonah (2018) Generasi Z didefinisikan sebagai orang-orang yang lahir antara tahun 1995 dan 2012, dan berusia antara 8 dan 25 tahun. Di mana usia tersebut merupakan usia dari siswa ke siswa, peneliti menggunakan siswa sebagai objek.

Menurut data yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2020, generasi Z didominasi penduduk Indonesia sebesar 27,94%, diikuti oleh generasi millennial sebesar 25,87%. Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengatakan Gen Z harus mendapatkan fasilitas terbaik, baik untuk pekerjaan maupun tempat tinggal (Kompas.com, 2022). Ini menunjukkan bahwa Generasi Z mungkin memiliki kebutuhan yang lebih besar daripada generasi lainnya. Kupperschmidt (2000) menyatakan bahwa mengelompokkan usia ke dalam berbagai generasi. Generasi Z berasal dari tahun 1995 hingga 2010. Data dari BPS (Badan Pusat Statistik) pada tahun 2020, yang dikutip oleh harian Kompas, menunjukkan bahwa Generasi Z adalah mayoritas penduduk Indonesia. Tabel berikut menunjukkan data tersebut:

Tabel 1.1 Data Penduduk Indonesia Tahun 2020

Tahun Generasi	Total Jiwa	Presentase
<1945 (Pre-Boomer)	5,03 Jiwa	1,87%
1946-1964 (Baby Boomer)	31,01 Jiwa	11,56%
1965-1980 (Generasi X)	58,65 Jiwa	21,88%
1981-1996 (Generasi Milenial)	69,38 Jiwa	25,87%
1997-2012 (Generasi Z)	74,93 Jiwa	27,94%

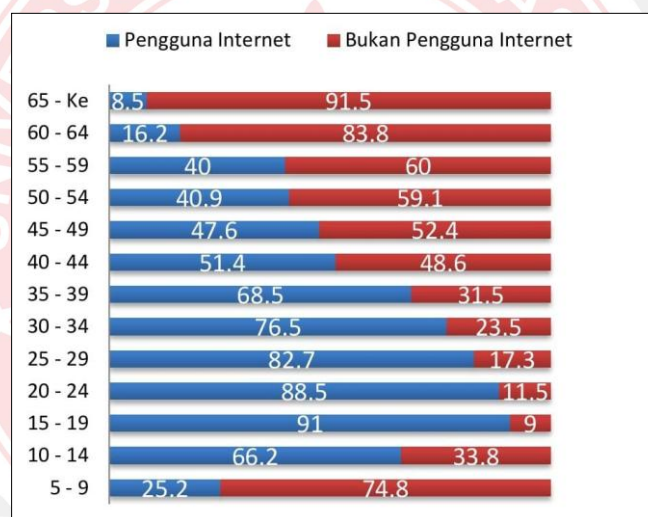
Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), Tahun 2020

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 dan 2012, telah menjadi generasi yang memiliki daya beli yang tinggi dan sangat penting untuk masa depan. Hal ini disebabkan oleh keyakinan Generasi Z bahwa menghasilkan uang dan menabung adalah hal yang paling penting bagi mereka (Arnani, 2021). Karena Generasi Z merupakan mayoritas penduduk di Indonesia, setiap bank harus memperhatikan bagaimana Generasi Z dapat memprioritaskan menabung. Ini dapat menjadi peluang besar bagi bank untuk

memenuhi kebutuhan segmen ini. Generasi Z memiliki pengetahuan keuangan yang lebih baik daripada orang lain, yang berkontribusi pada persepsi mereka tentang perbankan (Ramdani, 2020)

Menurut Grayl (2011) Generasi Z adalah generasi yang dilahirkan dan dibesarkan ketika internet sudah ada. Kami memiliki kemampuan untuk membuat Generasi Z memiliki aspek tertentu dalam kehidupan mereka. Generasi Z tidak dapat dipisahkan dari dunia digital seperti internet; mereka juga lebih cerdas dan toleran. Selain itu, Generasi Z sangat terbuka dalam hal ilmu pengetahuan, sosial, dan budaya, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Oleh karena itu, cara yang paling efektif untuk mempromosikan bank syariah kepada Gen Z adalah melalui dunia digital atau media digital.

Gambar 1.4 Penetrasi Pengguna Internet 2018 Berdasarkan Umur



(Sumber: [www.inet.detik.com](http://www.inet.detik.com))

Menurut survei yang dilakukan pada tahun 2018 oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) tentang penetrasi penggunaan internet Sebagai hasil dari fakta bahwa generasi Z, yang terdiri dari kelompok usia 15 hingga 19 tahun (dengan penetrasi 91%) dan kelompok usia 20 hingga 24 tahun (dengan penetrasi 88,5%), menempati posisi puncak sebagai pengguna internet terbanyak di Indonesia, menjadikan digital marketing sebagai strategi yang paling tepat. karena dapat dikatakan bahwa sebagian besar generasi Z telah mengakses internet atau media digital.

Menurut Primantoro (2023) PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mengalami gangguan pelayanan digital dari Senin, 8 Mei 2023, hingga Jumat, 12 Mei 2023. Dalam beberapa hari setelah kejadian, layanan sempat diperbaiki, tetapi beberapa pelanggan mengatakan bahwa mereka masih mengalami masalah saat bertransaksi melalui internet. Dilaporkan bahwa kelompok hacker LockBit telah meretas jutaan data pelanggan BSI. Mereka bahkan disebut telah menyebarkan data tersebut melalui pasar gelap internet, juga dikenal sebagai dark web. Bahkan, kelompok tersebut mengklaim telah mengajukan tawaran sebesar Rp 295.61 miliar untuk mendapatkan kembali data pelanggannya dari Bank Syariah Indonesia (BSI).

Di era teknologi informasi yang semakin berkembang dan dinamis ini, banyak perubahan yang terjadi dalam tatanan kehidupan masyarakat. Misalnya, perusahaan perbankan saat ini menghadapi tantangan untuk beradaptasi dengan cepat dengan perubahan di era digital. Dalam hal ini, industri perbankan sedang mengalami pergeseran menuju era terkomputerisasi. Inovasi digital perbankan adalah hasilnya. Dalam beberapa tahun terakhir, tren teknologi keuangan (FinTech) dan kolaborasi teknologi telah menjadi salah satu faktor pendorong industri perbankan untuk mengembangkan layanan perbankan digital.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum dibuat untuk mendukung optimalisasi teknologi perbankan di Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Peraturan OJK ini menetapkan bahwa "Layanan Perbankan Digital adalah layanan perbankan elektronik" dengan mengoptimalkan layanan yang dikembangkan dengan data nasabah untuk melayani pelanggan sesuai permintaan (pengalaman pelanggan) dengan lebih cepat dan mudah, serta dapat dilakukan sepenuhnya secara mandiri oleh pelanggan dengan memperhatikan aspek keamanan. Saat ini bank sudah menyediakan teknologi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Inovasi baru dalam produk dan layanan perbankan, seperti layanan digital atau *mobile banking*, akan memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan.

Kualitas pelayanan, yang mencakup menyediakan fasilitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan, sangat penting (Andriyani & Ardianto, 2020). Klien dapat menggunakan layanan perbankan digital untuk mengakses berbagai informasi, seperti membuka rekening, berkomunikasi, mendaftar, melakukan transaksi bank, dan menutup rekening. Mereka juga dapat mengakses informasi dan transaksi selain produk perbankan, seperti nasihat keuangan, investasi, transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik, dan kebutuhan perbankan lainnya. Dengan menggunakan aplikasi perbankan, orang dapat mengakses layanan perbankan dari smartphone kapan saja dan di mana saja selama mereka terhubung ke internet (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Menurut data dari Bank Indonesia, percepatan pembayaran digital diperkirakan akan ditingkatkan oleh transformasi digital industri perbankan, inovasi yang pesat, dan ekosistem Ekonomi Keuangan Digital (EKD).

Digital marketing berfungsi sebagai jembatan komunikasi dua arah antara perusahaan dan konsumen melalui media digital. Dengan demikian, pemasaran digital menjadi lebih mudah dan cepat untuk sampai kepada konsumen, memungkinkan mereka untuk mengetahui produk dan keunggulannya (Coviello, 2001). Marketing digital mencakup berbagai jenis media digital, seperti situs web, media sosial, iklan online, iklan di email, iklan video, iklan mesin pencari, dan jenis media digital lainnya. Bisnis memanfaatkan digital marketing sebagai alat promosi, memungkinkan pelanggan lebih mudah mengakses berbagai informasi yang ada di perusahaan. Dengan menggunakan konten, desain, dan kalimat persuasif yang menarik, bank dapat menarik pelanggan untuk barang yang mereka jual dan mendapatkan respons positif dari pelanggan melalui review, yang merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan menabung. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan, Layanan Digital, dan *Digital marketing*, Terhadap Minat Menabung Generasi Z pada Bank Syariah”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah layanan digital berpengaruh signifikan terhadap minat menabung generasi Z pada Bank Syariah di Kota Surabaya?
2. Apakah literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung generasi Z pada Bank Syariah di Kota Surabaya?
3. Apakah *digital marketing* berpengaruh signifikan terhadap minat menabung generasi Z pada Bank Syariah di Kota Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh layanan digital terhadap minat menabung generasi Z pada Bank Syariah di Kota Surabaya
2. Untuk menguji pengaruh literasi keuangan terhadap minat menabung generasi Z pada Bank Syariah di Kota Surabaya
3. Untuk menguji pengaruh *digital marketing* terhadap minat menabung generasi Z pada Bank Syariah di Kota Surabaya

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kondisi keuangan antara bank konvensional dan bank syariah, sehingga bank tersebut dapat memberikan pelayanan terbaik.

### **2. Bagi Akademisi**

Menambah pengetahuan serta sebagai masukan pada penelitian dengan topik yang sama yang akan datang.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan dapat melakukan penelitian dengan objek penelitian yang berbeda



## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua menjelaskan mengenai landasan teori, penjelasan singkat hasil penelitian terdahulu, kerangka konseptual serta hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ketiga menguraikan tentang jenis penelitian, pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi dan pengukuran variabel, teknis analisis data serta kriteria pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL DAN PENELITIAN**

Bab keempat menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab kelima berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan, saran serta implikasi.