

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

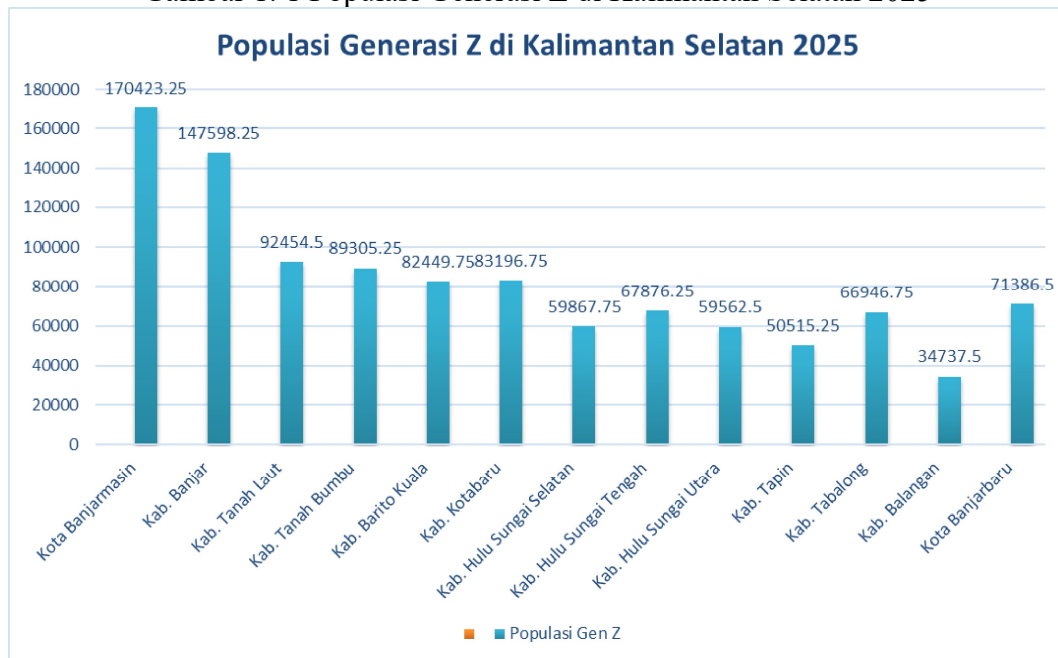
Pada era modern seperti saat ini teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Adanya perkembangan teknologi ini membuat perubahan perilaku dalam masyarakat. Hal ini disebabkan karena hampir semua sektor mengalami perkembangan teknologi sehingga yang biasanya dilakukan manual bergeser digantikan dan dibantu oleh teknologi. Perkembangan teknologi ini memberi dampak positif bagi semua sektor karena segala sesuatu dapat dilakukan secara mudah dan praktis. Salah satu dampak perkembangan teknologi yakni terjadinya digitalisasi yaitu perubahan dari analog ke digital. Digitalisasi telah merevolusi hampir semua sendi kehidupan dan kebutuhan yang dapat terlayani dan terakses dalam satu genggamannya sehingga masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari lebih mudah dan praktis (Marlina & Bimo, 2018, hlm. 15).

Indonesia sendiri saat ini sedang menuju era digitalisasi dengan mengikuti teknologi khususnya pada bidang teknologi informasi. Pertumbuhan ini menjadi kesempatan dan tantangan bagi perusahaan-perusahaan untuk beralih dengan layanan digital. Memberikan layanan merupakan apa yang harus dilakukan oleh bank. Di sektor perbankan merupakan salah satu bidang yang mengikuti kemajuan teknologi. E-banking yang meliputi layanan SMS banking, internet banking, dan mobile banking merupakan salah satu layanan yang ditawarkan perbankan dalam hal memanfaatkan teknologi. (Sukmawati dkk., 2021)

Generasi yang saat ini banyak dan sangat potensial adalah generasi Z atau juga dikenal dengan iGen atau Post-Millennials, mereka berkembang dengan era digital dan internet sehingga paparan teknologi menyebabkan kecakapan yang lebih baik dibandingkan dengan generasi sebelumnya (Twenge, 2018). Generasi Z ini dianggap sebagai konsumen yang cerdas dan kritis dimana perhatian terkait nilai-nilai sosial dan lingkungan sehingga kecenderungan dalam memilih merek atau produk sangat memperhatikan reputasi yang baik dari perusahaan. Oleh karena itu, dalam bisnis dan pemasaran bank digital menjadi penting bagi perusahaan untuk memahami karakteristik dan perilaku generasi Z terkait teknologi. (Rahmawati & Syahnur, 2023, hlm. 298)

Menurut Stillman (2018, hlm. 12) generasi Z atau yang biasa disebut dengan Gen Z merupakan generasi yang lahir saat dunia mulai merambah dan berkembang pesat. Generasi ini sangat pandai menggunakan berbagai gadget yang ada dan teknologi terbaru. Generasi Z sendiri di Kota Banjarmasin berdasarkan data dari BPS Kota Banjarmasin (2025) menyebutkan bahwa masyarakat yang masuk kategori usia Generasi Z berjumlah 170.423 Penduduk. Jumlah generasi Z di Kota Banjarmasin merupakan yang terbanyak dibandingkan dengan kabupaten dan kota yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini berdasarkan data BPS Provinsi Kalimantan Selatan yaitu di Kota Banjarmasin berjumlah 170.423 penduduk, Kabupaten Banjar berjumlah 147.598 penduduk, Kabupaten Tanah Laut berjumlah 92.454 penduduk, Kabupaten Tanah Bumbu berjumlah 89.305 penduduk, selanjutnya disusul oleh Kabupaten dan kota lainnya di Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Gambar 1. 1 Populasi Generasi Z di Kalimantan Selatan 2025



Sumber: BPS Provinsi Kalimantan Selatan, 2025

Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia yaitu dengan memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia. Dalam sektor keuangan, muncul produk-produk berbasis teknologi yang dikenal dengan *financial technology (fintech)*. Inovasi-inovasi digital dalam bidang keuangan dan perbankan memunculkan produk-produk baru yang mengancam kehadiran perbankan konvensional. Bank dituntut untuk beradaptasi dengan teknologi agar tidak kalah dalam persaingan.

Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat membuat perbankan mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital. Secara bertahap, layanan perbankan akan bertransformasi menjadi digital banking. Adanya layanan digital banking akan menggantikan cara-cara lama dalam melakukan aktivitas perbankan. Nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang hanya untuk sekedar membuka rekening atau melakukan transaksi keuangan tetapi semua bisa dilakukan hanya melalui sentuhan jari di layar *smartphone*. (Mutiasari, 2020, hlm. 38)

Produk mobile banking merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Secara umum layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history dan lain sebagainya. Layanan mobile banking digunakan pada perangkat *smartphone* seperti apple dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta windows. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah tanpa harus datang langsung ke bank.

Berdasarkan data Bank Indonesia per April 2024 nominal transaksi digital banking mencapai Rp. 5.340,92 triliun. Adapun pengguna Mobile Banking di Indonesia pada kuartal I tahun 2024 berjumlah 111,9 Juta masyarakat hal ini terbagi dari berbagai macam M-Banking seperti BSI, BRI, Mandiri, BCA dan BNI. (Laras, 2024). Penggunaan Mobile Banking di kalangan masyarakat Indonesia berdasarkan hasil riset Populix yang berjudul Laporan Studi Analisis Ekosistem dan Persepsi

terhadap Bank Digital di Indonesia menunjukkan bahwa 60% penggunaan bank digital didominasi oleh Gen Z dengan rentang usia 17-27 tahun. (VP of Research, 2024)

Mobile banking (M-banking) merupakan sistem layanan yang bisa diakses langsung oleh nasabah pengguna *mobile banking*. Layanan bank bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam melaksanakan berbagai transaksi keuangan dengan melalui ponsel maupun *smartphone*. Dengan adanya aplikasi *mobile banking* maka harus tersambung menggunakan jaringan internet pada *smartphone*. Konsumen diuntungkan dengan layanan *mobile banking* karena mempermudah akses konsumen terhadap layanan perbankan. *Mobile banking* lebih nyaman daripada *SMS banking* karena pengguna tidak perlu mengingat format spesifik *SMS banking*. (Atarwaman, 2022)

Manfaat menggunakan *mobile banking* antara lain mempermudah pekerjaan, meningkatkan pengetahuan individu, mempercepat waktu yang dihabiskan untuk menggunakannya, dan meningkatkan tingkat produktivitas individu. Tujuan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah untuk mempercepat waktu dan lebih konsisten dalam melakukan transaksi.

Mobile banking adalah salah satu dari *e-banking* yang memberikan layanan informasi perbankan via wireless paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi handphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan aktivitas perbankan. Keputusan nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* sangat penting untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh

informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online diartikan sebagai suatu sikap dan keputusan untuk berperilaku di masa depan.

Masyarakat Generasi Z menggunakan Mobile Banking dalam transaksi pembayaran dikarenakan kemudahan dalam bertransaksi dalam pembayaran hanya menggunakan uang cash tidak perlu menggunakan uang tunai. Kemudian mobile banking memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran dalam *marketplace*.

Fase pengambilan keputusan konsumen, seperti kesadaran akan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan pemilihan tindakan perlu pertimbangan yang cermat. Pendapat responden, keputusan nasabah adalah pilihan yang dirasakan dan diinginkan nasabah, diberikan sehubungan dengan aktivitas pengambilan keputusan yang disetujui nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. (Suhartanto dkk., 2019)

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini membahas mengenai gambaran penggunaan M-Banking sebagai media pembayaran oleh Generasi Z di Kota Banjarmasin dengan judul **“Persepsi Gen Z Dalam Penggunaan *M-Banking* Sebagai Media Pembayaran di Kota Banjarmasin”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi Gen Z dalam penggunaan *M-Banking* sebagai media pembayaran di Kota Banjarmasin?

2. Bagaimana kelebihan dan kekurangan *M-Banking* sebagai media pembayaran menurut Gen Z di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi Gen Z dalam penggunaan *M-Banking* sebagai media pembayaran di Kota Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan *M-Banking* sebagai media pembayaran menurut Gen Z di Kota Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan dijadikan bahan referensi penelitian yang akan meneliti mengenai persepsi Gen Z dalam menggunakan *M-Banking*.

2. Manfaat Praktis

- a. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai sumber informasi untuk meningkatkan hasil penelitiannya.
- b. Sebagai bahan masukan perusahaan perbankan dalam mengembangkan teknologi *M-Banking*.

E. Definisi Operasional

1. Generasi Z

Generasi Z atau yang biasa disebut dengan Gen Z merupakan generasi yang lahir saat dunia mulai merambah dan berkembang pesat. Generasi ini sangat pandai menggunakan berbagai gadget yang ada dan teknologi terbaru.(Stillman & Stillman, 2018, hlm. 12). Yang dimaksud gen Z dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Banjarmasin dengan rentang usia 17-27 tahun.

2. Persepsi

Persepsi menurut Robbin (2007, hlm. 88) adalah suatu proses yang bisa ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka, agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi gen z yang meliputi seleksi persepsi, distorsi persepsi dan retensi persepsi dalam penggunaan m-banking sebagai media pembayaran.

3. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memiliki Tarik lebih pada nasabah karena layanan ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan serta informasi tentang rekeningnya hanya dengan menggunakan smartphone.(Nurastuti, 2011, hlm. 130)

4. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.(Susanto, 2008, hlm. 17)

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini menggunakan sistematika penulisan penelitian kualitatif beracuan pada Panduan Penulisan Akademik FEBI UIN Antasari Banjarmasin (Sukarni dkk., 2024). Sistematika Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab yaitu, pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil analisis, dan penutup.

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini diuraikan secara garis besar beberapa permasalahan penelitian yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah; yang terdiri dari identifikasi masalah, jenis masalah, pembatasan masalah serta pertanyaan penelitian, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Dan Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori, Pada bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian kemudian Kajian Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pikir,

BAB III Metode Penelitian, pada bab III ini sebagai gambaran proses penelitian di lapangan disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang dimaksud meliputi: jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, tahapan penelitian.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan, yang meliputi hasil yang diperoleh dari lapangan melalui metodologi akan dideskripsikan dan dianalisis dari peneliti.

BAB V Penutup, Pada Bab ini merupakan simpulan dari penelitian, dan saran.