

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi digital yang terjadi secara cepat dalam dekade terakhir telah memberikan dampak besar terhadap perkembangan industri perbankan di seluruh dunia. Kondisi ini juga dirasakan oleh sektor perbankan syariah di Indonesia yang terus melakukan penyesuaian dan inovasi seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju. Pergeseran perilaku konsumen yang semula berbasis transaksi konvensional di kantor cabang menuju layanan berbasis aplikasi memaksa institusi keuangan untuk berinovasi tanpa henti. Menanggapi perkembangan dan tuntutan digitalisasi, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperkenalkan *BYOND by BSI*, sebuah *superapp* yang dirancang untuk menawarkan layanan yang lebih luas dibandingkan layanan perbankan konvensional. Aplikasi ini mengintegrasikan layanan finansial, sosial, hingga kebutuhan spiritual dalam satu platform digital. Hal ini selaras dengan upaya strategis untuk menjangkau segmen pasar yang lebih luas, terutama kelompok *digital-native* yang menginginkan efisiensi tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip syariah (Wisnu, n.d.) . Kehadiran *BYOND* diharapkan tidak hanya menjadi alat transaksi harian, tetapi juga sebagai pilar utama dalam memperkuat ekosistem ekonomi Islam berbasis teknologi yang inklusif di Indonesia (Competencies & On, 2018).

Upaya integrasi teknologi dan penyediaan layanan keuangan digital yang komprehensif ini pada hakikatnya menuntut kesiapan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal penguasaan ilmu pengetahuan. Dalam konteks ekonomi Islam, adaptasi terhadap inovasi teknologi bukan sekadar pemenuhan kebutuhan duniawi, melainkan bagian dari anjuran agama untuk terus meningkatkan kapasitas diri melalui ilmu. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Al-Mujadilah ayat 11:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” Ayat tersebut menegaskan bahwa keimanan yang diiringi dengan penguasaan ilmu pengetahuan termasuk di dalamnya literasi dan pemahaman mengenai tata kelola keuangan syariah digital akan mengangkat derajat suatu kaum. Dalam kaitannya dengan adopsi teknologi finansial, implementasi nilai keimanan tercermin dari niat untuk bertransaksi secara halal, sementara aspek ilmu (pengetahuan) menjadi instrumen penentu agar implementasi tersebut tepat sasaran dan membawa kemaslahatan. Dengan demikian, penguasaan terhadap pengetahuan keuangan (*financial knowledge*) menjadi fondasi krusial agar inovasi digital seperti

BYOND by BSI dapat dimanfaatkan secara optimal dan memberikan dampak nyata dalam kehidupan bermasyarakat.

Meskipun infrastruktur digital perbankan syariah telah berkembang pesat, realita di lapangan masih menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara pemahaman masyarakat dengan penggunaan produk keuangan syariah secara riil. Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang diterbitkan oleh OJK pada tahun 2024 menunjukkan indeks literasi keuangan syariah penduduk Indonesia sebesar 39,11%. Adapun, indeks inklusi keuangan syariah sebesar 12,88%. (*OJK Tingkatkan Literasi Keuangan Masyarakat*, n.d.). Kondisi ini menggambarkan sebuah fenomena di mana masyarakat mungkin telah memiliki pengetahuan dasar mengenai prinsip syariah, namun belum sampai pada tahap pengambilan keputusan untuk menggunakan layanannya. Kesenjangan atau *gap* ini menandakan bahwa aspek pengetahuan saja tidak cukup kuat untuk mendorong tindakan nyata. Adanya hambatan psikologis, struktural, maupun persepsi risiko di tengah Generasi Z menjadi tantangan besar bagi keberlanjutan inklusi keuangan digital syariah di masa depan (Risalah, 2025).

Di tingkat regional, tantangan ini tampak lebih nyata, khususnya di Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan Survei Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) Tahun 2022 oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tingkat literasi keuangan syariah di Kalsel baru mencapai 5,45 persen dan tingkat inklusi keuangan syariahnya sebesar 8,05 persen (Helmi, 2024).

Adapun hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan syariah masyarakat Kota Banjarmasin

masih berada pada kategori yang relatif rendah. Tercatat hanya 44% masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep dan produk keuangan syariah. Di sisi lain, tingkat inklusi keuangan syariah hanya mencapai 36%, sehingga berada di bawah tingkat literasi keuangan syariah. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat pemahaman masyarakat terhadap keuangan syariah dengan tingkat pemanfaatan produk dan layanan keuangan syariah dalam kehidupan sehari-hari (Rahmayati, n.d.).

Sebagai ibu kota provinsi sekaligus pusat pertumbuhan ekonomi lokal, Kota Banjarmasin memiliki posisi strategis dengan populasi Muslim yang mendominasi hingga 96,28% (656.361 jiwa) dari total populasi angka ini bisa di katakan sangat tinggi di bandingkan populasi non muslim. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sebagai berikut:

Gambar 1.1

Jumlah Penduduk Menurut Agama

Kecamatan <i>District</i>	Islam	Protestan <i>Protestant</i>	Katolik <i>Catholic</i>	Hindu	Budha <i>Buddha</i>	Lainnya <i>Others</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Banjarmasin Selatan	165.102	2.456	2.025	36	1.018	1
Banjarmasin Timur	120.013	2.754	1.845	85	1.285	6
Banjarmasin Barat	133.142	3.106	739	41	112	5
Banjarmasin Tengah	83.266	2.997	2.041	36	1.642	7
Banjarmasin Utara	154.838	2.195	625	74	196	5
Banjarmasin	656.361	13.508	7.275	272	4.253	24

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Besarnya potensi pasar yang berlandaskan nilai religiusitas ini belum berbanding lurus dengan tingkat penggunaan perbankan digital syariah. Oleh

karena itu, Banjarmasin menjadi lokasi yang sangat krusial untuk diteliti guna memahami mengapa terdapat hambatan dalam transisi menuju layanan digital seperti *BYOND* di lingkungan Generasi Z yang sangat agamis.

Generasi Z merupakan kelompok demografis yang memiliki peran penting dalam ekosistem digital masa kini. Mereka yang lahir pada periode 1997–2012 dikenal sebagai generasi yang berkembang seiring dengan kemajuan internet dan teknologi seluler (Prensky, 2001).

Gambar 1.2

Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

Kelompok Umur <i>Age Group</i>	Jenis Kelamin/Sex			Persentase terhadap Jumlah Penduduk <i>Percentage of Total Population</i>
	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
0–4	22.280	20.534	42.814	6,28
5–9	28.930	26.738	55.668	8,17
10–14	31.003	28.719	59.722	8,76
15–19	30.384	28.085	58.469	8,58
20–24	29.642	28.418	58.060	8,52
25–29	26.644	25.256	51.900	7,61
30–34	25.793	25.300	51.093	7,50
35–39	24.826	24.976	49.802	7,31
40–44	26.126	26.171	52.297	7,67
45–49	24.451	25.702	50.153	7,36
50–54	21.668	23.253	44.921	6,59
55–59	17.525	19.349	36.874	5,41
60–64	12.848	14.889	27.737	4,07
65–69	9.037	10.290	19.327	2,84
70–74	5.543	6.118	11.661	1,71
75+	4.366	6.829	11.195	1,64
Jumlah/Total	341.066	340.627	681.693	100,00

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Berdasarkan data BPS tahun 2024, Generasi Z yang berawal dari umur 12-27 tahun setelah di hitung mencakup sekitar 228 ribu jiwa atau 33,47% yang kini berada pada usia produktif dan mulai memiliki kemandirian finansial dan. Kelompok ini memiliki tuntutan tinggi terhadap layanan yang serba instan, personal, dan fleksibel. Kehadiran *BYOND* sangat relevan bagi gaya hidup mereka, namun keputusan mereka untuk mengadopsi teknologi ini sangat bergantung pada evaluasi internal mereka terhadap manfaat dan kemudahan aplikasi. Dalam konteks ini, pengetahuan keuangan dan sikap seseorang menjadi faktor penentu apakah mereka akan menggunakan layanan perbankan syariah atau tetap pada metode konvensional yang dianggap lebih akrab.

Pemerintah daerah Kalimantan Selatan, melalui sinergi bersama Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung pengembangan keuangan syariah digital. Hal ini ditegaskan oleh Gubernur Kalimantan Selatan dan Wali Kota Banjarmasin yang menyatakan pentingnya memperluas akses keuangan syariah melalui digitalisasi layanan keuangan dan penguatan ekosistem ekonomi Islam berbasis teknologi. Dalam forum sinergitas *Islamic Ecosystem* Kalsel yang diselenggarakan oleh KNEKS, disampaikan bahwa inovasi digital seperti QRIS Syariah dan layanan *mobile banking syariah* merupakan solusi strategis untuk mewujudkan layanan keuangan yang lebih inklusif, efisien, dan sesuai prinsip syariah (KNEKS, 2023).

Secara teoretis, perilaku seseorang dalam mengadopsi teknologi baru dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), di mana sikap terhadap suatu perilaku menjadi prediktor utama niat seseorang. Pengetahuan

keuangan syariah juga berperan penting sebagai pondasi kognitif yang memungkinkan seseorang melakukan penilaian rasional terhadap keunggulan *BYOND*. Namun, di era digital yang penuh dengan ketidakpastian dan ancaman keamanan data, faktor "Kepercayaan" muncul sebagai elemen yang sangat krusial. Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa BSI akan menjaga integritas, keamanan data, dan kepatuhan syariah dalam layanannya (Morgan & Hunt, 1994). Kepercayaan diposisikan sebagai variabel moderasi karena diduga mampu memperkuat pengaruh pengetahuan dan sikap. Tanpa adanya rasa percaya terhadap institusi perbankan, pengetahuan yang luas dan sikap positif terhadap fitur aplikasi sekalipun tidak akan mampu mendorong seseorang untuk berani mengambil keputusan menggunakan layanan keuangan digital tersebut secara aktif.

Meskipun terdapat pertumbuhan positif pengguna *BYOND* di Banjarmasin yang mencapai 24 ribu orang hanya dalam waktu dua bulan pasca peluncuran, namun dinamika di balik angka tersebut masih menyisakan pertanyaan besar bagi para peneliti (Rahmawati, n.d.). Penelitian terdahulu (seperti Wahyuni & Setiawati, 2022) umumnya masih fokus pada hubungan langsung antar variabel dan jarang yang menempatkan kepercayaan sebagai faktor yang memoderasi perilaku pengguna di wilayah dengan karakteristik budaya tertentu. Terdapat celah empiris mengenai bagaimana kepercayaan terhadap entitas perbankan syariah mampu menjembatani hubungan antara pengetahuan dan sikap dalam konteks lokal Banjarmasin. Selain itu, upaya pemerintah melalui KNEKS dan sinergi Islamic Ecosystem di Kalimantan Selatan mempertegas bahwa digitalisasi adalah masa depan ekonomi daerah. Dengan demikian, penelitian ini perlu dilakukan untuk

menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat mendukung peningkatan inklusi keuangan syariah melalui pemanfaatan aplikasi BYOND.

Hingga saat ini, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh pengetahuan keuangan dan sikap terhadap keputusan menggunakan *BYOND*, dengan mempertimbangkan peran moderasi kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI), masih sangat terbatas, terutama di wilayah Kalimantan Selatan pada Kota Banjarmasin. Kondisi ini menunjukkan adanya celah empiris dan teoretis yang penting untuk diteliti lebih lanjut.

Kepercayaan diposisikan sebagai variabel moderasi karena ia memengaruhi kekuatan hubungan antara pengetahuan keuangan dan sikap terhadap keputusan menggunakan. Dalam konteks digital, kepercayaan menjadi faktor penentu akhir apakah pengguna yang sudah memiliki pemahaman (pengetahuan) dan sikap positif akan benar-benar mengambil keputusan menggunakan layanan. Tanpa kepercayaan, niat yang terbentuk dari pengetahuan dan sikap tidak serta-merta berubah menjadi Tindakan nyata.

Meskipun terdapat banyak studi tentang perilaku konsumen dalam penggunaan layanan digital, Kajian yang meneliti pengaruh pengetahuan keuangan dan sikap terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND by BSI dengan memasukkan kepercayaan sebagai variabel moderasi masih relatif terbatas, terutama pada konteks Generasi Z di Banjarmasin.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan keuangan dan sikap terhadap layanan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku keuangan Generasi Z. Namun, belum ada kajian yang secara khusus meneliti

hubungan tersebut dalam konteks aplikasi *BYOND by BSI* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi, khususnya di wilayah Banjarmasin (Wahyuni & Setiawati., 2022). Hal ini menunjukkan adanya gap empiris yang perlu dijelaskan secara ilmiah.

Kombinasi antara kuatnya akar budaya religius masyarakat Banjar dan arus digitalisasi yang masif menciptakan fenomena sosial-ekonomi yang unik di Banjarmasin (Jannah et al., 2021). Generasi Z di wilayah ini berada pada persimpangan antara tradisi dan inovasi teknologi. Melalui pendekatan ilmiah ini, peneliti bermaksud menganalisis sejauh mana faktor internal seseorang dan faktor kepercayaan mampu mendorong keputusan menggunakan teknologi keuangan syariah digital. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah studi dengan judul: “pengaruh pengetahuan keuangan dan sikap terhadap keputusan menggunakan *BYOND by bsi* pada Generasi Z di banjarmasin, dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan keuangan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin?
2. Apakah sikap berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin?

3. Apakah kepercayaan sebagai variabel moderasi mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh pengetahuan keuangan terhadap keputusan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin?
4. Apakah kepercayaan sebagai variabel moderasi mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh sikap terhadap keputusan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan keuangan terhadap keputusan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sikap terhadap keputusan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin.
3. Apakah kepercayaan sebagai variabel moderasi mampu memoderasi pengaruh pengetahuan keuangan terhadap keputusan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin?
4. Apakah kepercayaan sebagai variabel moderasi mampu memoderasi pengaruh sikap terhadap keputusan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin?

D. Signifikansi Penelitian

Beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teori dalam bidang keuangan syariah dan perilaku konsumen digital, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh pengetahuan keuangan, sikap, serta kepercayaan terhadap keputusan menggunakan layanan keuangan digital syariah seperti *BYOND* by BSI.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan memberikan informasi bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan Generasi Z dalam menggunakan aplikasi *BYOND*.

3. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas literasi keuangan, sikap keuangan, layanan perbankan digital syariah, maupun peran variabel kepercayaan sebagai moderator dalam kajian perilaku konsumen pada era digital.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan untuk memberikan batasan operasional sehingga setiap variabel memiliki makna yang jelas, dapat diukur, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Definisi operasional dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

1. Keputusan menggunakan dalam penelitian ini adalah keputusan Generasi Z di Kota Banjarmasin untuk memilih dan menggunakan aplikasi BYOND by BSI sebagai layanan mobile banking syariah setelah mempertimbangkan berbagai alternatif layanan keuangan digital yang tersedia. Keputusan tersebut tercermin dari kecenderungan responden untuk menggunakan aplikasi BYOND sebagai sarana transaksi keuangan serta keinginan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Variabel keputusan menggunakan diukur menggunakan indikator yang diadopsi dari Kevinli dan Gultom (2020), yaitu (1) kebiasaan dalam menggunakan produk atau jasa dan (2) melakukan penggunaan ulang.
2. Pengetahuan keuangan dalam penelitian ini adalah tingkat pemahaman Generasi Z di Kota Banjarmasin mengenai konsep-konsep dasar keuangan, pengelolaan keuangan, serta pemanfaatan produk dan layanan keuangan yang digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Variabel ini diukur menggunakan indikator yang diadopsi dari Aprilia (2015), yaitu (1) pengetahuan manajemen keuangan, (2) pengetahuan uang dan aset, dan (3) pengetahuan perencanaan keuangan.
3. Sikap dalam penelitian ini adalah kecenderungan Generasi Z di Kota Banjarmasin untuk memberikan penilaian positif atau negatif terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI sebagai layanan mobile banking syariah. Sikap tersebut tercermin dari cara pandang responden terhadap pengelolaan keuangan, manfaat penggunaan aplikasi, serta keyakinan bahwa aplikasi dapat mendukung aktivitas keuangan sehari-hari. Variabel ini diukur

menggunakan indikator yang diadopsi dari Zahroh (2014), yaitu (1) orientasi terhadap keuangan pribadi, (2) keamanan uang, dan (3) menilai keuangan pribadi.

4. Kepercayaan dalam penelitian ini adalah keyakinan Generasi Z di Kota Banjarmasin terhadap kejujuran, kompetensi, dan keandalan Bank Syariah Indonesia dalam menyediakan layanan aplikasi BYOND by BSI, terutama dalam menjaga keamanan data, kerahasiaan informasi, dan kelancaran transaksi. Dalam penelitian ini, kepercayaan berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara pengetahuan keuangan dan sikap terhadap keputusan menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Variabel kepercayaan diukur menggunakan indikator yang diadopsi dari Robbins (2003), yaitu (1) integrity (integritas) dan (2) competence (kompetensi).

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas pada skripsi ini secara menyeluruh, sebagai berikut:

1. Bagian awal skripsi

Bagian awal skripsi ini terdiri atas pernyataan keaslian karya tulis, surat keterangan bebas plagiarisme, lembar persetujuan dan pengesahan, abstrak, kata pengantar, pedoman transliterasi, motto, kata persembahan, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, serta lampiran-lampiran yang mendukung penelitian.

2. Bagian utama skripsi :

Bab I: Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II: Pada bagian kajian teori dibahas berbagai konsep dan teori yang mendasari penelitian, hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pikir penelitian, serta rumusan hipotesis.

Bab III: Pada bab ini dijelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik sampling, data dan sumber data, variabel penelitian beserta indikatornya, teknik pengumpulan data, metode analisis data, serta langkah-langkah yang ditempuh selama proses penelitian berlangsung.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan memuat pemaparan hasil penelitian yang telah diperoleh dari pengolahan data serta pembahasan yang berkaitan dengan temuan penelitian berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang relevan.

Bab V: Penutup memuat simpulan dan saran yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.