

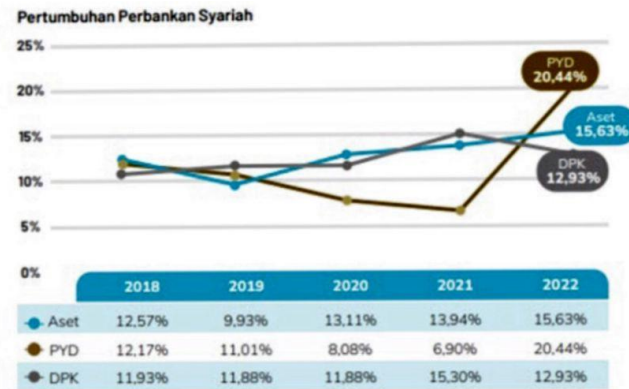
## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia terus berkembang baik di tengah turbulensi geopolitik dunia yang berlangsung. Indonesia menempati peringkat empat sebagai negara dengan perkembangan ekonomi syariah terbaik di dunia berdasarkan *State of the Global Islamic Economy Report 2020-2021*. Hal ini mendorong Indonesia masuk dalam peringkat 10 besar di semua sektor, yaitu sektor keuangan syariah, pariwisata halal, fashion, farmasi dan kosmetik, media dan rekreasi, serta makanan dan minuman halal (Qurratu'ain, 2022). Terutama perekonomian perbankan syariah yang mengalami perkembangan semakin pesat dan memberikan peluang dengan menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah di Indonesia (Rahmah, 2023).

Pada tahun 2022, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan buku Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) yang menunjukkan bahwa perbankan syariah memiliki pangsa pasar sebesar 33,77% dari keuangan syariah dan mengalami pertumbuhan sebesar 15,63% (yoy) dibandingkan tahun sebelumnya.



**Sumber data: laporan perkembangan keuangan syariah 2022 (OJK)**

**Gambar 1.1 Perkembangan Keuangan Syariah 2022**

Perekonomian nasional didukung secara strategis oleh sektor perbankan. Bank adalah perusahaan yang mengumpulkan uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian memberikan uang itu kepada masyarakat dalam bentuk kredit (Kasmir, 2021). Tujuan bank, menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, adalah untuk mendukung program pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Generasi Z ini ialah orang yang lahir selama era internet dan telah akrab dengan era teknologi internet sejak tahun 1990an hingga 2000an. Hal ini menjadi sangat menguntungkan bagi sektor perbankan terutama generasi muda yang sering di anggap sebagai segmen yang sangat menarik dalam industri perbankan dan jasa keuangan karena potensi dan prospek yang dimilikinya dimasa depan. Akan tetapi, sikap Gen z masih kurang awareness terhadap perbankan syariah (Meiria, 2020).

Pemerintah saat ini berkonsentrasi pada pengembangan industri perbankan dan keuangan syariah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Ekonomi syariah harus mampu menarik minat Gen Z untuk menjadi nasabah perbankan syariah dan berpartisipasi secara aktif dalam mempromosikan perbankan syariah kepada orang-orang di sekitar mereka. Karena Generasi Z adalah kekuatan pembangunan terbesar di Indonesia, mereka harus mulai memahami betapa pentingnya ekonomi syariah untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Ini karena ekonomi syariah dan perbankan syariah menawarkan solusi yang adil untuk transaksi ekonomi. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk mengetahui tingkat pengetahuan Generasi Z tentang perbankan syariah dan dampaknya terhadap keputusan mereka untuk menabung di bank syariah. Diharapkan bahwa generasi yang lebih memahami atau memahami keuangan syariah akan meningkatkan.

Generasi Z tidak memiliki keahlian manajemen keuangan yang baik, dan gaya hidup mereka yang boros dan sulit untuk menabung berdampak pada proporsi pengeluaran (Alvara Beyond Insight, 2020). Generasi Z mengharapkan bank aktif mensosialisasikan perbankan syariah untuk memberi mereka pengetahuan dan informasi lebih lanjut tentang layanan dan produk perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah (Meiria, 2020). Jika pengetahuan mereka tentang perbankan syariah rendah, kemungkinan mereka akan melihat dan menjadi nasabahnya juga rendah (Meiria, 2020).

Generasi Z, yang tumbuh di era teknologi, semakin terpapar pada layanan keuangan digital seperti M-banking. Pangsa pasar perbankan syariah sangat beragam, mulai dari tingkat pendidikan hingga generasi Z, yang merupakan kelompok usia produktif yang ditandai dengan tingkat penggunaan media komunikasi atau teknologi digital. Perkembangan teknologi, seperti melakukan transaksi perbankan syariah dan konvensional, sangat memengaruhi kehidupan generasi Z (Rusli, 2023).

Dunia perbankan berubah untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi. Perubahan ini mencakup nama dan layanan yang lebih luas dari bank. Sebelum berkembang menjadi platform yang menyatukan berbagai layanan keuangan, seperti investasi, perencanaan keuangan, dan pembayaran digital, aplikasi ini hanya dapat melakukan transaksi dasar seperti pengecekan saldo dan transfer.

Generasi Z, yang sangat terbiasa dengan teknologi dan mengutamakan kenyamanan dan kemudahan, pasti akan sangat tertarik dengan perubahan ini. Aplikasi ini bertujuan untuk menyediakan pengalaman yang lebih kaya yang sesuai dengan gaya hidup digital mereka yang praktis, serba cepat. Oleh karena itu, diharapkan bahwa perubahan nama dan ide layanan ini akan membuat pelanggan muda lebih terlibat dalam pengelolaan keuangan mereka, termasuk membuat keputusan untuk menabung.

Saat ini, masyarakat Indonesia kurang memahami dan memahami lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan di setiap sektor industri. Hal ini menyebabkan kurangnya pemanfaatan institusi, barang, dan layanan keuangan.

Menurut penjelasan POJK Nomor 76 /POJK.07/2016), pemahaman tentang literasi keuangan syariah memengaruhi sebagian besar keputusan tentang pembukaan rekening. Untuk meningkatkan kesejahteraan, masyarakat dapat memilih dan memanfaatkan lembaga, produk, dan layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka.

Menurut Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), literasi keuangan didefinisikan sebagai suatu konsep atau paradigma yang mencakup kesadaran, pengetahuan, keterampilan, motivasi, sikap, dan perilaku serta kepercayaan dalam memanfaatkan informasi untuk melakukan berbagai tindakan keuangan dengan tujuan mencapai kesejahteraan dan memberikan kontribusi pada aktivitas ekonomi. Literasi keuangan sangat penting untuk memilih dan menggunakan barang dan jasa keuangan yang diperlukan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.

Sangat penting bagi seseorang untuk memiliki pemahaman yang baik tentang keuangan agar mereka dapat mengikuti perkembangan pasar keuangan dan menghindari membuat keputusan yang salah tentang pengelolaan keuangan. Selain itu, seseorang dapat menjalani kehidupan yang layak dengan pengelolaan keuangan yang baik. Kemampuan seseorang untuk menggunakan dana mereka dengan bijak, baik untuk investasi maupun untuk menyumbang ke bidang sosial dikenal sebagai literasi keuangan.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016, literasi keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, atau kemampuan, kepercayaan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku seseorang

tentang uang untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka kesejahteraan. Dengan kata lain, pengetahuan keuangan seseorang dapat berkembang menjadi keterampilan keuangan, yang memungkinkan seseorang untuk lebih mudah mengelola uang dengan lebih baik.

Menurut Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) tahun 2017, seseorang dianggap memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga, produk, dan layanan keuangan, serta keterampilan untuk memahami fitur, manfaat, risiko, hak, dan kewajiban dari produk dan layanan keuangan tersebut. Literasi keuangan syariah merupakan peningkatan dari literasi keuangan dengan komponen yang sesuai dengan syariat Islam di dalamnya. Banyak aspek keuangan termasuk dalam literasi keuangan syariah, seperti manajemen uang dan harta (seperti menabung untuk hari tua dan dana darurat untuk digunakan saat diperlukan), elemen perencanaan keuangan (seperti dana pensiun, investasi, dan asuransi). Wakaf, infaq, dan sadaqah adalah bagian dari bantuan sosial juga. Zakat dan warisan juga merupakan komponen.

Literasi keuangan syariah adalah sistem keuangan yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam, yang melarang riba (bunga), spekulasi, dan investasi dalam bisnis yang dianggap haram. Sistem ini menawarkan berbagai produk dan layanan, seperti tabungan, investasi, dan pembiayaan, yang sesuai dengan prinsip syariah.

Masyarakat Indonesia dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan sesuai dengan nilai-nilai keagamaan dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip keuangan syariah. Menurut Refera (2016) dalam OJK (2021: 23),

kurangnya pengetahuan tentang keuangan syariah adalah masalah yang tidak dapat dihindari. Ini karena kurangnya pengetahuan akan membawa orang ke pilihan dan keputusan keuangan yang buruk, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan konsekuensi keuangan dan ekonomi yang tidak menguntungkan. Orang-orang juga disarankan untuk memilih lembaga keuangan Syariah daripada lembaga keuangan konvensional saat menabung.

Tingkat literasi keuangan juga dapat membantu seseorang merencanakan keuangannya di masa depan dengan membuat keputusan yang baik saat mereka membuat keputusan. Tingkat literasi keuangan seseorang dapat mempengaruhi pemikiran mereka, sehingga semakin baik mereka membuat keputusan. Perkembangan keuangan syariah di Indonesia terus berkembang dari tahun ke tahun.

Literasi keuangan adalah pengetahuan yang dimiliki setiap orang tentang keuangan dan cara mengelolanya sehingga mereka dapat membuat keputusan keuangan yang baik (Margaretha & Pambudhi, 2015). Menurut Nasihah & Listiadi (2019), perilaku keuangan dipengaruhi oleh pengetahuan yang dimiliki seseorang tentang keuangan. Akibatnya, elemen ini sangat penting untuk membuat keputusan keuangan yang tepat dalam bidang keuangan, ekonomi, dan lingkungan (Setiawati dkk., 2018). Lebih sederhananya, literasi keuangan mengacu pada pemahaman dan kemampuan untuk mengelola keuangan pribadi (Das, 2016).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa beberapa faktor menyebabkan minat masyarakat yang rendah terhadap produk dan jasa keuangan

syariah termasuk tingkat literasi keuangan syariah yang rendah. Tingkat literasi ini hanya 9,14% pada tahun 2022, jauh di bawah indeks literasi keuangan nasional yang mencapai 49,68%. Selain itu, kurangnya pangsa pasar keuangan syariah menyebabkan minat masyarakat yang rendah terhadap keuangan syariah dibandingkan dengan produk dan jasa keuangan lainnya. Hasil survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022 menunjukkan bahwa indeks inklusi keuangan syariah baru mencapai 12,12%, jauh di belakang indeks keuangan umum yang mencapai 85,10%. Rendahnya pendapatan bukan satu-satunya alasan kesulitan keuangan; kesalahan dalam pengelolaan keuangan juga dapat menyebabkannya (Akmal & Saputra, 2016).

Pengetahuan tentang keuangan akan membantu Anda merencanakan keuangan Anda dan erat kaitannya dengan kesejahteraan Anda, sehingga Anda dapat memaksimalkan nilai waktu dari uang, menghasilkan lebih banyak uang, dan meningkatkan kualitas hidup Anda. Karena keputusan konsumen sehari-hari memengaruhi pertumbuhan keuangan mereka, pengelolaan keuangan pribadi merupakan kemampuan paling penting yang dibutuhkan oleh masyarakat modern (Zahroh, 2014). Masyarakat biasanya belajar tentang keuangan pribadi melalui coba-coba karena masalah mengelola keuangan pribadi sering dianggap kecil. OJK (2014:20) menjelaskan bahwa ada korelasi positif antara tingkat literasi keuangan seseorang dan tingkat utilitas produk dan jasa keuangan; dengan kata lain, semakin banyak pengguna produk dan jasa keuangan yang lebih sadar keuangan.



Bank syariah juga mengembangkan layanan bank elektronik (*e-banking*) dalam bidang teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi yang dimaksudkan untuk mempermudah pelanggan adalah elektronik banking. Bank syariah menawarkan berbagai jenis layanan e-banking, termasuk internet banking, mobile banking, sms banking, telepon banking, dan ATM. Layanan mobile banking, yang dapat diakses melalui smartphone, memudahkan pelanggan melakukan transaksi perbankan. Jika pelanggan tidak memahami cara menggunakan *Mobile Banking*, kemudahan yang ditawarkannya akan sia-sia.

Tujuan *Mobile Banking* adalah untuk meningkatkan layanan pelanggan, memenuhi keinginan pasar, dan memudahkan transaksi. Nasabah dapat menggunakan Mobile Banking untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, pinjaman bulanan, asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya. Mereka juga dapat mengirim uang antar rekening bank atau melakukan transfer uang.

*Mobile Banking* merupakan suatu aplikasi yang mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Masuknya mobile banking dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan (Wahyudi, 2018). Nasabah tidak lagi harus melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank. Nasabah hanya perlu menggunakan *smartphone* miliknya, baik handphone maupun TAB, dengan dihubungkan ke jaringan internet untuk dapat menjalankan aplikasi *mobile banking*. Dengan

adanya layanan mobile banking, nasabah bisa mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi bank untuk transaksi personal.

*Mobile banking* tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, karena memberikan keuntungan bagi bank untuk bertahan dalam persaingan dengan meningkatkan kustomisasi besar-besaran, kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah. Hal seperti inilah yang menjadi salah satu faktor masyarakat sudah melirik Bank Syariah (Hurriyanti, 2010).

Sebagai hasil dari wawancara dengan Anissa, Customer Service BSI, peneliti menemukan bahwa aplikasi *Mobile Banking* membuat transaksi transfer lebih mudah bagi pelanggan tanpa harus pergi ke ATM. Namun, banyak pelanggan yang belum memiliki atau bahkan sudah memiliki aplikasi tersebut tetapi tidak menggunakannya. Sebenarnya, pelanggan akan mendapatkan manfaat jika mereka memahami semua tentang aplikasi Mobile Banking. Ini akan memudahkan mereka untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja mereka membutuhkannya tanpa harus pergi ke bank. Oleh karena itu, BSI membantu pelanggan yang belum memahami atau belum memiliki aplikasi untuk segera memahami dan memilikinya.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa bank, sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank sebagai simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keputusan adalah reaksi terhadap beberapa solusi alternatif.

Reaksi ini dilakukan dengan memikirkan solusi yang mungkin dan konsekuensinya. Karena mereka adalah mereka yang memutuskan apa yang harus dibeli, apa yang harus dibeli, bagaimana membelinya, dan kapan dan di bank mana mereka harus memilih produk yang tepat.

Dalam wawancara dengan Nadia, nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Meureudu yang berusia 24 tahun, dia menjelaskan bagaimana literasi keuangan syariah dan layanan perbankan mobile memengaruhi keputusan menabung generasi Z. Nadia mengatakan bahwa pemahamannya tentang prinsip syariah yang diterapkan oleh BSI membuatnya lebih percaya diri untuk memilih produk perbankan bebas riba.

Selain itu, Nadia dapat mengakses informasi produk syariah dan melakukan transaksi praktis tanpa harus pergi ke bank melalui mobile banking BSI. Namun, sebagian dari teman-temannya kurang memahami pentingnya pengetahuan keuangan syariah dan takut memanfaatkan fitur mobile banking sepenuhnya. Ini membuatnya sulit untuk mengajarkan mereka tentang keuangan syariah.

Hasilnya menunjukkan bahwa generasi Z membuat keputusan menabung yang signifikan di BSI Cabang Meureudu karena literasi keuangan syariah dan teknologi mobile banking. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan pemahaman tentang kedua aspek ini di kalangan generasi Z.

Latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulisan akan menghadirkan kembali permasalahan yang berkaitan dengan keputusan nasabah khususnya tentang keputusan menabung dengan menambahkan variabel

independen ,dan dengan studi di BSI cabang Meureudu dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Layanan *M-Banking* Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Gen-Z”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan menabung nasabah Gen-Z di BSI Cabang Meureudu?
2. Bagaimana pengaruh layanan *M-banking* terhadap keputusan menabung nasabah Gen-Z di BSI Cabang Meureudu?
3. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah dan layana mobile banking terhadap keputusan menabung nasabah Gen-z di BSI Cabang Meureudu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan menabung nasabah Gen-Z di BSI Cabang Meuredu.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *M-banking* terhadap keputusan menabung nasabah Gen-Z di BSI Cabang Meureudu.
3. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah dan layanan *M-banking* terhadap keputusan menabung nasabah Gen-Z di BSI Cabang Meureudu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat yang di harapkan dapat diambil dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Menambah wawasan dalam pengembangan teori literasi keuangan, khususnya dalam konteks keuangan syariah, dengan menunjukkan bagaimana literasi keuangan mempengaruhi perilaku menabung nasabah Gen-z.
2. Meningkatkan pemahaman tentang bagaimana layanan *M-banking* berperan dalam pengambilan keputusan keuangan, sehingga dapat memperkaya literatur yang ada mengenai perbankan digital dan perilaku konsumen.
3. Manfaat Praktis  
Secara praktis hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:
  1. Bagi Penulis  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan ilmu yang telah penulis dapatkan selama di perkuliahan.
  2. Bagi Universitas  
Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi pada pengembangan studi mengenai penelitian di bidang keuangan.