BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam industri perbankan di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, kehadiran bank digital menjadi bentuk nyata dari transformasi tersebut sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang cepat, praktis, dan dapat diakses kapan saja [1]. Kondisi ini didukung oleh sistem ekonomi Indonesia yang memiliki potensi besar dalam mempercepat digitalisasi [2]. Seiring dengan itu, perkembangan bank digital di Indonesia tidak terlepas dari digitalisasi dalam sektor keuangan, khususnya pada layanan perbankan. Salah satu faktor yang mendorong kemunculan bank digital adalah hadirnya *fintech*, yaitu perusahaan yang mengintegrasikan teknologi dengan layanan keuangan serta memperluas pasar tanpa batas wilayah [3]. Selain faktor tersebut, pertumbuhan bank digital yang pesat juga dipengaruhi oleh perubahan perilaku konsumen. Generasi Z cenderung mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan akses layanan keuangan melalui perangkat *mobile* [4].

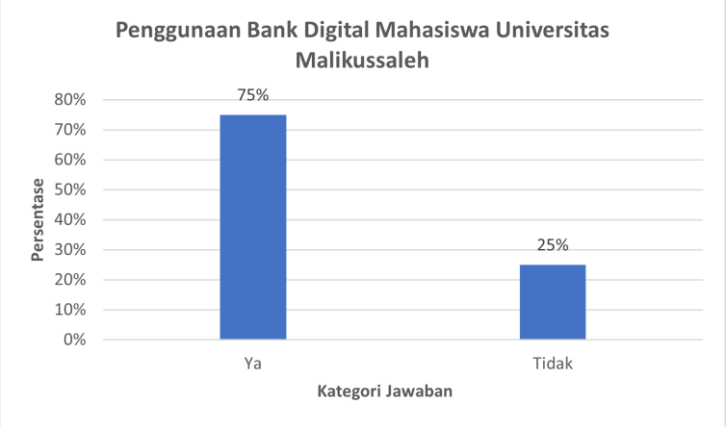


Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Bank Digital Indonesia

Grafik menunjukkan bahwa nilai transaksi bank digital di Indonesia mengalami peningkatan signifikan sejak tahun 2022 hingga 2025. Pada tahun 2022, nilai transaksi tercatat sebesar Rp52.545,8 triliun dan terus meningkat menjadi Rp58.478,24 triliun pada tahun 2023 [5]. Bank Indonesia memproyeksikan nilai transaksi bank digital

mencapai Rp63.803,77 triliun pada tahun 2024 dan meningkat tajam menjadi sekitar Rp85.044 triliun pada tahun 2025 [6][7]. Meskipun tren nilai transaksi perbankan digital di Indonesia menunjukkan kemajuan yang berarti, nilai transaksi yang besar tidak selalu menunjukkan bahwa pengguna memiliki pemahaman menyeluruh mengenai elemen-elemen yang memengaruhi pilihan mereka untuk secara berkelanjutan menggunakan layanan itu [8].

Selain itu, penerimaan terhadap layanan bank digital dapat berbeda pada setiap kelompok usia. Penelitian menunjukkan adanya perbedaan penggunaan bank digital antar generasi, dengan Generasi Z yang cenderung memiliki tingkat penggunaan dan penerimaan lebih tinggi dibandingkan generasi yang lebih tua karena kedekatan mereka dengan teknologi serta kemampuan beradaptasi yang lebih cepat [9]. Penelitian mengenai adopsi bank digital pada beberapa kohor generasi di Indonesia menunjukkan bahwa perbedaan *performance expectancy*, *trust*, dan *facilitating conditions* turut memengaruhi intensi penggunaan. Generasi muda, termasuk Generasi Z, umumnya menunjukkan tingkat penerimaan terhadap layanan bank digital yang lebih tinggi [10]. Oleh sebab itu, penelitian ini juga mengutamakan analisis tingkat penggunaan bank digital berdasarkan generasi penggunanya, khususnya Generasi Z, untuk mengenali ciri-ciri dan faktor-faktor utama yang memengaruhi pilihan mereka dalam mengadopsi layanan perbankan digital.



Gambar 1. 2 Penggunaan Bank Digital Mahasiswa Universitas Malikussaleh

Grafik menunjukkan bahwa 75% mahasiswa Universitas Malikussaleh telah menggunakan layanan bank digital. Sedangkan 25% menyatakan belum menggunakan bank digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat

familiaritas yang cukup baik terhadap pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

Penerimaan terhadap teknologi berperan penting dalam mendorong penggunaan layanan perbankan digital, khususnya di kalangan Generasi Z yang sangat akrab dengan perkembangan teknologi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)* untuk menganalisis hubungan *privacy concern, self-disclosure,* dan *trust in platform* dengan intensi penggunaan bank digital pada mahasiswa Universitas Malikussaleh. Pendekatan SEM dipilih karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten secara simultan dan menyeluruh dalam konteks perilaku adopsi teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu menjadi landasan untuk memahami pengaruh *privacy concern, self-disclosure,* dan *trust in platform* terhadap intensi penggunaan bank digital oleh mahasiswa generasi Z di Universitas Malikussaleh.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apa saja yang mempengaruhi intensi penggunaan bank digital oleh Generasi Z ditinjau dari *privacy concern, self-disclosure* dan *trust in platform*?
2. Variabel manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap intensi penggunaan bank digital oleh Generasi Z?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *privacy concern, self-disclosure* dan *trust in platform* terhadap intensi penggunaan bank digital oleh Generasi Z.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan memengaruhi intensi penggunaan bank digital oleh Generasi Z.

1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas, maka batasan-batasan penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada Generasi Z sebagai responden penelitian.
2. Objek penelitian adalah mahasiswa Universitas Malikussaleh yang pernah atausedang menggunakan layanan bank digital.
3. Layanan bank digital yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi SeaBank, Bank Jago, dan Jenius yang memiliki karakteristik, kelebihan dan keterbatasan masing-masing. Namun, penelitian ini tidak membandingkan pengaruh antarplatform.
4. Variabel yang diteliti meliputi *privacy concern, self-disclosure, trust in platform* sebagai variabel independen, serta intensi penggunaan bank digital sebagai variabel dependen.
5. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling (SEM)*.
6. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan tidak menggunakan data transaksi aktual dari sistem perbankan digital.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sistem Informasi, khususnya terkait adopsi teknologi perbankan digital, serta memperkaya literatur mengenai pengaruh *privacy concern*, *self-disclosure*, dan *trust in platform* terhadap intensi penggunaan bank digital oleh Generasi Z di wilayah Aceh.
2. Memberikan pemahaman bagi pihak perbankan digital dan penyedia layanan keuangan digital mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan Generasi Z dalam menggunakan bank digital, sebagai dasar dalam perumusan strategi peningkatan kepercayaan dan adopsi layanan.
3. Menjadi bahan pertimbangan bagi regulator dan pemerintah daerah dalam penyusunan kebijakan serta program literasi keuangan digital, khususnya yang

berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan peningkatan kepercayaan pengguna.

4. Memberikan edukasi kepada Generasi Z mengenai pentingnya privasi data dan keamanan informasi dalam penggunaan bank digital, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait adopsi layanan perbankan digital di Indonesia.