

PENGARUH AKSESIBILITAS, PENGALAMAN PENGGUNAPAN DAN LITERASI KEUANGAN SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN GEN Z DALAM MEMILIH PERBANKAN SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)

Oleh:

SRIYUNDADEWI40
12021056



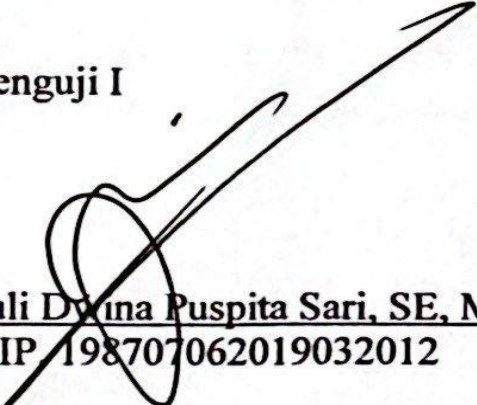
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Aksesibilitas, Pengalaman Pengguna Dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Gen Z Dalam Memilih Perbankan Syariah” an Sri Yunda Dewi, NIM 4012021056 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 21 Januari 2026. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.


Langsa, 21 Januari 2026
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I




Juli Dina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)
NIP. 198707062019032012

Penguji II




Rafiza Zuliani, M.Sh
NIDN. 2026068904

Penguji III



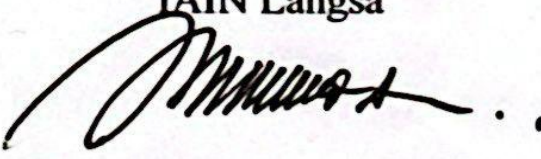
Munadiati, M.Sh
NIP. 198805172020122011

Penguji IV



Zulfa Eliza, S.E., M.Si
NIP. 198504032023212043

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Muhammad Amin, M.A
NIP. 19820205 200710 1 001

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH AKSESIBILITAS, PENGALAMAN PENGGUNA DAN
LITERASI KEUANGAN SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN GEN Z
DALAM MEMILIH PERBANKAN SYARIAH**

Oleh:

Sri Yunda Dewi
4012021056

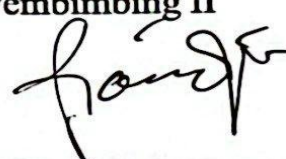
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 25 September 2025

Pembimbing I

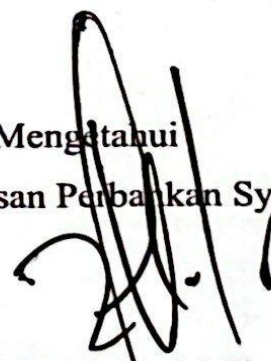

Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)
NIP. 198707062019032012

Pembimbing II


Rafiza Zuliani, M.Sh
NIDN. 2026068904

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Zefri Maulana, M.Si
NIP. 19861001 201903 1 006

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Yunda Dewi

Nim : 4012021056

Tempat/tgl. Lahir : Pirllok, 25 April 2003

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Pirllok 1, Desa Harapan Makmur, Kecamatan Sei Lapan,
Kab.Langkat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Aksesibilitas, Pengalaman pengguna dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 25 September 2025

Yang membuat pernyataan



Sri Yunda Dewi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"وَقُلِّبْزِذْنِعِلْمًا"

“Dankatakanlah: Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan.” (QS. Tāhā: 114)

"إِنَّمَا يَشْتِي أَمَلٌ مِّنْ عِبَادِهَا الْعُلَمَاءُ
عُ"

“Sesungguhnya yang takut kepada Allah di antara hamba-hamba-Nya hanyalah para ulama.”
(QS. Fāṭir: 28)

"طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى
كُلِّ مُسْلِمٍ م"

“Menuntut ilmu itu wajib bagi setiap muslim.” (HR. Ibnu Mājah)

Puji dan syukur atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, pemahaman serta kesabarannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Abstrak

Penelitian ini berangkat dari rendahnya minat Generasi Z di Kecamatan Sei Lapan dalam memilih perbankan syariah. Faktor penyebabnya antara lain keterbatasan akses layanan, kualitas aplikasi yang belum optimal, serta rendahnya literasi keuangan syariah, sehingga Generasi Z lebih mengutamakan kepraktisan dan kemudahan akses dibandingkan prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan generasi Z dalam memilih perbankan syariah, khususnya pada masyarakat Kecamatan Sei Lapan, Kabupaten Langkat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden generasi Z di Kecamatan Sei Lapan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden berusia 17–28 tahun dan pernah menggunakan layanan BSI. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah. Pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah dan literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan dalam memengaruhi keputusan Gen Z untuk memilih perbankan syariah. Secara simultan, ketiga variabel independen yaitu aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan Gen Z dalam memilih bank syariah, dengan nilai Adjusted R² sebesar 0,739, yang berarti 73,9% variasi keputusan penggunaan dapat dijelaskan oleh aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah. Implikasi penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan aksesibilitas, kualitas pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah merupakan strategi kunci bagi bank syariah untuk menarik dan mempertahankan nasabah muda melalui perluasan layanan, inovasi digital, dan edukasi keuangan syariah.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Pengalaman Pengguna, Literasi Keuangan Syariah, Keputusan Gen Z, Perbankan Syariah.

Abstract

This study originates from the low interest of Generation Z in Sei Lengan District in choosing Islamic banking. The contributing factors include limited access to banking services, suboptimal application quality, and low Islamic financial literacy, leading Generation Z to prioritize practicality and ease of access over adherence to Sharia principles. The rapid development of Islamic banking in Indonesia requires young people, as a potential user group, to possess adequate understanding, experience, and access to Islamic banking services. This study aims to analyze the influence of accessibility, user experience, and Islamic financial literacy on Generation Z's decisions in choosing Islamic banking, particularly among the community in Sei Lengan District, Langkat Regency. The research employed a quantitative approach with an associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to 96 Generation Z respondents in Sei Lengan District. The sampling technique used was purposive sampling, with criteria of respondents aged 17–28 years and having experience using BSI services. Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis. The results show that accessibility has a positive and significant effect on Generation Z's decision to choose Islamic banking. User experience also has a positive and significant influence, as does Islamic financial literacy, in shaping Generation Z's decision to select Islamic banking services. Simultaneously, the three independent variables—accessibility, user experience, and Islamic financial literacy—have a significant effect on Generation Z's decision to choose Islamic banking, with an Adjusted R² value of 0.739, indicating that 73.9% of the variation in decision-making can be explained by these variables. The implications of this study emphasize that improving accessibility, enhancing user experience quality, and strengthening Islamic financial literacy are key strategies for Islamic banks to attract and retain young customers through service expansion, digital innovation, and financial literacy education.

Keywords: Accessibility, User Experience, Islamic Financial Literacy, Generation Z Decision, Islamic Banking.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, dengan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Selawat dan salam saya sampaikan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sebagai teladan dan jugapantunya yang selalunya memberikan motivasi dan inspirasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat tugas akhir dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa. Adapun judul skripsi penelitian saya adalah **“Pengaruh Aksesibilitas, Pengalaman pengguna dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah”**.

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Terima kasih dan penghormatannya sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
3. Bapak Zefri Maulana, M.Si, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa
4. Ibu Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV) selaku pembimbing I dalam penyusunan skripsi penelitian yang telah memberikan saran dan masukan yang bermanfaat.
5. Ibu Rafiza Zuliani, M.Sh, selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan skripsi penelitian yang telah memberikan motivasi serta kritik dan saran yang membangun;
6. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa yang telah membimbing dan mengajarkan tentang ilmu-ilmu ekonomi;
7. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Suprianto dan Ibunda Serasi, yang

telah menjadi sumber kekuatan, doa, dan inspirasi dalam setiap langkah hidup penulis. Tanpa kasih sayang, bimbingan, pengorbanan, serta doa yang tulus dari Ayah dan Ibu, penulis tidak akan mampu menyelesaikan karya sederhana ini. Setiap tetes keringat dan doa yang dipanjatkan telah menjadi cahaya penerang dan motivasi terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dalam menuntut ilmu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, serta kebahagiaan kepada Ayah dan Ibu dan tercinta sebagai balasan atas segala pengorbanan yang tidak ternilai.

8. Teristimewa kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa Angkatan 2021;
9. Serta semua pihak yang telah memberikannya dorongan berupa tenaga, pikiran dan motivasi yang mana tidak disebutkan penulis satu-persatu. Semoga semua bantuan dan amal baiknya mendapat balasan dari Allah SWT.

Atas doanya dan dukungannya yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Besar harapan penulis ke depannya agar proposal ini dapat disetujui. Atas segala kekurangan, penulis akhiri, ***wassalamualaikum warahmatullah wabarakatuh.***

Langsa, 25 September 2025 Penulis

Sri Yunda Dewi

DAFTAR ISI

LEMBARJUDUL.....	
PERSETUJUAN.....	i
LEMBARPENGESAHAN.....	ii
SURATPERNYATAAN.....	iii
MOTTODANPERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATAPENGANTAR.....	vii
DAFTARISI.....	ix
DAFTARTABEL.....	xi
DAFTARGAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakangMasalah.....	1
1.2 IdentifikasiMasalah.....	7
1.3 BatasanPenelitian.....	8
1.4 RumusanMasalah.....	8
1.5 TujuanandanManfaatPenelitian.....	9
1.6 PenjelasanIstilah.....	11
1.7 SistematikaPembahasan.....	13
BABIIKAJIANTEORI.....	14
2.1 Keputusan.....	14
2.1.1 PengertianKeputusan.....	14
2.1.2 IndikatorKeputusan.....	14
2.2 Aksesibilitas.....	15
2.2.1 PengertianAksesibilitas.....	15
2.2.2 IndikatorAksesibilitas.....	16
2.3 Pengalamanpengguna.....	18
2.3.1 PengertianPengalamanpengguna.....	18
2.3.2 IndikatorPengalamanpengguna.....	20
2.4 LiterasiKeuanganSyariah.....	21
2.4.1 PengertianLiterasiKeuanganSyariah.....	21
2.4.2 IndikatorLiterasiKeuanganSyariah.....	23
2.4.3 TujuanLiterasiKeuanganSyariah.....	23
2.5 PerbankanSyariah.....	24
2.5.1 PengertianPerbankanSyariah.....	24
2.5.2 Jenis-Jenis Bank Syariah.....	25
2.5.3 Ciri-CiriBankSyariah.....	26
2.6 GenerasiZ.....	28
2.6.1 PengertianGenerasiZ.....	28
2.6.2 KarakteristikGenerasiZ.....	29

2.7 Hubungan Antar Variabel.....	31
2.8 Penelitian Terdahulu.....	34
2.9 Kerangka Pemikiran.....	44
2.10 Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.3 Populasi dan Sampel.....	47
3.4 Sumber Data Penelitian.....	49
3.5 Instrumen Pengumpulan Data.....	50
3.6 Identifikasi dan Operasional Variabel.....	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Karakteristik Responden.....	58
4.2.2 Hasil Uji Analisis Data.....	62
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	76
4.3.1 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah.....	76
4.3.2 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah.....	79
4.3.3 Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah.....	81
4.3.4 Pengaruh Aksesibilitas, Pengalaman Penggunaan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah.....	84
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	90
DAFTAR LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BSI.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1	KerangkaPemikiran.....	44
Gambar4.1	KurvaNormalP-Plot.....	67
Gambar4.2	Histogram.....	68
Gambar4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam satu dekade terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dan menjanjikan. Didukung oleh berbagai kebijakan pemerintah dan penguatan ekosistem keuangan syariah nasional, sektor ini semakin mendapat tempat dalam sistem keuangan Indonesia. Pendirian Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) menjadi salah satu langkah strategis negara dalam mendorong pertumbuhan keuangan syariah secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi regulasi tetapi juga dari aspek edukasi, teknologi, dan inklusi masyarakat.¹Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat peningkatan aset perbankan syariah secara konsisten dari tahun ketahun, baik dalam bentuk bank umum syariah, unit usaha syariah, maupun BPR Syariah. Selain itu, merger tiga bank syariah milik BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021 juga menjadi tonggak penting yang memperkuat posisi perbankan syariah dalam skala nasional dan global.²

Tren ini menunjukkan bahwa perbankan syariah tidak lagi hanya menjadi alternatif, tetapi mulai bertransformasi menjadi pilihan utama bagi sebagian masyarakat, terutama yang memiliki kesadaran akan nilai-nilai syariah dalam aktivitas keuangannya. Inovasi digital yang dilakukan oleh beberapa bank syariah

¹Evi Fitria Novitasari and Nurul Aulia Herlina Angganita, 'Analisis Pembangunan Ekonomi Syariah Era Globalisasi Di Indonesia: Peluang & Tantangan', *Gorontalo Development Review (GOLDER)*, 7.2 (2024), hal. 104.

²Fatimah Tuzzuhro, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *Peka: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11 No 2.23 (2023), hal. 78.

juga mulai bersaing dengan perbankan konvensional, dengan menghadirkan layanan berbasis aplikasi, pembukaan rekening online, serta produk-produk pembiayaan yang semakin beragam dan kompetitif.³

Meskipun perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren positif dalam satu dekade terakhir, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan besar, terutama dalam menjangkau generasi muda seperti Gen Z. Generasi Z, yang umumnya lahir antara tahun 1997 hingga awal 2010-an, merupakan kelompok yang tumbuh dan berkembang dalam eradigital.⁴ Gen Z adalah *digital native* yang sangat akrab dengan teknologi, media sosial, dan aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal mengelola keuangan pribadi. Hal ini menjadikan Gen Z sebagai segmen pasar yang sangat potensial sekaligus kompleks bagi industri perbankan, termasuk perbankan syariah.⁵

Generasi Z merupakan generasi produktif yang sedang berada pada fase awal pengambilan keputusan finansial, seperti membuka rekening bank, menabung, hingga menggunakan produk keuangan digital. Selain itu, Gen Z memiliki potensi jangka panjang sebagai pengguna dan nasabah loyal perbankan. Namun, karakter Gen Z yang cenderung berorientasi pada kemudahan, serta sensitif terhadap kualitas

³Frandika Situmorang and others, 'Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Bank Syariah: Sebuah Tinjauan Literatur Tentang Strategi Dan Tantangan', *Ekonomi Keuangan Syariah Dan Akuntansi Pajak*, 1.3 (2024), hal. 163.

⁴Farida Nursjanti, Lia Amaliawiati, and Eristy Minda Utami, 'Peningkatan Literasi Keuangan Syariah Bagi Milenial Dan Gen Z Di Jawa Barat', *Madaniya*, 4.1 (2023), pp. 54–67 <<https://madaniya.pustaka.my.id/journals/contents/article/view/345%0Ahttps://madaniya.pustaka.my.id/journals/index.php/contents/article/download/345/234>>.

⁵Devi Restiana and Muhammad Iqbal Fasa, 'Strategi Pemasaran Perbankan Syariah Untuk Mendorong Minat Menabung Generasi Z Di Perbankan Syariah Menuju Era Digital', *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2.10 (2024), pp. 3031–5220.

layanan digital menjadikan mereka kelompok yang mudah berpindah (*switching*) antarlayanan perbankan, termasuk dari bank syariah ke bank konvensional maupun sebaliknya. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah menjadi sangat penting bagi keberlanjutan industri perbankan syariah di masa depan.

Salah satu elemen penting dalam layanan perbankan yang sangat memengaruhi minat dan keputusan konsumen adalah aksesibilitas. Aksesibilitas merujuk pada sejauh mana kemudahan, ketersediaan, dan keterjangkauan layanan perbankan dapat dirasakan oleh pengguna. Dalam konteks perbankan syariah, aksesibilitas mencakup keberadaan kantor cabang, layanan ATM, layanan perbankan digital (*mobile/internet banking*), serta kecepatan dan kenyamanan dalam proses pembukaan rekening, transaksi, dan pelayanan pelanggan.⁶

Di tengah persaingan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah, tantangan utama bagi bank syariah adalah memastikan layanan tersebut dapat diakses dengan mudah oleh seluruh segmen masyarakat, termasuk generasi muda. Observasi awal peneliti di Kecamatan Sei Lelan, Kabupaten Langkat, menunjukkan bahwa tingkat aksesibilitas terhadap layanan bank syariah di wilayah ini masih sangat terbatas dan tidak merata. Dari hasil penelusuran di lapangan, diketahui bahwa satu-satunya bank syariah yang beroperasi secara aktif di sekitar kawasan ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terletak di Kecamatan Pangkalan Berandan, bukan di Kecamatan Sei Lelan itu sendiri. Padahal,

⁶Tufy Supriyanti and Siti Fatimah, 'Pengaruh Aksesibilitas Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah: Studi Pada Anggota Komunitas Di Fabel Blora Mustika', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 4.2 (2018), hal 243.

Kecamatan Sei Lapan merupakan wilayah yang cukup luas dengan kondisi geografis yang bervariasi, terdiri dari desa-desa yang lokasinya ada yang sangat dekat dengan pusat Kecamatan Berandan, namun juga banyak yang berada di pelosok atau daerah terpencil.

Beberapa desa seperti Desa Harapan Makmur dan desa-desa lain di bagian dalam Kecamatan Sei Lapan terpantau memiliki akses yang cukup sulit terhadap layanan keuangan syariah. Jarak tempuh dari desa tersebut ke BSI di Pangkalan Berandan bisa mencapai satu jam perjalanan atau bahkan lebih, jika menggunakan kendaraan roda dua. Kondisi ini memperjelas bahwa aksesibilitas terhadap bank syariah di Kecamatan Sei Lapan bukan hanya terbatas secara jumlah, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sebaran geografis desa-desa yang ada. Ketimpangan ini berdampak pada terbatasnya pilihan bagi masyarakat, khususnya kelompok gen Z, untuk mengenal lebih jauh dan merasakan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam wawancara awal, beberapa masyarakat menyatakan bahwa masyarakat lebih memilih bank yang memiliki akses lebih dekat dengan lokasi tempat tinggal atau mempertimbangkan aspek syariah atau tidaknya, karena alasan kepraktisan dan kemudahan akses.⁷

Selain aksesibilitas, faktor pengalaman pengguna juga menjadi pertimbangan penting dalam keputusan gen Z dalam memilih layanan perbankan. Generasi ini dikenal sebagai *digital native*, yang sangat mengutamakan kemudahan, kecepatan, tampilan antarmuka aplikasi yang menarik, fitur yang lengkap, dan

⁷Hasil Wawancara Awal Kepada 4 Masyarakat Kecamatan Sei Lapan, Dilaksanakan pada Tanggal 07 Juli 2025

navigasi yang intuitif dalam penggunaan aplikasi digital, termasuk aplikasi *mobile banking*.⁸ Pengalaman pengguna yang positif mendorong loyalitas dan kenyamanan dalam bertransaksi, sementara pengalaman yang buruk dapat langsung membuat mereka beralih ke layanan lain yang dianggap lebih praktis.⁹

Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa beberapa Gen Z di Kecamatan Sei Lapan pernah membuka rekening Bank Syariah Indonesia (BSI), namun kemudian jarang menggunakan bahkan sempat beralih ke bank konvensional. Peralihan ini umumnya disebabkan oleh pengalaman pengguna yang dirasakan kurang optimal, seperti proses transaksi yang dianggap lambat, tampilan aplikasi yang kurang sederhana, serta keterbatasan fitur dibandingkan aplikasi perbankan konvensional. Meskipun demikian, sebagian dari mereka kembali menggunakan layanan BSI setelah adanya pembaruan fitur atau kebutuhan tertentu, seperti alasan keagamaan dan kebutuhan transaksi tertentu. Fenomena ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berperan besar dalam keputusan Gen Z untuk bertahan, berpindah, atau kembali menggunakan layanan perbankan syariah.¹⁰ Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna sangat berpengaruh terhadap keputusan gen Z untuk menggunakan atau meninggalkan layanan bank syariah.

⁸Muhammad Adnan Faidh and others, 'Peran Media Sosial X Dalam Perkembangan Komunikasi Di Era Digital', *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 1.6(2024), hal.43.

⁹Nindia Kartika Irawati and Tauiq Wijaya, 'Pengaruh User Interface Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10.1 (2025), hal. 619.

¹⁰Hasil Wawancara Awal Kepada 4 Masyarakat Kecamatan Sei Lapan, Dilaksanakan pada Tanggal 07 Juli 2025

Faktor ketigayang tidak kalah pentingnya adalah literasi keuangan syariah, yaitu tingkat pemahaman seseorang terhadap prinsip, produk, dan sistem operasional perbankan syariah. Literasi ini menjadi dasar bagi gen Z untuk dapat membedakan antar bank syariah dan bank konvensional, serta memahami manfaat dan nilai-nilai syariah yang ditawarkan, seperti bebas riba, keadilan, dan kemitraan. Tanpa pemahaman yang baik, gen Z cenderung melihat bank syariah dan bank konvensional sebagai layanan yang sama saja, sehingga mereka akan memilih berdasarkan pertimbangan praktis semata, bukan berdasarkan nilai atau prinsip.¹¹

Generasi Z sering kali dianggap memiliki tingkat literasi keuangan syariah yang rendah karena minimnya edukasi keuangan syariah yang mereka terima secara formal, baik di lingkungan pendidikan maupun keluarga. Selain itu, arus informasi di media sosial yang lebih banyak menonjolkan aspek kepraktisan, promo, dan keuntungan instan dari layanan keuangan konvensional membuat Gen Z kurang terpapar pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip keuangan syariah. Kompleksitas istilah akad dalam perbankan syariah, seperti *murabahah*, *mudharabah*, dan *musyarakah*, juga menjadi faktor yang membuat Gen Z merasa bahwa perbankan syariah sulit dipahami dibandingkan bank konvensional yang dianggap lebih sederhana dan familiar.¹²

Hasil wawancara awal dengan beberapa masyarakat di Kecamatan Sei Lelan menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah di kalangan mereka masih rendah. Banyak dari masyarakat tidak mengetahui apa itu akad *murabahah*,

¹¹Annisa Fitria and others, 'Alasan Mengapa Generasi Muda Perlu Mengenal Dan Memahami Perbankan Syariah Di Era Modern', *Journal Economic Management and Business*, 4.1 (2025), hal. 1.

¹²*Ibid*

mudharabah, atau *musyarakah*. Bahkan, beberapa responden tidak menyadari bahwa telah menggunakan produk bank konvensional yang mengandung sistem bunga.¹³ Hal ini membuktikan bahwa minimnya literasi keuangan syariah menjadi penghalang dalam peningkatan penetrasi bank syariah di kalangan generasi muda.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis menyimpulkan bahwa penelitian yang akan penulis bahas berjudul **“Pengaruh Aksesibilitas, Pengalaman pengguna dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, berikut adalah identifikasi masalah dalam penelitian, yaitu:

1. Gen Z sebagai generasi *digital native* menjadi segmen yang potensial namun menantang karena mereka menuntut layanan keuangan yang cepat, mudah, dan berbasis teknologi.
2. Kecamatan Sei Lapan memiliki akses yang sangat terbatas terhadap layanan bank syariah, baik dari segi jumlah maupun lokasi kantor cabang.
3. Banyak masyarakat, termasuk gen Z, lebih memilih layanan bank yang lebih dekat dan mudah diakses, meskipun bukan bank syariah.
4. Aplikasi bank syariah dinilai kurang *user friendly*, lambat, dan fitur nya terbatas dibandingkan aplikasi bank konvensional oleh Gen Z di Sei Lapan.

¹³Hasil Wawancara Awal Kepada 4 Masyarakat Kecamatan Sei Lapan, Dilaksanakan pada Tanggal 07 Juli 2025

5. Pengalaman pengguna dan kecepatan transaksi aplikasi bank syariah belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna Gen Z
6. Kurangnya pemahaman menyebabkan masyarakat tidak membedakan antara layanan bank syariah dan konvensional, sehingga keputusan lebih didasarkan pada kepraktisan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diberikan, berikut adalah batasan masalah yang dapat diambil:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada faktor aksesibilitas, pengalaman pengguna dan literasi keuangan syariah.
2. Penelitian ini difokuskan hanya pada Bank Syariah Indonesia (BSI)
3. Subjek penelitian yaitu generasi Z yang lahir pada tahun 1997 hingga 2007 dan telah menjadi nasabah bank syariah.
4. Lokasi penelitian yaitu di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat, Sumatera Utara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah?
2. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh terhadap keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah?

3. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan gen Z dalam memilih perbankan syariah?
4. Apakah aksesibilitas, pengalaman pengguna dan literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan gen Z dalam memilih perbankan syariah?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis menyimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan gen Z dalam memilih perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman pengguna terhadap keputusan gen Z dalam memilih perbankan syariah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan gen Z dalam memilih perbankan syariah.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh aksesibilitas, pengalaman pengguna dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan gen Z dalam memilih perbankan syariah.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan generasi muda, khususnya Gen Z, dalam memilih layanan perbankan syariah. Kemudian Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori terkait perilaku konsumen dalam konteks keuangan syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini memberikan wawasan bagi pihak perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek aksesibilitas dan pengalaman pengguna, agar dapat menarik dan mempertahankan nasabah.

b. Bagi Pemerintah dan Regulator

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pengembangan inklusi keuangan syariah yang lebih ramah generasi muda dan berbasis digital.

c. Bagi Masyarakat atau Generasi Z

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran generasi muda tentang pentingnya memilih layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

d. Bagi penelitian berikutnya

Penelitian ini dapat dijadikan acuan atau landasan bagi penelitian lain yang ingin mengkaji lebih dalam tentang preferensi generasi muda terhadap produk dan layanan syariah berbasis digital.

1.6 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam konteks perbankan merujuk pada kemudahan bagi individu atau kelompok masyarakat dalam menjangkau dan menggunakan layanan serta produk perbankan. Aksesibilitas tidak hanya mencakup aspek fisik seperti jarak ke kantor cabang atau ATM, tetapi juga mencakup akses digital, seperti kemampuan menggunakan mobile banking dan internet banking.¹⁴

2. Pengalaman pengguna

Pengalaman pengguna adalah keseluruhan persepsi, perasaan, dan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem atau layanan, termasuk layanan digital seperti aplikasi mobile banking. Dalam konteks perbankan syariah, mencakup kenyamanan, kemudahan penggunaan, kecepatan, serta kepuasan nasabah saat menggunakan aplikasi atau layanan perbankan.¹⁵

3. Literasi Keuangan Syariah

Literasi Keuangan Syariah merupakan kemampuan individu dalam memahami, mengelola, dan mengambil keputusan keuangan berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Literasi ini meliputi pemahaman tentang konsep akad-akad syariah (seperti mudharabah, murabahah, ijarah), prinsip halal-haram dalam

¹⁴M. Guffar Harahap dan others, *Perbankan Syariah: Teori, Konsep & Implementasi* (Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2023), hal. 148

¹⁵M. Iqbal Hidayatullah, Sahriar Hamza, and Erwin Gunawan, 'Analisis *User experience* Terhadap Website Progrez.Cloud Dengan Metode Usability Testing', *Jurnal PRODUKTIF*, 6.2 (2022), hal. 557.

transaksi,sertakemampuandalammembedakanantarabankkonvensional dan bank syariah.¹⁶

4. Keputusan(MemilihBankSyariah)

Keputusan dalam konteks ini merujuk pada proses pertimbangan dan penentuan pilihan seseorang dalam menggunakan atau memilih layanan bank syariah. Keputusan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengetahuan, nilai religius, pengalaman pengguna, kemudahan akses, dan kepercayaan terhadap institusi.¹⁷

5. Generasi Z (Gen Z)

Generasi Z adalah kelompok generasi yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, yang saat ini sebagian besar berusia antara 13 hingga 28 tahun. Gen Z tumbuh di era digital, sangat akrab dengan teknologi, mobile apps, dan media sosial.

6. Perbankan Syariah

Perbankan Syariah adalah sistem perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, terutama prinsip keadilan, kejujuran, dan larangan riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (spekulasi). Produk-produk bank syariah menggunakan akad-akad yang sesuai dengan hukum Islam, seperti *mudharabah* (bagi hasil), *murabahah* (jual beli), *ijarah* (sewa), dan *musyarakah* (kemitraan).¹⁸

¹⁶Muhammad Taufik Elkhwan, *Tingkat Literasi Keuangan Syariah Generasi Muda* (Jawa Barat: Bypass, 2023), hal. 25

¹⁷DFA Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 41.

¹⁸Mardani, *Hukum Kontrak Keuangan Syariah Dari Teori Ke Aplikasi* (Jakarta: LKencana, 2021), hal 56

1.7 Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini, penulis menjabarkan dalam beberapa bab, antara bab dengan bab saling berhubungan satu dengan yang lain.

Sistematika penulisannya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah dan sistematika pembahasan.

BABII:KAJIAN TEORI

Bab ini memuat tentang tinjauan pustaka, penelitian sebelumnya, kerangka teoritis, hipotesa penelitian.

BABIII :METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi operasional dan variabel, dan teknik analisis data.

BABIV :HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BABV: KESIMPULAN

Merupakan bab penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari seluruh pembahasan skripsi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas nanti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Sei Lapan merupakan salah satu kecamatan yang terletak di wilayah administratif Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara. Secara geografis, Kecamatan Sei Lapan memiliki posisi strategis karena berada di jalur lintas penghubung antara daerah pesisir dan daratan Kabupaten Langkat, dengan kondisi wilayah yang relatif datar dan sebagian berupa daerah perkebunan serta pemukiman penduduk. Luas wilayahnya mencakup beberapa desa dan kelurahan yang tersebar dengan karakteristik sosial ekonomi yang beragam. Sebagian besar penduduk Sei Lapan bermata pencaharian di sektor perkebunan, pertanian, perdagangan kecil, serta pekerjaan di sektor jasa dan industri migas, mengingat keberadaan kilang minyak milik Pertamina di sekitar kawasan ini turut memengaruhi dinamika ekonomi masyarakat setempat.⁸²

Berdasarkan data Sensus Penduduk Indonesia, komposisi masyarakat di Kecamatan Sei Lapan tergolong beragam secara etnis, meskipun mayoritas penduduk berasal dari suku Jawa. Persentase penduduk Jawa mencapai sekitar 51,60%, diikuti oleh suku Melayu sebesar 20,05%. Sementara itu, kelompok etnis Batak mencakup sekitar 15,68%, yang terdiri atas Batak Toba, Simalungun, dan Pakpak (5,67%), kemudian Batak Karo (5,14%), serta Mandailing dan Angkola (4,87%). Selain itu, terdapat pula suku Minangkabau sebesar 2,68%, suku Aceh

⁸²Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Sei Lapan dalam Angka 2024*, (Sumatera Utara: BPS Langkat, 2025).

sebanyak 2,59%, serta kelompok minoritas lainnya seperti Tionghoa (0,48%), Nias (0,16%), dan suku-suku lain sebesar 6,76%.⁸³

Adapun dalam hal agama, menurut data Kementerian Dalam Negeri tahun 2024, sebagian besar penduduk Sei Lapan beragama Islam, dengan jumlah pemeluk mencapai sekitar 94,41% dari total populasi. Selebihnya menganut Kristen sebanyak 4,82%, yang terdiri atas Protestan (4,06%) dan Katolik (0,76%), sedangkan penganut Buddha tercatat sekitar 0,76%, dan Hindu sebanyak 0,01%. Data ini menunjukkan bahwa meskipun penduduk Sei Lapan memiliki latar belakang etnis yang beragam, mereka hidup dalam tatanan sosial yang relatif harmonis dengan dominasi nilai-nilai Islam dalam kehidupan bermasyarakat.⁸⁴

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Padapenelitianini, analisisawaldilakukandenganmelihatgambaranumum karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian. Karakteristik responden sangat penting untuk dipaparkan karena dapat memberikan deskripsi mengenai latar belakang demografi maupun pengalaman responden dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Adapun karakteristik yang disajikan meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, serta jenis pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang digunakan, baik dalam bentuk produk tabungan maupun pembiayaan. Penyajian karakteristik ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas terkait profil generasi Z sebagai objek penelitian, sehingga dapat mendukung interpretasi

⁸³Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Sei Lapa dalam Angka 2024*, ...

⁸⁴*Ibid.*

terhadap hasil analisis selanjutnya. Secara lebih rinci, uraian mengenai karakteristik responden dapat dilihat melalui tabel-tabel berikut.

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.1

berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	37	38.5	38.5	38.5
	Perempuan	59	61.5	61.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan jumlah 59 orang atau sebesar 61,5 persen dari total responden. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 37 orang atau sebesar 38,5 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas generasi Z yang menjadi sampel penelitian dan terlibat dalam penggunaan layanan perbankan syariah adalah perempuan.

2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 4.2 berikut

ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 tahun-20 tahun	28	29.2	29.2	29.2
	21 tahun-24 tahun	61	63.5	63.5	92.7
	25 tahun-28 tahun	7	7.3	7.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 21–24 tahun, yaitu sebanyak 61 orang atau 63,5 persen dari total responden. Selanjutnya, responden yang berusia antara 17–20 tahun berjumlah 28 orang atau sebesar 29,2 persen. Adapun responden dengan usia 25–28 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yakni 7 orang atau hanya 7,3 persen. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas generasi Z yang menjadi responden penelitian berada pada usia produktif awal, khususnya kalangan mahasiswa dan lulusan muda yang sedang aktif dalam aktivitas akademik maupun memasuki dunia kerja.

3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Pendidikan terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma/D3	3	3.1	3.1	3.1
	SMA/Sederajat	50	52.1	52.1	55.2
	SMP/Sederajat	2	2.1	2.1	57.3
	Strata1/S1	36	37.5	37.5	94.8
	Strata2/S2	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.3, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat, yaitu sebanyak 50 orang atau 52,1 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar generasi Z yang menjadi responden masih berada pada tahap pendidikan menengah akhir dan kemungkinan besar sedang melanjutkan ke perguruan tinggi. Selanjutnya, responden dengan pendidikan Strata 1 (S1) menempati posisi kedua terbanyak dengan jumlah 36

orang atau 37,5 persen. Adapun responden yang memiliki latar belakang pendidikan Strata 2 (S2) berjumlah 5 orang (5,2 persen), Diploma/D3 sebanyak 3 orang (3,1 persen), dan SMP/ sederajat sebanyak 2 orang (2,1 persen). Data ini menggambarkan bahwa mayoritas responden penelitian masih berada pada masa pendidikan formal, baik di tingkat menengah maupun perguruan tinggi, sehingga keputusan mereka dalam memilih layanan perbankan syariah erat kaitannya dengan kebutuhan dasar finansial, seperti menabung atau memanfaatkan layanan transaksi sehari-hari.

4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

Karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan Bank Syariah

Indonesia (BSI) disajikan pada Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Bank
Syariah Indonesia (BSI)

Jenis pelayanan BSI yang digunakan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pembiayaan	14	14.6	14.6	14.6
	Tabungan	56	58.3	58.3	72.9
	Tabungan dan pembiayaan	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini menggunakan produk tabungan BSI, yaitu sebanyak 56 orang atau 58,3 persen dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tabungan menjadi produk yang paling diminati oleh generasi Z karena sesuai dengan kebutuhan dasar mereka dalam mengelola keuangan sehari-hari. Sementara itu, responden yang menggunakan layanan pembiayaan tercatat sebanyak 14 orang atau 14,6 persen, menunjukkan bahwa produk pembiayaan belum terlalu banyak

dimanfaatkan oleh kelompok usia muda ini. Adapun responden yang memanfaatkan kedua jenis layanan, yaitu tabungan sekaligus pembiayaan, berjumlah 26 orang atau 27,1 persen. Data ini memperlihatkan bahwa meskipun tabungan lebih dominan, terdapat pula sebagian generasi Z yang sudah mulai memanfaatkan layanan pembiayaan, baik untuk kebutuhan pendidikan, usaha, maupun konsumsi produktif lainnya.

4.2.2 Hasil Uji Analisis Data

4.2.2.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 25.0 for Windows* yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Jika koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir-butir penelitian ini dikatakan valid. Dengan menggunakan $N = 96$ didapatkan $r_{tabel} = 0,1689$ serta membandingkan probabilitas yang dihitung dengan probabilitas yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Dari hasil uji validitas diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi		Probabilitas	Ket
		r_{hitung}	r_{tabel}		
Aksesibilitas (X1)					
1	Saya merasa mudah mengakses layanan Bank Syariah Indonesia, baik secara langsung maupun melalui aplikasi digital	0,62	0,1689	$0,000 < 0,05$	Valid
2	Saya dapat menjangkau kantor cabang atau ATM Bank Syariah Indonesia dengan mudah	0,648	0,1689	$0,000 < 0,05$	Valid

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi		Probabilitas	Ket
		Rhitung	Rtabel		
3	Informasi mengenai produk dan layanan Bank Syariah Indonesia mudah saya temukan di berbagai media	0,656	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
4	Saya merasa informasi produk Bank Syariah Indonesia disampaikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.	0,621	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
5	Saya dapat dengan mudah memahami cara menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia setelah membaca petunjuk yang tersedia	0,753	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
6	Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Bank Syariah Indonesia mudah dipahami meskipun baru pertama kali digunakan	0,522	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
7	Informasi yang disediakan oleh bank syariah sudah lengkap dan mencakup semua hal penting yang saya butuhkan	0,56	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
8	Bank Syariah Indonesia menyediakan informasi yang transparan, termasuk syarat dan ketentuan setiap produk	0,765	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
9	Layanan Bank Syariah Indonesia mudah saya operasikan tanpa prosedur yang rumit	0,226	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
10	Saya dapat melakukan transaksi melalui aplikasi Bank Syariah Indonesia hanya dalam beberapa langkah sederhana.	0,222	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
Pengalaman Pengguna (X2)					
11	Saya merasa layanan Bank Syariah Indonesia yang saya gunakan membantu saya menyelesaikan transaksi secara cepat dan tepat.	0,801	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
12	Saya merasa fitur-fitur pada layanan Bank Syariah Indonesia berfungsi dengan baik dan membantu meningkatkan efisiensi waktu saya	0,759	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
13	Saya merasa senang dan nyaman saat menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia karena tampilannya menarik dan mudah digunakan	0,655	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
14	Tampilan dan desain aplikasi Bank Syariah Indonesia membuat saya lebih bersemangat untuk menggunakannya	0,716	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
Literasi Keuangan Syariah (X3)					
15	Saya memahami konsep dasar keuangan syariah seperti pembagian hasil, nilai waktu, dan aset.	0,788	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
16	Saya memahami bahwa prinsip bagi hasil dalam Bank Syariah Indonesia berbeda dengan sistem bunga pada bank konvensional.	0,829	0,1689	0,000 < 0,05	Valid
17	Saya mampu mengelola pengeluaran dan pendapatan saya sesuai prinsip keuangan syariah	0,75	0,1689	0,000 < 0,05	Valid

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi		Probabilitas	Ket
		r _{hitung}	r _{tabel}		
18	Saya berusaha menggunakan uang dengan bijak agar tidak melakukan pengeluaran yang bersifat berlebihan.	0,716	0,1689	0,000<0,05	Valid
19	Saya menabung dan berinvestasi sesuai dengan prinsip syariah untuk masa depan yang lebih baik	0,604	0,1689	0,000<0,05	Valid
20	Saya memilih menyipandana dalam produk tabung syariah untuk keamanan dan kemaslahatan	0,792	0,1689	0,000<0,05	Valid
21	Saya mempertimbangkan risiko dan keuntungan sebelum memilih produk keuangan syariah	0,823	0,1689	0,000<0,05	Valid
22	Saya lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan finansial dengan memperhatikan aspek syariah dan potensi risiko	0,833	0,1689	0,000<0,05	Valid
Keputusan Penggunaan (Y)					
23	Saya mencari informasi terlebih dahulu tentang keunggulan produk Bank Syariah Indonesia sebelum menggunakannya	0,775	0,1689	0,000<0,05	Valid
24	Saya merasa produk Bank Syariah Indonesia memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya.	0,81	0,1689	0,000<0,05	Valid
25	Setelah mengetahui keunggulan produk Bank Syariah Indonesia, saya tertarik untuk menggunakannya.	0,516	0,1689	0,000<0,05	Valid
26	Saya berencana menggunakan produk Bank Syariah Indonesia sebagai pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan layanan keuangan saya	0,775	0,1689	0,000<0,05	Valid
27	Saya bersedia merekomendasikan produk Bank Syariah Indonesia kepada orang lain	0,709	0,1689	0,000<0,05	Valid
28	Saya merasa puas sehingga ingin membagikan pengalaman positif saya tentang produk Bank Syariah Indonesia kepada orang lain	0,736	0,1689	0,000<0,05	Valid
29	Saya bersedia melakukan transaksi ulang di Bank Syariah Indonesia (BSI) karena merasa puas dengan layanan yang diberikan.	0,752	0,1689	0,000<0,05	Valid
30	Saya ingin terus menggunakan produk Bank Syariah Indonesia pada kesempatan berikutnya	0,784	0,1689	0,000<0,05	Valid

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel penelitian memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar daripada tabel (0,1689) serta nilai probabilitasnya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari

taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid. Pada variabel Aksesibilitas (X1), seluruh indikator, mulai dari kemudahan mengakses layanan hingga kesederhanaan prosedur transaksi, terbukti valid dengan nilai korelasi yang cukup kuat, khususnya pada item yang menekankan keterbukaan informasi ($r=0,765$) dan kejelasan syarat ketentuan produk ($r = 0,765$). Selanjutnya, variabel Pengalaman Pengguna (X2) juga menunjukkan validitas yang tinggi, dengan indikator tertinggi pada pernyataan bahwa layanan BSI membantu menyelesaikan transaksi secara cepat dan tepat ($r = 0,801$). Variabel Literasi Keuangan Syariah (X3) memperoleh nilai korelasi yang sangat baik, dengan item tertinggi yaitu sikap kehati-hatian dalam pengambilan keputusan finansial ($r = 0,833$).

Demikian pula pada variabel Keputusan Penggunaan (Y), semua item valid, dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa responden merasa produk BSI sesuai kebutuhan mereka ($r = 0,81$). Dengan demikian, hasil uji validitas ini menegaskan bahwa seluruh instrumen penelitian layak digunakan untuk mengukur pengaruh aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan generasi Z dalam memilih perbankan syariah.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang

tinggi atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya.⁸⁵ Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
Aksesibilitas (X ₁)	0,759 > 0,60	Reliabel
Pengalaman Pengguna (X ₂)	0,713 > 0,60	Reliabel
Literasi Keuangan Syariah (X ₃)	0,897 > 0,60	Reliabel
Keputusan Penggunaan (Y)	0,883 > 0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.6, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Variabel Aksesibilitas (X₁) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,759 yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik. Variabel Pengalaman Pengguna (X₂) memperoleh nilai sebesar 0,713, yang juga mengindikasikan bahwa instrumen dalam variabel ini dapat diandalkan.

Selanjutnya, variabel Literasi Keuangan Syariah (X₃) memiliki nilai reliabilitas tertinggi, yaitu 0,897, yang menunjukkan bahwa butir pernyataan dalam variabel ini sangat konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur literasi keuangan syariah responden. Sementara itu, variabel Keputusan Penggunaan (Y) juga menunjukkan reliabilitas yang sangat baik dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,883. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas ini menegaskan bahwa instrumen penelitian layak digunakan karena seluruh variabel memiliki konsistensi internal

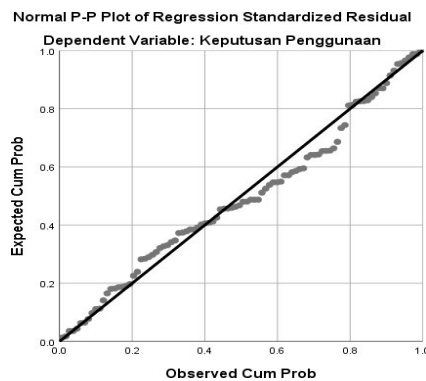
⁸⁵Azuar Juli and Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, ... h. 142.

yang tinggi dalam mengukur pengaruh aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan generasi Z dalam memilih perbankan syariah.

4.2.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁸⁶Berikut adalah Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Pada Kurva *Normal P – Plot*:



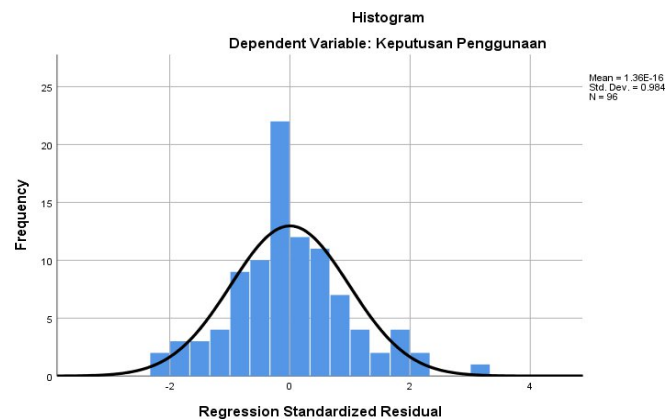
Gambar 4.1

Kurva *Normal P – Plot*

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS25, 2025

⁸⁶Azuar Juli and Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, h. 169.

Dengan melihat gambar *Normal P – Plot* dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar4.2
Histogram

Sumber:Data Primerdiolah padaSPSS 25, 2025

Berdasarkan Gambar 4.2, dapat dilihat bahwa tampilan grafik histogram dapat disimpulkan grafik histogram memberikan pola yang seimbang. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak digunakan. Cara lain menguji normalitas data adalah dengan menggunakan *KolmogorovSmirnov*. Kriteria untuk menentukan normal atau tidaknya data, maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya. Data adalah normal, jika nilai *Kolmogorov Smirnov* adalah tidak signifikan ($\text{Asymp. Sig (2-tailed)} > \alpha 0,05$).⁸⁷

Tabel
4.7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	96
Test Statistic	.094
Asymp. Sig. (2-tailed)	.135 ^c

Sumber:Data Primerdiolah padaSPSS25, 2025

⁸⁷Azuar Juli and Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, h. 169-170.

Berdasarkan Tabel 4.7, hasil uji normalitas dengan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,135. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas pada model regresi penelitian ini telah terpenuhi. Pemenuhan asumsi normalitas ini penting karena menjadi salah satu syarat utama dalam analisis regresi linier, sehingga hasil pengujian selanjutnya dapat diinterpretasikan secara tepat dan dapat dipercaya.

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas dapat diketahui dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Jika nilai VIF ≤ 10 dan nilai *tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.⁸⁸ Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel dibawah:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Ket
Aksesibilitas (X ₁)	0.492	2.033	Lolos
Pengalaman Pengguna (X ₂)	0.452	2.212	Lolos
Literasi Keuangan Syariah (X ₃)	0.366	2.731	Lolos

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 25, 2025

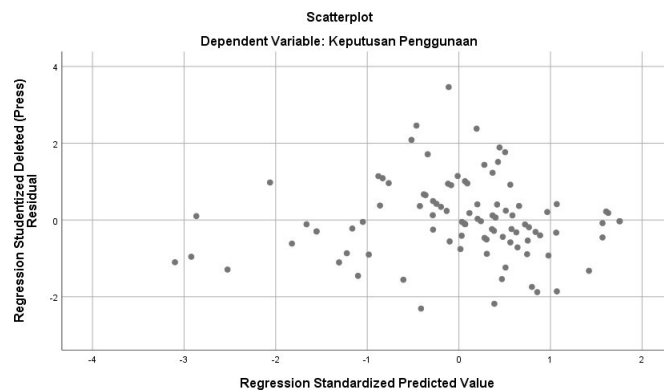
Berdasarkan Tabel 4.8, hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10. Variabel Aksesibilitas (X₁) memiliki nilai toleransi sebesar 0,492 dengan VIF 2,033, variabel Pengalaman

⁸⁸Fridayana Yudiaatmaja, *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*, ...h. 78.

Pengguna (X2) memiliki nilai tolerance 0,452 dengan VIF 2,212, dan variabel Literasi Keuangan Syariah (X3) memiliki nilai tolerance 0,366 dengan VIF 2,731. Seluruh hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, masing-masing variabel bebas dalam penelitian ini dapat digunakan secara simultan tanpa saling memengaruhi secara berlebihan, sehingga model regresi layak untuk dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

3. Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang dapat membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁸⁹ Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas terhadap model regresi pada penelitian ini:



Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data Primer diolah pada SPSS25, 2025

⁸⁹Azuar, Juli and Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, h. 171.

Berdasarkan Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas di atas yang ditunjukkan melalui *scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas, melainkan memenuhi asumsi homokedastisitas.

4. Uji Linearitas

Aturan untuk keputusan linearitas dapat dengan membandingkan nilai signifikan dari *deviation from linearity* > 0,05 maka nilai tersebut linear.⁹⁰ Berikut ini adalah hasil uji linearitas terhadap model regresi pada penelitian ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Linearitas

Variabel	<i>Deviation from linearity</i>	Ket
Aksesibilitas (X ₁) → Keputusan Penggunaan	0.394 > 0,05	Linear
Pengalaman Pengguna (X ₂) → Keputusan Penggunaan	0.107 > 0,05	Linear
Literasi Keuangan Syariah (X ₃) → Keputusan Penggunaan	0.116 > 0,05	Linear

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.9, hasil uji linearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki hubungan yang linear dengan variabel dependen keputusan penggunaan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi *Deviation from Linearity* yang lebih besar dari 0,05. Variabel Aksesibilitas (X₁) terhadap keputusan penggunaan memiliki nilai sebesar 0,394, variabel Pengalaman Pengguna (X₂) sebesar 0,107, dan variabel Literasi Keuangan Syariah (X₃) sebesar 0,116. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian ini berhubungan secara linear dengan keputusan penggunaan perbankan

⁹⁰R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*, ..., h. 80.

syariah oleh generasi Z. Pemenuhan asumsi linearitas ini penting karena memastikan bahwa model regresi yang digunakan sesuai dengan karakteristik data, sehingga hasil analisis regresi yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara akurat.

4.2.2.3 Hasil Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi berganda terhadap pengaruh aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan generasi Z dalam memilih perbankan syariah, yaitu:

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.811	2.048		.396	.693
Aksesibilitas	.288	.073	.294	3.932	.000
Pengalaman pengguna	.394	.141	.218	2.790	.006
Literasi keuangan syariah	.439	.084	.454	5.233	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 22, 2025

Berdasarkan pada Tabel 4.10 ditunjukkan sebagai berikut: Y

$$= 0,811 + 0,288 + 0,394 + 0,439 + e$$

1. Nilai konstanta (Y) sebesar 0,811, artinya apabila variabel Aksesibilitas (X_1), Pengalaman Pengguna (X_2), dan Literasi Keuangan Syariah (X_3) bernilai nol (0), maka Keputusan Penggunaan perbankan syariah oleh generasi Z tetap berada pada angka dasar 0,811.
2. Koefisien regresi Aksesibilitas (X_1) sebesar 0,288 atau 28,8%, artinya jika variabel independen lainnya bernilai tetap, maka setiap kenaikan 1 satuan pada Aksesibilitas akan meningkatkan Keputusan Penggunaan sebesar 0,288 satuan atau 28,8%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah generasi Z mengakses

layanan perbankan syariah, baik melalui kantor cabang maupun aplikasi digital, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memilih perbankan syariah.

3. Koefisien regresi Pengalaman Pengguna (X_2) sebesar 0,394 atau 39,4%, artinya jika variabel lain bernilai tetap, maka setiap kenaikan 1 satuan pada Pengalaman Pengguna akan meningkatkan Keputusan Penggunaan sebesar 0,394 satuan atau 39,4%. Hal ini bermakna bahwa pengalaman positif, kenyamanan, dan efisiensi dalam menggunakan layanan perbankan syariah, khususnya di BSI, berperan penting dalam mendorong generasi Z untuk menggunakan layanan tersebut.
4. Koefisien regresi Literasi Keuangan Syariah (X_3) sebesar 0,439 atau 43,9%, artinya jika variabel lain bernilai tetap, maka setiap kenaikan 1 satuan pada Literasi Keuangan Syariah akan meningkatkan Keputusan Penggunaan sebesar 0,439 satuan atau 43,9%. Hal ini mengandung makna bahwa pemahaman generasi Z terhadap prinsip-prinsip keuangan syariah, seperti konsep bagi hasil, pengelolaan keuangan sesuai syariah, dan kesadaran terhadap risiko, merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi keputusan mereka memilih perbankan syariah dibandingkan bank konvensional.

4.2.2.4 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji (Uji Parsial)

Kriteria pengujianya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka model regresi signifikan secara statistik dan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.811	2.048		.396	.693
Aksesibilitas	.288	.073	.294	3.932	.000
Pengalaman pengguna	.394	.141	.218	2.790	.006
Literasi keuangan syariah	.439	.084	.454	5.233	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 25, 2025

- a. Berdasarkan Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa nilai variabel Aksesibilitas (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar $3,932 > 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya, Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan perbankan syariah oleh generasi Z, dengan demikian H_{a1} diterima.
- b. Variabel Pengalaman Pengguna (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar $2,790 > 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya, Pengalaman Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan perbankan syariah oleh generasi Z, sehingga H_{a2} diterima.
- c. Variabel Literasi Keuangan Syariah (X3) memiliki nilai t-hitung sebesar $5,233 > 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya, Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan perbankan syariah oleh generasi Z, sehingga H_{a3} diterima.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4.12
Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2027.093	3	675.698	90.504	.000 ^b
	Residual	686.866	92	7.466		
	Total	2713.958	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan
b. Predictors: (Constant), Literasi keuangan syariah, Aksesibilitas, Pengalaman pengguna

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 22, 2025

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 90,504 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sementara itu, nilai F tabel adalah 2,47. Karena F hitung (90,504) lebih besar dari F tabel (2,47) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak. Artinya, variabel Aksesibilitas (X1), Pengalaman Pengguna (X2), dan Literasi Keuangan Syariah (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan perbankan syariah oleh generasi Z. Dengan demikian, H_{a4} penelitian yang menyatakan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dapat diterima.

3. Analisis Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) yaitu mengukur seberapa dalam kesanggupan model dalam menjelaskan ragam variabel dependen. Namun penggunaan koefisien determinasi R^2 memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambah satu variabel maka

R²meningkattidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabeldependenatautidak.Olehkarenaitudianjurkanuntukmenggunakannilai *Adjusted R²*.⁹¹

Tabel 4.13
Hasil Uji Determinasi (R²)

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
					F Change	df1	df2		
1	.864 ^a	.747	2.732	.747	90.504	3	92	.000	1.068

a. Predictors: (Constant), Literasi keuangan syariah, Aksesibilitas, Pengalaman pengguna
b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,739 atau setara dengan 73,9%. Hal ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari Aksesibilitas (X1), Pengalaman Pengguna (X2), dan Literasi Keuangan Syariah (X3) mampu menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen Keputusan Penggunaan (Y) sebesar 73,9%, sedangkan sisanya yaitu 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dapat dikatakan baik karena sebagian besar variasi dalam keputusan penggunaan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut.

4.3 Interpretasi Hasil Penelitian

4.3.1 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih

Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil analisis uji parsial (uji t), variabel Aksesibilitas (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar 3,932 > t-tabel 1,661 dengan nilai signifikansi 0,000

⁹¹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta : Kencana, 2009), h. 87.

< 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah. Artinya, semakin mudah suatu layanan perbankan syariah diakses, baik secara fisik melalui kantor cabang dan jaringan ATM maupun secara digital melalui aplikasi mobile, maka semakin besar pula kecenderungan generasi Z untuk menggunakan layanan tersebut.

Secara umum, generasi Z dikenal sebagai kelompok yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan lebih menyukai layanan yang cepat, praktis, serta fleksibel. Oleh karena itu, aksesibilitas menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan mereka. Bagi generasi Z, aksesibilitas tidak hanya diartikan sebagai kedekatan jarak dengan kantor cabang bank, melainkan juga kemampuan untuk mengakses informasi produk, transparansi syarat dan ketentuan, serta kemudahan dalam melakukan transaksi digital.

Hasil ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis, di mana *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) menjadi faktor penting dalam penerimaan suatu teknologi. Ketika akses terhadap layanan perbankan syariah dianggap mudah, baik dalam melakukan transaksi, mengecek saldo, maupun mengakses informasi, maka persepsi positif ini mendorong Generasi Z untuk memutuskan menggunakan layanan tersebut.⁹² Selain itu, temuan ini juga didukung oleh Teori Perilaku Konsumen yang menekankan bahwa kemudahan akses merupakan salah satu faktor eksternal yang memengaruhi

⁹²CRamayani, 'Application of Technology Acceptance Model (TAM) in the Adoption of Accounting Information System (AIS) Among Indonesia Private Universities', *Contributions to Management Science*, 2023.

keputusan pembelian atau penggunaan layanan.⁹³ Generasi Z, yang dikenal sebagai *digital native*, cenderung menempatkan aksesibilitas sebagai pertimbangan utama dalam memilih produk maupun layanan, termasuk dalam perbankan syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini menguatkan teori bahwa aksesibilitas bukan hanya faktor pendukung, tetapi merupakan variabel strategis yang sangat menentukan keputusan konsumen muda dalam memilih perbankan syariah di era digital saat ini.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Rahma Aulia et al⁹⁴ dan Muhammad Wira Atikhi⁹⁵ yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat aksesibilitas yang diberikan bank syariah, maka semakin besar pula kemungkinan nasabah memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut.

Jika dikaitkan dengan kondisi lapangan, khususnya di Kecamatan Sei Lelan, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang lebih kontekstual. Dari hasil penelusuran diketahui bahwa satu-satunya bank syariah yang beroperasi secara aktif di sekitar kawasan ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terletak di Kecamatan Pangkalan Berandan, bukan di Kecamatan Sei Lelan itu sendiri. Hal ini berarti masyarakat Sei Lelan, termasuk generasi Z, harus menempuh perjalanan ke kecamatan tetangga apabila ingin mengakses layanan langsung di kantor cabang BSI. Kondisi ini tentu menimbulkan keterbatasan dari sisi akses fisik. Namun, keberadaan layanan digital seperti BSI Mobile menjadi solusi utama untuk mengatasi keterbatasan tersebut, karena memungkinkan masyarakat tetap dapat

⁹³Wayan Weda Asmara Dewi and others, *Teori Perilaku Konsumen* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2022), h. 23.

⁹⁴Aulia and others.

⁹⁵Atikhi.

melakukan transaksi keuangan secara mudah, cepat, dan efisien tanpa harus mendatangi kantor cabang secara langsung.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memperkuat bukti empiris bahwa aksesibilitas merupakan faktor signifikan dalam keputusan memilih perbankan syariah, tetapi juga menegaskan bahwa dalam konteks masyarakat Sei Lelan, peran aksesibilitas digital jauh lebih dominan dibandingkan akses fisik. Generasi Z di wilayah ini cenderung mengandalkan layanan perbankan syariah berbasis aplikasi sebagai sarana utama, sementara akses fisik ke kantor cabang lebih berfungsi sebagai pendukung ketika mereka membutuhkan layanan tertentu yang tidak tersedia secara daring.

4.3.2 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil analisis uji parsial (uji t), variabel Pengalaman Pengguna (X_2) memiliki nilai t-hitung sebesar 2,790 > t-tabel 1,661 dengan nilai signifikansi 0,006 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Pengalaman Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah.

Dengan kata lain, semakin baik pengalaman yang dirasakan generasi Z dalam menggunakan layanan perbankan syariah, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memilih dan tetap menggunakan produk tersebut.

Secara umum, pengalaman pengguna mencakup berbagai aspek, mulai dari tampilan dan desain aplikasi, kemudahan navigasi, kecepatan transaksi, hingga kenyamanan dalam berinteraksi dengan layanan bank. Generasi Z sebagai kelompok digital *native* cenderung menilai suatu layanan berdasarkan pengalaman

nyata yang mereka rasakan. Apabila layanan perbankan syariah mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan, praktis, dan efisien, maka generasi ini akan lebih loyal dan terdorong untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

Temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan bahwa *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) menjadi penentu utama dalam penerimaan suatu teknologi. Pengalaman pengguna yang baik akan meningkatkan persepsi kemudahan sekaligus kegunaan, sehingga mendorong sikap positif dan keputusan untuk tetap menggunakan layanan tersebut.⁹⁶ Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Salsabillah Ainun Aini et al.⁹⁷ yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan digital perbankan. Selain itu, penelitian Ayu Elvina & Rahmani⁹⁸ juga menyatakan bahwa tampilan aplikasi yang menarik, kecepatan transaksi, serta kemudahan fitur berkontribusi besar terhadap kepuasan dan keputusan nasabah, khususnya kalangan muda.

Jika dikaitkan dengan kondisi di Kecamatan Sei Lelan, hasil penelitian ini semakin relevan. Seperti diketahui, masyarakat Sei Lelan tidak memiliki akses langsung ke kantor cabang bank syariah, karena kantor BSI yang terdekat berada di Kecamatan Pangkalan Berandan. Situasi ini membuat generasi Z di Sei Lelan lebih banyak mengandalkan layanan digital seperti BSI Mobile dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Oleh karena itu, pengalaman mereka dalam menggunakan

⁹⁶Ramayani.

⁹⁷Aini, Wijyantini, and Rusdiyanto.

⁹⁸Elvina and Rahmani.

aplikasi digital menjadi faktor yang sangat menentukan. Tampilan aplikasi yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta fitur yang mudah dipahami membuat generasi Z di kawasan ini merasa nyaman dan terbantu, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan BSI meskipun tidak ada kantor cabang di kecamatan mereka sendiri.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna merupakan salah satu faktor kunci dalam keputusan generasi Z memilih perbankan syariah. Dalam konteks Kecamatan Sei Lapan, keterbatasan akses fisik justru memperkuat pentingnya pengalaman digital sebagai faktor utama yang memengaruhi keputusan generasi muda untuk tetap menggunakan layanan BSI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang diberikan BSI melalui platform digitalnya, semakin besar pula peluang bank tersebut untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna dari kalangan generasi Z.

4.3.3 Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Gen Z dalam Memilih Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil analisis uji parsial (uji t), variabel Literasi Keuangan Syariah (X_3) memiliki nilai t-hitung sebesar $5,233 > t\text{-tabel } 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah. Dengan demikian, semakin tinggi pemahaman generasi Z mengenai prinsip dan praktik keuangan syariah, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memilih menggunakan layanan perbankan syariah.

Secara umum, literasi keuangan syariah mencakup pemahaman terhadap konsep dasar seperti sistem bagi hasil, larangan riba, manajemen keuangan sesuai syariat, hingga kesadaran dalam mengelola pendapatan dan pengeluaran dengan bijak. Generasi Z yang memiliki tingkat literasi keuangan syariah tinggi tidak hanya akan lebih selektif dalam memilih produk keuangan, tetapi juga cenderung lebih loyal terhadap lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Temuan ini sejalan dengan *Financial Literacy Theory*, yang menekankan bahwa pengetahuan keuangan akan memengaruhi sikap, preferensi, dan perilaku seseorang dalam mengambil keputusan finansial.⁹⁹ Generasi Z yang memiliki pemahaman mendalam mengenai konsep keuangan syariah cenderung lebih sadar akan pentingnya memilih produk perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, sehingga keputusan mereka lebih terarah pada produk bebas riba dan sesuai dengan nilai agama.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Yurmaini dkk¹⁰⁰ yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan produk perbankan syariah. Penelitian Keuis Hera Susanti¹⁰¹ juga menemukan bahwa pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah berkontribusi pada meningkatnya minat terhadap layanan bank syariah dibandingkan bank konvensional.

Jika dikaitkan dengan kondisi di Kecamatan Sei Lelan, hasil penelitian ini semakin jelas terlihat. Berdasarkan penelusuran lapangan, diketahui bahwa

⁹⁹Peterson K. Ozili, 'Financial Literacy Theory of Financial Inclusion', *Munich Personal RePEc Archive*, 123588, 2025, h. 3.

¹⁰⁰Yurmaini dan others.

¹⁰¹Hera Susanti.

meskipun tidak terdapat kantor cabang bank syariah di kecamatan ini (karena kantor terdekat berada di Kecamatan Pangkalan Berandan), masyarakat setempat tetap menunjukkan minat untuk menggunakan layanan BSI. Hal ini tidak terlepas dari meningkatnya kesadaran generasi Z di wilayah tersebut mengenai pentingnya mengelola keuangan sesuai prinsip syariah. Pengetahuan mereka mengenai perbedaan sistem bunga di bank konvensional dengan sistem bagi hasil di bank syariah, serta kesadaran akan keberkahan dan keamanan bertransaksi secara syariah, menjadi dorongan kuat untuk memilih BSI meskipun akses fisiknya terbatas.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa literasi keuangan syariah merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi keputusan generasi Z memilih perbankan syariah, lebih besar pengaruhnya dibandingkan dengan aksesibilitas maupun pengalaman pengguna. Dalam konteks Kecamatan Sei Lapan, hal ini menunjukkan bahwa meskipun generasi muda di wilayah ini menghadapi keterbatasan akses fisik, tingkat literasi keuangan syariah yang baik membuat mereka tetap berkomitmen untuk menggunakan produk dan layanan BSI. Dengan kata lain, literasi syariah bukan hanya membentuk preferensi awal, tetapi juga memperkuat keyakinan generasi Z untuk tetap konsisten berada dalam sistem keuangan syariah.

4.3.4 Pengaruh Aksesibilitas, Pengalaman Penggunaan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Gen Z Dalam Memilih Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil analisis uji simultan (uji F), diperoleh nilai Fhitung sebesar $90,504 > F_{tabel} 2,47$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Aksesibilitas (X1), Pengalaman Pengguna (X2), dan Literasi Keuangan Syariah (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima. Selanjutnya, hasil uji determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,739, yang berarti bahwa 73,9% variasi perubahan keputusan generasi Z dalam memilih perbankan syariah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Sementara itu, sisanya sebesar 26,1% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kualitas pelayanan, promosi, kepercayaan, dan faktor eksternal lainnya.

Secara umum, hasil ini menegaskan bahwa keputusan generasi Z dalam memilih perbankan syariah tidak dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan kombinasi dari beberapa aspek penting. Aksesibilitas memberikan kemudahan dalam menjangkau layanan perbankan, baik secara fisik maupun digital. Pengalaman pengguna memastikan bahwa layanan yang digunakan nyaman, efisien, dan menyenangkan. Sementara itu, literasi keuangan syariah memberikan dasar pengetahuan dan keyakinan bahwa memilih bank syariah merupakan keputusan yang tepat secara nilai maupun praktik keuangan. Kombinasi

ketiga faktor tersebut menciptakan sinergi yang kuat dalam mendorong keputusan generasi Z untuk memilih dan tetap menggunakan perbankan syariah.

Jika dikaitkan dengan kondisi masyarakat di Kecamatan Sei Lapan, hasil ini semakin relevan untuk dipahami. Dari penelusuran lapangan diketahui bahwa tidak terdapat kantor cabang bank syariah yang beroperasi di kecamatan ini, sehingga masyarakat mengandalkan BSI di Kecamatan Pangkalan Berandan sebagai akses fisik terdekat. Situasi ini menjadikan aksesibilitas digital melalui BSI Mobile sangat penting, terutama bagi generasi Z yang terbiasa dengan layanan daring. Selain itu, pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi tersebut, seperti tampilan yang mudah dipahami, fitur transaksi yang cepat, serta keamanan layanan, menjadi faktor pendorong yang memperkuat keputusan mereka. Di sisi lain, tingkat literasi keuangan syariah yang semakin meningkat di kalangan generasi muda di Sei Lapan membuat mereka lebih selektif dan cenderung memilih layanan keuangan berbasis syariah meskipun akses fisik terbatas.

Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa keputusan generasi Z di Kecamatan Sei Lapan dalam memilih BSI sebagai satu-satunya bank syariah aktif di sekitar wilayah mereka sangat dipengaruhi oleh perpaduan antara kemudahan akses, pengalaman pengguna yang baik, dan pemahaman literasi keuangan syariah yang kuat. Hal ini sekaligus memberikan implikasi bahwa strategi perbankan syariah, khususnya BSI, dalam memperluas jangkauan layanan di wilayah seperti Sei Lapan harus menitikberatkan pada penguatan layanan digital dan edukasi literasi keuangan syariah, disertai peningkatan kualitas pengalaman pengguna agar generasi Z semakin loyal terhadap perbankan syariah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai $t_{hitung} = 3,932 > 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin mudah aksesibilitas layanan perbankan syariah, baik secara fisik maupun digital, maka semakin tinggi pula keputusan Gen Z dalam memilih Bank Syariah Indonesia.
2. Pengalaman Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,790 > 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan Gen Z dalam menggunakan layanan perbankan syariah, maka semakin tinggi pula keputusan mereka untuk memilih Bank Syariah Indonesia.
3. Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai $t_{hitung} = 5,233 > 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi

tingkat literasi keuangan syariah yang dimiliki Gen Z, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memilih Bank Syariah Indonesia.

4. Aksesibilitas, Pengalaman Pengguna, dan Literasi Keuangan Syariah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar $90,504 > F_{tabel}$ 2,47 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah secara bersama-sama, maka semakin tinggi pula keputusan Gen Z dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Gen Z dalam memilih perbankan syariah, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Disarankan agar terus meningkatkan kualitas aksesibilitas layanan, baik secara fisik maupun digital. Mengingat di Kecamatan Sei Lepan tidak terdapat kantor cabang BSI, maka keberadaan BSI Mobile dan layanan digital lainnya harus diperkuat dengan inovasi fitur yang lebih sederhana, cepat, dan aman. Selain itu, BSI juga perlu memperluas jaringan ATM maupun layanan kas di wilayah-wilayah yang belum terjangkau untuk memudahkan akses masyarakat.

2. Bagi Masyarakat, khususnya Generasi Z

Generasi Z diharapkan semakin aktif meningkatkan literasi keuangan syariah, baik melalui edukasi mandiri maupun program yang disediakan lembaga keuangan. Pemahaman yang lebih baik tentang prinsip-prinsip keuangan syariah akan membantu mereka mengambil keputusan finansial yang tepat dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Selain itu, generasi Z juga diharapkan dapat menjadi agen perubahan dengan membagikan pengalaman positif mereka dalam menggunakan layanan perbankan syariah kepada lingkungan sekitar.

3. Bagi Pemerintah dan Otoritas Keuangan

Peran pemerintah, khususnya OJK dan otoritas perbankan syariah, sangat penting dalam mendukung perluasan akses keuangan syariah di daerah-daerah seperti Kecamatan Sei Lapan. Program literasi dan inklusi keuangan syariah harus diperkuat, misalnya melalui sosialisasi, workshop, maupun kerjasama dengan lembaga pendidikan agar generasi muda semakin memahami dan percaya pada sistem keuangan syariah.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini masih terbatas pada tiga variabel, yaitu aksesibilitas, pengalaman pengguna, dan literasi keuangan syariah. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, promosi, kualitas pelayanan, atau tingkat kepuasan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, cakupan penelitian dapat diperluas ke wilayah lain sehingga hasilnya dapat dibandingkan antardaerah

untuk melihat perbedaan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan generasi Z dalam memilih perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiandari, Ade Maharini, and Nur Amin Saleh, *Penerapan Literasi Keuangan* (Nas Media Pustaka, 2023)
<<https://books.google.co.id/books?id=zsDaEAAAQBAJ>>
- Aini, Salsabillah Ainun, Bayu Wijayantini, and Rusdiyanto Rusdiyanto, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember', *National Multidisciplinary Sciences*, 1.3 (2022), pp. 493–503, doi:10.32528/nms.v1i3.83
- Ansofino, dkk, *Buku Ajar Ekonometrika* (Deepublish, 2016)
<<https://books.google.co.id/books?id=3IJ5DwAAQBAJ>>
- Atikhi, Muhammad Wira, 'Pengaruh Religiusitas, Maqashid, Dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Sukarno Hatta)', *Jurnal Universitas Brawijaya*, 3.2 (2020)
- Aulia, Rahma, Ayu Silfia, Kamaruddin Arsyad, Bisnis Islam, Universitas Islam, and Negeri Alauddin, 'Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Generasi Z Dalam Memilih Perbankan Syariah: Analisis Persepsi Mahasiswa Di Kota Makassar Dan Gowa', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5.2 (2024), pp. 352–65
- Azri, Ahmad Danil, Muhammad Rezki, and Muhammad Aji Purwanto, 'Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Memilih Asuransi Syariah', *Dalwa Islamic Economic Studies*, 3.1 (2024), pp. 153–69, doi:10.38073/dies.v3i1.1514
- Dewi, Wayan Weda Asmara, Nufian Febriani, Nia Ashton Destrity, Tamitiadini, Dian Illahi, Azizun Kurnia, and others, *Teori Perilaku Konsumen* (Universitas Brawijaya Press, 2022)
<<https://books.google.co.id/books?id=RbyfEAAAQBAJ>>
- Duli, N, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Deepublish, 2019)
<<https://books.google.co.id/books?id=A6fRDwAAQBAJ>>
- Elvina, Ayu, and Nur Ahmadi Bi Rahmani, 'Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use, Perceived Risk, Dan Perceived Compatibility Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan)', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.2 (2023), p. 2799, doi:10.29040/jiei.v9i2.8792
- Faizzati, Savvy Dian, 'Hukum Islam Antara Individu Dan Masyarakat', *Al-Rasikh*:

Jurnal Hukum Islam, 6.02 (2017), pp. 13–35, doi:10.38073/rasikh.v6i02.55

Fallo, Apryanus, *Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan Mobile Banking Di Kupang: Perspektif Lokal* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025)
<<https://books.google.co.id/books?id=oIRQEQAQAQBAJ>>

Firmansyah, DFA, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (Deepublish, 2019)
<<https://books.google.co.id/books?id=txyPDwAAQBAJ>>

Fitria, Annisa, Vinanti Aesca Fairana, Ecica, and Peny Cahaya Azwari, 'Alasan Mengapa Generasi Muda Perlu Mengenal Dan Memahami Perbankan Syariah Di Era Modern', *Journal Economic Management and Business*, 4.1 (2025), pp. 1–14

Frاندika Situmorang, Eza Syahbana, Jeane Alisya, and Hasyim Hasyim, 'Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Bank Syariah: Sebuah Tinjauan Literatur Tentang Strategi Dan Tantangan', *Ekonomi Keuangan Syariah Dan Akuntansi Pajak*, 1.3 (2024), pp. 163–77, doi:10.61132/eksap.v1i3.215

Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Bumi Aksara, 2022) <<https://books.google.co.id/books?id=AqSAEAAAQBAJ>>

Harahap, M. Guffar, Evriyenni, Asep Dadang Hidayat, Ratna Mutia, and Abdul Roni, *Perbankan Syariah: Teori, Konsep & Implementasi* (Sada Kurnia Pustaka, 2023) <<https://books.google.co.id/books?id=LCTJEAAAQBAJ>>

Hendryadi, Suryanidan, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam* (Prenada Media, 2016)
<<https://books.google.co.id/books?id=YHA-DwAAQBAJ>>

Hera Susanti, Keuis, 'Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Preferensi Masyarakat Memilih Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Garut', *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2023), pp. 25–30, doi:10.62070/persya.v1i1.10

Hidajat, Taofik, *Literasi Keuangan* (STIE Bank BPD Jateng, 2016)
<<https://books.google.co.id/books?id=UBq8DAAAQBAJ>>

Hidayatullah, M Iqbal, Sahriar Hamza, and Erwin Gunawan, 'Analisis User Experience Terhadap Website Progrez.Cloud Dengan Metode Usability Testing', *Jurnal PRODUKTIF*, 6.2 (2022), pp. 557–65

Ikhsanti, N, A.S.S.N.S. Sudrajat, A Hergastyasmawan, S Rusmalinda, N A Sholihah, K Marlin, and others, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Sada Kurnia Pustaka, 2023)
<<https://books.google.co.id/books?id=5eyrEAAAQBAJ>>

Ikhwan, Muhammad Taufik El, *Tingkat Literasi Keuangan Syariah Generasi Muda* (Bypass, 2023)

Ilham Rizoni, Astriani Astriani, and Anggun Okta Fitri, 'Pengaruh Kemudahan Akses, Kepercayaan Nasabah, Dan Kualitas Informasi Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Bank Syariah Lampung', *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi (EKONOM)*, 1.2 (2025), pp. 139–45, doi:10.55123/ekonom.v1i2.190

Irawati, Nindia Kartika, and Tauiq Wijaya, 'Pengaruh User Interface Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10.1 (2025), pp. 619–38 <<https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/25619>>

Johan, Alyaa Elsiyana, 'Pengaruh User Experience Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Wallet DANA Menggunakan Metode DeLone & McLean', *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*, 2023
<[https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C LUCINEIA CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proeoes](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C%20LUCINEIA%20CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proeoes)>

Kurniawan, Albert, *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula* (Penerbit Mediakom, 2019) <<https://books.google.co.id/books?id=jsNY6HzdWhsC>>

Mardani, *Hukum Kontrak Keuangan Syariah Dari Teori Ke Aplikasi* (Kencana, 2021) <<https://books.google.co.id/books?id=xIM8EAAAQBAJ>>

Masayu Rosyidah, and Rafiq Fijra, *Metode Penelitian* (Deepublish, 2021)
<<https://books.google.co.id/books?id=61k-EAAAQBAJ>>

Matsum, Hasan, Azhari Akmal Tarigan, Ziaulhaq Hidayat, and Ahmad Tamami Ja'far, *Kecenderungan Beragama Remaja Muslim Kota Medan* (Merdeka Kreasi Group, 2022)
<<https://books.google.co.id/books?id=OZfCEAAAQBAJ>>

Maturid, Ade Djohar, *Metode Penelitian* (Deepublish, 2020)

Muhammad Adnan Faidh, Muhamad Esa Maulana, Ninda Ela Putri, Siti Indriyani Putri, Thasya Azhari Munir, and April Laksana, 'Peran Media Sosial X Dalam Perkembangan Komunikasi Di Era Digital', *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 1.6 (2024), pp. 43–51, doi:10.62383/konsensus.v1i6.433

Novitasari, Evi Fitria, and Nurul Aulia Herlina Angganita, 'Analisis Pembangunan

Ekonomi Syariah Era Globalisasi Di Indonesia: Peluang & Tantangan', *Gorontalo Development Review (GOLDER)*, 7.2 (2024), pp. 104–17

Nursjanti, Farida, Lia Amaliawati, and Eristy Minda Utami, 'Peningkatan Literasi Keuangan Syariah Bagi Milenial Dan Gen Z Di Jawa Barat', *Madaniya*, 4.1 (2023), pp. 54–67
<<https://madaniya.pustaka.my.id/journals/contents/article/view/345%0Ahttps://madaniya.pustaka.my.id/journals/index.php/contents/article/download/345/234>>

Ozili, Peterson K., 'Financial Literacy Theory of Financial Inclusion', *Munich Personal RePEc Archive*, 123588, 2025

Pramono, Joko, *Otomatisasi Pengelolaan Keuangan* (Andi Offset, 2017)

Ramayani, C., 'Application of Technology Acceptance Model (TAM) in the Adoption of Accounting Information System (AIS) Among Indonesia Private Universities', *Contributions to Management Science*, 2023, pp. 419–28, doi:10.1007/978-3-031-27296-7_38

Restiana, Devi, and Muhammad Iqbal Fasa, 'Strategi Pemasaran Perbankan Syariah Untuk Mendorong Minat Menabung Generasi Z Di Perbankan Syariah Menuju Era Digital', *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2.10 (2024), pp. 3031–5220

Rohmatullaili, Novia, 'Pengaruh Brand Image Dan Aksesibilitas Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah', *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 2.2 (2023), pp. 114–28

Sholikha, Khamilatus, Afifudin, and Abdullah Syakur Novianto, 'Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah', *Angewandte Chemie International Edition*, 6.11 (2024), pp. 5–24 <<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB2.pdf>>

Sugiyono, *Metode Penelitian: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Alfabeta, 2018) <<https://books.google.co.id/books?id=0xmCnQAACAAJ>>

Supriyanti, Tufy, and Siti Fatimah, 'Pengaruh Aksesibilitas Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah: Studi Pada Anggota Komunitas Difabel Blora Mustika', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 4.2 (2018)

Suprobo, I, Aspanuntun, ADSSwandaru, MAKusuma, PDAArwendi, RYV Melano, and others, *Menulis Untuk Mendidik Diri Dan Berbagi* (Kunca Wacana, 2019) <<https://books.google.co.id/books?id=XoRXEAAAQBAJ>>

Tantri, Thamrin Abdullah dan Francis, *Manajemen Pemasaran* (Raja Grafindo Persada, 2012)

Teofilus, Timotius Febrydan, *SPSS: Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*

(MediaSains Indonesia,2020)

Tuzzuhro, Fatimah, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *Peka: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11 No 2.23 (2023), pp. 78–87

Wirawan, Mendiola B., 'User Experience (Ux) Sebagai Bagian Dari Pemikiran Desain Dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual', *Humaniora*, 2.2(2011),p. 1158, doi:10.21512/humaniora.v2i2.3166

Yudiaatmaja, Fridayana, *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS* (Gramedia Pustaka Utama, 2013)

Yurmaini, Muhammad Riduan Harahap, Erliyanti, and Tetti Maisyaroh, 'Pengaruh Literasi Keuangan, Pemahaman Syariah Governance Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah', *Jurnal Ilmiah Dan Akuntansi Keuangan*, 5.2 (2022), pp. 843–45