

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Industri global saat ini tengah memasuki era baru yang dikenal sebagai Revolusi Industri 4.0. Istilah ini pertama kali diperkenalkan di Jerman pada acara Hannover Fair tahun 2011. Menurut laman resmi www.aptika.kominfo.go.id, Revolusi Industri 4.0 adalah fenomena yang mengintegrasikan teknologi *cyber* dengan otomatisasi, revolusi ini sering disebut sebagai *cyber-physical system*, di mana penerapannya berfokus pada otomatisasi yang didukung oleh teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi telah mempermudah sebagian besar kegiatan kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi tersebut juga berdampak pada sektor perbankan, khususnya dalam layanan mobile banking syariah. Perbankan digital telah menjadi alternatif yang menarik bagi masyarakat Indonesia, karena memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi finansial tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank atau mesin ATM secara fisik¹.

Dalam proses ini, peran manusia berkurang sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas di lingkungan kerja. Seiring dengan pergeseran industri menuju era digital, berbagai aktivitas kini mengikuti perkembangan teknologi. Inovasi-inovasi yang mempermudah kehidupan juga mulai memengaruhi sektor keuangan, salah satu sektor yang mengalami transformasi dalam era Revolusi Industri 4.0 adalah perbankan. Sebagai bagian dari industri jasa yang berkembang

¹ Febylia Nur Holifah and Elfira Maya Adiba, "Analisis Minat Nasabah Bsi Kc Jombang Dalam Penggunaan Bsi Mobile Analysis Bsi Kc Jombang Customer Interest in Using Bsi Mobile Through," *Journal on Islamic Finance* 10, no. 01 (2024): 120–37.

pesat, perbankan memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal tersebut disebabkan oleh peran vital sektor perbankan yang tidak hanya memberikan sumbangan pada pendapatan negara, tetapi juga menjalankan fungsi sebagai perantara keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan mendistribusikannya kembali untuk membiayai aktivitas ekonomi yang produktif².

Perbankan Syariah memainkan peran penting dalam mendukung pembangunan ekonomi dengan porsi yang signifikan masyarakat melalui produk seperti tabungan, giro, dan deposito, serta menyalurkannya kembali melalui berbagai layanan, perbankan syariah mendorong transaksi keuangan yang berbasis prinsip syariah. Prinsip ini menekankan penghindaran praktik riba. Oleh karena itu, kegiatan operasional lembaga keuangan syariah harus bebas dari unsur-unsur seperti *maysir* (spekulasi), *gharar* (ketidak pastian), *haram*, riba, dan *bathil* (praktik yang tidak sah). Hal ini menjadikan kesetaraan, keadilan, keterbukaan, serta pola kemitraan sebagai fondasi utama yang memberikan manfaat bagi semua pihak sekaligus menjaga kehalalan. Di Indonesia, pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kemajuan teknologi informasi turut mendorong perkembangan perbankan syariah. Inovasi teknologi yang terus berkembang membuat berbagai sektor, termasuk perbankan syariah, beradaptasi dengan perubahan zaman. Setiap bank berlomba menawarkan produk unggulan dan menerapkan strategi pemasaran yang beragam. Sebelum era digital di Indonesia perbankan syariah masih berada pada tahap memperkenalkan konsepnya kepada masyarakat dengan memberikan edukasi

² Annisa Indah Mutiasari, “Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital,” Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan 9, no. 2 (2020): 32–41, <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>.

terkait penerapan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya³. Gen Z adalah generasi yang tumbuh dengan teknologi memiliki keterbukaan terhadap inovasi sering menggunakan smartphone dalam aktivitas sehari-hari. Generasi Z (lahir tahun 1995-2010) Disebut juga Generasi I, Generasi Net, atau Generasi Internet, menggunakan smartphone dalam aktivitas sehari-hari. Generasi Z (lahir tahun 1995-2010) Disebut juga Generasi I, Generasi Net, atau Generasi Internet. Generasi ini memiliki kemiripan dengan Generasi Y namun mereka unggul dalam melakukan berbagai aktivitas sekaligus, seperti *nge-tweet* melalui ponsel, menjelajah internet menggunakan komputer, dan mendengarkan musik dengan *headset* secara bersamaan. Sebagian besar aktivitas mereka berkaitan erat dengan dunia digital. Sejak usia dini, mereka sudah terbiasa dengan teknologi dan perangkat canggih, yang secara tidak langsung membentuk kepribadian mereka⁴.

Di Madura, Gen Z memiliki peran penting dalam mendorong adopsi teknologi karena jumlahnya yang signifikan dan karakteristiknya yang adaptif. Sebagai generasi yang tumbuh dengan teknologi, mereka dikenal sebagai *digital natives* yang sangat akrab dengan penggunaan perangkat digital dan internet. Generasi Z menunjukkan tingkat adaptasi yang sangat baik terhadap perkembangan teknologi mereka cenderung lebih cepat dalam mempelajari dan menggunakan berbagai aplikasi serta *platform* digital dibandingkan generasi sebelumnya. Penelitian mengungkapkan bahwa Gen Z memiliki keterampilan digital yang

³ D Wulandari, "Pemasaran Produk Bank Syariah Di Era Digital," Jurnal Pendidikan Tambusai 7 (2023): 3085–92.

⁴ Burhanudin A.Y Ari Priyani, Siti Maryam, "Studi Komperasi Persepsi Kemanfaatan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Antara Genersi X, Generasi Y dan Generasi Z (Studi Pada Pengguna Layanan" 04, no. 02 (2020): 357–68.

mumpuni, yang memungkinkan mereka untuk dengan mudah menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun di lingkungan kerja.

Generasi Z sangat bergantung pada smartphone untuk berbagai aktivitas seperti komunikasi, hiburan, dan transaksi keuangan dengan akses yang luas terhadap teknologi mereka lebih memilih menggunakan layanan seperti *mobile banking* dan aplikasi digital lainnya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dalam kondisi ini memberikan peluang besar bagi bank syariah dan penyedia layanan digital untuk menjangkau segmen pasar ini dengan lebih efektif⁵. Gen Z dikenal memiliki sikap yang terbuka terhadap inovasi mereka antusias mencoba teknologi baru dan sering kali menjadi pengguna awal (*early adopters*) dari aplikasi maupun layanan digital. Penelitian menunjukkan bahwa generasi ini cenderung aktif mengeksplorasi fitur baru dalam aplikasi *mobile banking*, sehingga dapat mendorong peningkatan adopsi layanan tersebut di masyarakat. Di Madura, Gen Z dapat berperan sebagai agen perubahan dalam komunitasnya. Dengan kemampuan komunikasi yang baik, terutama melalui media sosial mereka memiliki potensi untuk memengaruhi teman sebaya dan keluarga dalam mengadopsi teknologi baru termasuk penggunaan *mobile banking*⁶.

⁵ Indriyawati Indriyawati, Ahmad Guntur Alfianto, and Mn. Lisan Sediawan, “Pengembangan Instrumen Perilaku Mencari Bantuan Pada Generasi Z Di Suku Madura,” *ARTERI : Jurnal Ilmu Kesehatan* 3, no. 3 (2022): 82–88, <https://doi.org/10.37111/48/arteri.v3i3.217>.

⁶ Moch Zirzis, “Evolusi Ekonomi Di Era Digital: Kontribusi Generasi Z Dalam Perekonomian,” *Jurnal Literasi Indonesia (JLI)* 1, no. 2 (2024): 77–83, <https://jli.staiku.ac.id/index.php/st/index>.

Tabel 1.1

Data Gen Z di madura

Kabupaten	Jumlah Gen Z
Bangkalan	270.000 jiwa
Sampang	235.000 jiwa
Sumenep	210.000 jiwa
Pamekasan	270.000 jiwa
Total	985.000 jiwa

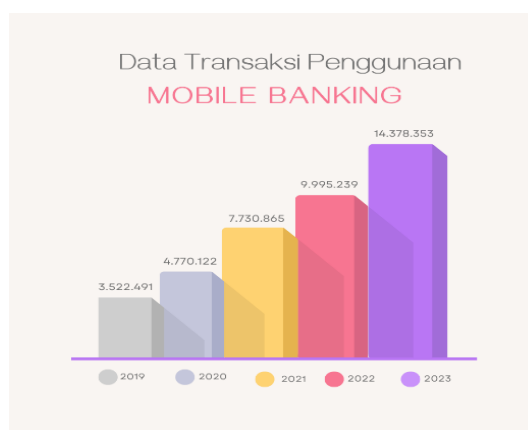
Sumber: BPS Madura (2020)

Data ini merupakan estimasi berbasis persentase dari total populasi dan bisa berbeda dari data resmi BPS. Untuk data lebih akurat lagi merujuk ke Badan Pusat Statistik masing-masing kabupaten.

Bank syariah di Indonesia semakin memainkan peran yang signifikan terutama dalam menghadapi persaingan dengan bank konvensional serta menyediakan layanan modern seperti *mobile banking*. Dengan meningkatnya jumlah pengguna smartphone dan kebutuhan akan layanan perbankan yang lebih praktis, bank syariah berupaya menarik perhatian generasi muda khususnya Gen Z seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menghadirkan aplikasi mobile banking untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Penelitian ini mengungkapkan bahwa adopsi mobile banking merupakan strategi yang efektif untuk menarik perhatian generasi muda terutama Gen Z yang sudah terbiasa dengan teknologi. Layanan ini menawarkan akses mudah dan kecepatan dalam bertransaksi, yang sesuai dengan kebutuhan generasi tersebut⁷.

⁷ Nur Aliffah Hermawan dan Annisa Pattihahuan Sephia Nurul Susanti, “Kemajuan Teknologi Dan Pemahaman Terhadap Minat Generasi Z Dalam Berinvestasi Di Pasar Modal,” Jurnal Pijar Studi Manajemen Dan Bisnis 1, no. 2 (2023): 76–82.

Gambar 1.1



Sumber: Data Bank Indonesia (2023)

Aplikasi *mobile banking* BSI dilengkapi dengan berbagai fitur inovatif yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna muda, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan informasi saldo secara *real-time*. Fitur-fitur ini tidak hanya mempermudah transaksi tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna yang menjadi faktor penting dalam menarik perhatian Gen Z⁸. Selain itu, bank syariah turut berkontribusi dalam meningkatkan literasi keuangan di kalangan generasi muda melalui edukasi tentang produk perbankan syariah dan manfaat penggunaan *mobile banking*, bank membantu Gen Z memahami pentingnya pengelolaan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Tidak hanya menawarkan fungsi finansial, aplikasi *mobile banking* BSI juga menyediakan fitur yang mendukung aspek spiritual dan sosial, seperti jadwal shalat dan fasilitas untuk

⁸ Sevyia Surya Putri Suwandi and Moh. Rois Abin, “Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0,” *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)* 16, no. 2 (2023): 237–46, <https://doi.org/10.35508/jom.v16i2.8514>.

menyalurkan zakat. Hal ini mencerminkan komitmen bank syariah untuk tidak hanya fokus pada keuntungan finansial tetapi juga memberikan manfaat sosial bagi masyarakat⁹.

Masyarakat Madura menghadapi berbagai tantangan dalam menerima teknologi termasuk penggunaan *mobile banking*. Faktor budaya, religiusitas, dan persepsi terhadap teknologi memainkan peran penting dalam membentuk sikap masyarakat terutama generasi Z. Budaya Madura yang sarat dengan nilai-nilai tradisional dan religius sering menjadi penghambat adopsi teknologi baru¹⁰. Banyak masyarakat di wilayah ini lebih nyaman menggunakan metode transaksi yang sudah lama dikenal dan dipercaya seperti transaksi tunai atau melalui perantara tradisional. Penelitian menunjukkan bahwa faktor budaya dan keagamaan kerap memengaruhi keputusan individu dalam memanfaatkan layanan finansial modern. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat Madura cukup meningkat tapi belum signifikan dalam memahami manfaat serta penggunaan *mobile banking*. Menurut informasi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang bekerja sama dengan Katadata Insight Center, tingkat Literasi Digital Indonesia mengalami kemajuan dalam periode 2021-2022, yang dapat diamati melalui empat aspek utama: Kecakapan Digital (Digital Skills) Skor 3,52 mengukur kemampuan menggunakan perangkat digital dan internet, Etika Digital (Digital Ethics) Skor 3,68 menilai kesadaran etika dalam berinteraksi di dunia digital, Keamanan Digital (Digital Safety) Skor 3,12

⁹ Heri Irawan, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya, “Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional,” *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2021): 147–58, <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>.

¹⁰ Hananah Norhasan, Busahwi, “Pendidikan Karakter, Kohesi Sosial Dan Religiusitas Masyarakat Madura Dalam Bingkai Tradisi Koloman,” n.d., 1165–80.

menilai kemampuan melindungi data pribadi dan memahami risiko keamanan siber, Budaya Digital (Digital Culture): Skor 3,84 Mengukur pemahaman dan penerapan budaya dalam penggunaan teknologi digital.

Meski generasi Z lebih akrab dengan teknologi mereka tetap memerlukan edukasi dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan digital agar dapat memaksimalkan layanan perbankan digital. Hambatan lain adalah infrastruktur teknologi yang belum memadai di sejumlah wilayah di Madura. Keterbatasan jaringan internet dan sulitnya akses ke perangkat digital mengurangi kemampuan masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan digital secara efektif¹¹. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah juga memengaruhi penerimaan *mobile banking*. Agar layanan ini diterima lebih luas masyarakat perlu diyakinkan bahwa *mobile banking* dari bank syariah aman dan sesuai dengan prinsip syariah. Edukasi mengenai keamanan transaksi daring serta manfaat menggunakan *mobile banking* sangat penting untuk membangun kepercayaan tersebut¹².

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) menyediakan kerangka kerja yang berguna untuk menganalisis berbagai faktor yang berpengaruh terhadap adopsi teknologi, terutama dalam konteks pemanfaatan layanan *mobile banking* di kalangan generasi Z yang berada di wilayah Madura. Model ini menyoroti dua faktor utama *perceived usefulness* (kemanfaatan) dan

¹¹ Janisa Kusumawati and Ahmad Junaedi Sitika, "Pemanfaatan Aplikasi Tik Tok Sebagai Media Dakwah Islam Bagi Generasi 'Z,'" *Al-Ulum Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ke Islaman* 11, no. 3 (2024): 271–83, <https://doi.org/10.31102/alulum.11.3.2024.271-283>.

¹² Alman Naufal Shafly, "Penerepan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Behavioral Mobile Banking," 2020.

perceived ease of use (kemudahan penggunaan) yang berperan penting dalam membentuk sikap, niat, dan perilaku individu terhadap teknologi baru. *Perceived usefulness* mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan efisiensi atau mempermudah pekerjaan mereka dalam konteks *mobile banking*, apabila generasi Z di Madura merasakan bahwa aplikasi *mobile banking* mampu mempercepat dan mempermudah transaksi, kemungkinan mereka untuk mengadopsinya akan meningkat. Penelitian menunjukkan bahwa kemanfaatan merupakan salah satu prediktor utama niat untuk menggunakan teknologi¹³. Sementara itu *perceived ease of use* adalah keyakinan bahwa teknologi tersebut mudah digunakan tanpa membutuhkan usaha yang besar. Generasi Z yang lebih terbiasa dengan teknologi cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Namun, jika aplikasi tersebut dianggap rumit atau sulit dipahami hal ini dapat menjadi hambatan dalam adopsinya. Sikap positif terhadap *mobile banking* dapat terbentuk apabila generasi Z merasa bahwa aplikasi tersebut bermanfaat sekaligus mudah digunakan¹⁴. Dalam konteks masyarakat Madura, penting untuk mempertimbangkan bagaimana nilai-nilai budaya dan religiusitas memengaruhi sikap ini. Jika *mobile banking* dianggap sesuai dengan prinsip agama dan budaya lokal, tingkat penerimaannya cenderung lebih tinggi. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi melalui pendekatan TAM

¹³ Rangga Suganda et al., “Analisis Terhadap Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital,” JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 9, no. 01 (2023): 677–83.

¹⁴ Rahayu et al, “Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Easeof Use terhadap Continuance Intention to Use Mobile Banking dengan Trust sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile” 1 (2022): 57–67.

dapat membantu bank syariah merancang strategi pemasaran dan pengembangan produk yang lebih efektif. Edukasi mengenai manfaat dan kemudahan *mobile banking* perlu menjadi fokus utama untuk meningkatkan keterbukaan masyarakat terhadap layanan ini. Dengan demikian, penerapan teknologi dapat lebih diterima dan dimanfaatkan oleh generasi Z di Madura¹⁵.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perbankan untuk menyediakan layanan *mobile banking* yang memudahkan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Namun, kemudahan ini diiringi dengan meningkatnya risiko kejahatan siber yang mengancam keamanan data dan kepercayaan nasabah. Serangan seperti malware, ransomware, phishing, dan hacking semakin sering menargetkan aplikasi *mobile banking*, menyebabkan potensi kerugian finansial dan kebocoran data pribadi dalam skala besar¹⁶. *Cybersecurity* dalam *mobile banking* tidak hanya soal perlindungan teknis, tetapi juga menyangkut perlindungan kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data nasabah. Sistem keamanan yang kuat seperti autentikasi dua faktor, enkripsi end-to-end, teknologi biometrik, serta deteksi ancaman secara real-time menjadi kebutuhan mutlak agar aplikasi *mobile banking* tetap aman dan dapat dipercaya¹⁷. Selain itu, edukasi dan peningkatan kesadaran pengguna tentang praktik keamanan digital sangat penting untuk mencegah terjadinya insiden akibat kelalaian pengguna, seperti penggunaan kata

¹⁵ D Bonang, “Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah Di Kota Mataram,” *Jurnal Ekonomi Syariah (Iqtishaduna)* VIII (2017): 159–71.

¹⁶ Shofie Azizah et al., “Keamanan Siber Sebagai Fondasi Pengembangan Aplikasi Keuangan Mobile : Studi Literatur Mengenai Cybercrime Dan Mitigasinya Kehidupan , Aplikasi Keuangan Mobile Telah Menjadi Salah Satu Inovasi Terkemuka Yang Bisnis Dalam Mengakses Dan Mengelola Keuangan S” 17, no. September (2024): 221–37.

¹⁷ Rohid Akbar, Muhammad Irwan, and Padli Nasution, “Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES) Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)” 2, no. 2 (2024): 79–83.

sandi lemah atau terjebak phishing¹⁸. Dengan demikian, investasi berkelanjutan dalam teknologi keamanan siber, pembaruan regulasi, serta kampanye edukasi kepada pengguna dan staf perbankan merupakan langkah strategis yang harus diambil untuk menciptakan ekosistem mobile banking yang aman, andal, dan mampu menjaga kepercayaan masyarakat di era digital¹⁹

Meneliti respon Gen Z terhadap penggunaan *mobile banking* di Madura sangat penting untuk memahami dinamika adopsi teknologi di kalangan generasi muda serta bagaimana layanan bank syariah dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan Gen Z dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan digital. Salah satu hal yang menarik untuk digali adalah bagaimana persepsi mereka tentang manfaat *mobile banking* terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi. Dengan memetakan harapan mereka terhadap fitur-fitur yang ada bank syariah bisa merancang aplikasi yang lebih sesuai dengan preferensi generasi muda, seperti tampilan antarmuka yang lebih *user-friendly* atau integrasi dengan fitur sosial yang relevan seperti pembayaran zakat atau donasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menggali apakah adanya keselarasan antara prinsip syariah yang diusung bank syariah dan nilai-nilai budaya serta religiusitas masyarakat Madura.

Memahami bagaimana Gen Z menilai kesesuaian layanan *mobile banking* dengan keyakinan mereka dapat membantu bank merumuskan pesan yang lebih

¹⁸ Dwi Cahyono et al., “Pentingnya Edukasi Dalam Mengatasi Keamanan Data Mobile Banking Di Indonesia” 3, no. 1 (2024): 81–89.

¹⁹ Azizah et al., “Keamanan Siber Sebagai Fondasi Pengembangan Aplikasi Keuangan Mobile : Studi Literatur Mengenai Cybercrime Dan Mitigasinya Kehidupan , Aplikasi Keuangan Mobile Telah Menjadi Salah Satu Inovasi Terkemuka Yang Bisnis Dalam Mengakses Dan Mengelola Keuangan S.”

tepat sasaran serta strategi pemasaran yang lebih efektif dan diterima oleh komunitas lokal. Penting juga untuk menyentuh aspek literasi digital karena meskipun generasi Z lebih akrab dengan teknologi tidak semua dari mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang pengelolaan keuangan digital. Edukasi yang menekankan pada manfaat, keamanan, dan cara penggunaan *mobile banking* secara efektif dapat meningkatkan adopsi teknologi ini di Madura terutama di kalangan yang belum terbiasa dengan layanan digital. Dengan menggali lebih dalam mengenai preferensi, tantangan, dan nilai-nilai yang memengaruhi Gen Z bank syariah dapat menciptakan solusi yang lebih relevan dan menarik membuka jalan bagi adopsi teknologi perbankan digital yang lebih luas di komunitas Madura.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan, antara lain:

1. Adopsi teknologi yang beragam generasi Z di Madura memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap teknologi, tetapi faktor budaya dan religiusitas yang kuat di daerah ini menjadi tantangan dalam penerimaan teknologi baru seperti *mobile banking*. Beberapa masyarakat masih nyaman dengan metode transaksi tradisional.
2. Kendala Infrastruktur dan Literasi Digital meskipun Gen Z akrab dengan teknologi, tingkat literasi digital masyarakat Madura secara umum masih rendah sehingga edukasi diperlukan untuk memanfaatkan layanan perbankan digital secara optimal. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi seperti akses internet yang belum merata dan menghambat penggunaan *mobile banking*.

3. Persepsi Keamanan dan Prinsip Syariah Kepercayaan masyarakat terhadap keamanan layanan perbankan digital masih perlu ditingkatkan. Selain itu, penerimaan *mobile banking* syariah dipengaruhi oleh kesesuaian aplikasi dengan prinsip agama dan budaya lokal yang menjadi pertimbangan penting bagi masyarakat Madura.
4. Kebutuhan Edukasi dan Fitur Khusus Gen Z memerlukan edukasi tentang manfaat dan cara penggunaan *mobile banking* yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Bank syariah juga perlu menawarkan fitur inovatif yang relevan dengan kebutuhan generasi muda seperti *integrasi spiritual* (contoh: pembayaran zakat).

C. BATASAN MASALAH

Penelitian ini akan difokuskan pada Generasi Z di wilayah Madura yang memiliki akses ke teknologi digital, seperti *smartphone*, dan memiliki pengalaman menggunakan layanan *mobile banking*, khususnya dari bank syariah. Hal ini bertujuan untuk mengeksplorasi respons Generasi Z terhadap penggunaan *mobile banking* berbasis syariah di Madura melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang mencakup dimensi *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Ruang lingkup geografis penelitian dibatasi pada wilayah Madura yang meliputi kabupaten-kabupaten di pulau tersebut. Fokus teknologi diarahkan pada adopsi layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) atau bank syariah lainnya yang menawarkan layanan digital di kawasan ini. Penelitian akan menyoroti beberapa faktor kunci seperti budaya, religiusitas, literasi digital, dan persepsi keamanan, sebagai elemen yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh Generasi

Z. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada informasi terbaru dalam dua hingga tiga tahun terakhir untuk menjaga relevansi dengan perkembangan teknologi dan pola perilaku masyarakat.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi (kemudahan penggunaan) *perceived ease of use* dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah berpengaruh terhadap respon masyarakat gen z di Madura?
2. Apakah persepsi (kemanfaatan penggunaan) *perceived usefulness* dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah berpengaruh terhadap respon masyarakat gen z di Madura?
3. Apakah *cybersecurity* dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah berpengaruh terhadap respon masyarakat gen z di Madura?
4. Apakah persepsi (kemudahan penggunaan) *perceived ease of use* dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah berpengaruh terhadap *cybersecurity*?
5. Apakah persepsi (kemanfaatan penggunaan) *perceived usefulness* dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah berpengaruh terhadap *cybersecurity*?

Rumusan masalah ini diharapkan dapat menjadi panduan untuk mencapai tujuan penelitian yang terarah dan memberikan solusi yang relevan.

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah persepsi Generasi Z di Madura mengenai *perceived usefulness* (kemanfaatan penggunaan) memengaruhi adopsi mobile banking syariah.
- b. Untuk mengetahui apakah persepsi Generasi Z di Madura mengenai *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) memengaruhi adopsi mobile banking syariah.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *cybersecurity* terhadap respon masyarakat dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah.
- d. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan mobile banking pada bank syariah berpengaruh terhadap *cybersecurity*.
- e. Untuk mengetahui apakah persepsi kemanfaatan penggunaan mobile banking pada bank syariah berpengaruh terhadap *cybersecurity*.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Perguruan Tinggi
 - a) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen, perbankan syariah, dan teknologi informasi. Melalui pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, hasil penelitian ini memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi mobile banking di kalangan Gen Z, khususnya di wilayah

Madura. Dengan mengkaji persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam konteks budaya dan religiusitas lokal, penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik mengenai adopsi teknologi di sektor perbankan syariah.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi perguruan tinggi dalam memperbarui kurikulum agar selaras dengan tren digital Gen Z, menjadi dasar penelitian lanjutan, mendorong kerja sama dengan bank syariah, serta mendukung pengembangan teknologi kampus dan program literasi keuangan bagi masyarakat Madura.

b. Bagi Masyarakat

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas penerapan teori TAM dalam konteks lokal, yaitu Gen Z di Madura dan layanan bank syariah. Studi ini memperkaya pemahaman tentang pengaruh budaya dan religiusitas terhadap adopsi teknologi finansial. Selain itu, temuan penelitian dapat menjadi dasar pengembangan model teoritis baru yang lebih kontekstual dan menjadi referensi penting bagi studi lanjutan terkait perilaku digital masyarakat Generasi Muda.

b) Manfaat Praktis

Penggunaan mobile banking syariah oleh Gen Z di Madura memberikan manfaat praktis seperti kemudahan akses layanan keuangan, efisiensi transaksi, serta pengelolaan keuangan yang sesuai prinsip syariah.

Melalui pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, layanan ini dinilai mudah digunakan dan bermanfaat, sehingga meningkatkan kepercayaan serta literasi keuangan syariah. Selain itu, mobile banking mendorong inklusi keuangan dan mendukung perkembangan ekonomi digital lokal, khususnya di kalangan pelaku usaha muda.

c. Bagi Peneliti

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini menyajikan pemahaman mengenai berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan layanan mobile banking perbankan syariah di kalangan generasi Z yang berada di wilayah Madura. Dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*, penelitian ini memperkaya teori TAM, khususnya dalam konteks budaya lokal. Hasilnya dapat membantu bank syariah merancang layanan yang lebih diterima masyarakat. Selain itu, penelitian ini membuka peluang untuk mengembangkan model adopsi teknologi yang lebih relevan untuk kelompok demografis tertentu.

b) Manfaat Pratis

Penelitian ini memberikan kegunaan praktis melalui pemahaman terhadap berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan mobile banking di kalangan generasi Z di Madura. Hasil penelitian ini dapat membantu perbankan syariah dalam menyusun strategi pemasaran yang tepat, menciptakan fitur-fitur yang relevan, serta mengenali kendala-kendala dalam penggunaan layanan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga

mendukung peningkatan edukasi dan inklusi keuangan di kalangan generasi muda.