

## EKSPLORASI MINAT GENERASI Z TERHADAP PEMANFAATAN LAYANAN BANK DIGITAL

Moh. Faik<sup>1</sup>, Novian Fadholi<sup>2</sup>, Rizki Rahmadani<sup>3</sup>, Mohammad Febri Riskiyanto<sup>4</sup>

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Madura <sup>1,2,3,4</sup>

Email: [mohammadfaik02@gmail.com](mailto:mohammadfaik02@gmail.com)<sup>1</sup>, [novianfadholiriski@gmail.com](mailto:novianfadholiriski@gmail.com)<sup>2</sup>, [rd736921@gmail.com](mailto:rd736921@gmail.com)<sup>3</sup>, [febrimotor853@gmail.com](mailto:febrimotor853@gmail.com)<sup>4</sup>, [Achmarulfajar@unira.ac.id](mailto:Achmarulfajar@unira.ac.id)<sup>5</sup>

Informasi	Abstract
Volume : 3	<p><i>The rapid development of digital technology has increased the use of digital banking services, particularly among Generation Z, who are highly familiar with technology. This study aims to explore Generation Z's interest in utilizing digital banking services and identify the factors influencing such interest. A quantitative approach with a survey method was employed involving 100 Generation Z respondents aged 17–27 years. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using descriptive statistics. The results indicate that Generation Z has a high level of interest in digital banking services. The main factors influencing this interest include perceived ease of use, perceived usefulness, security, and trust in the service. These findings suggest that accessible, beneficial, secure, and trustworthy services can enhance the utilization of digital banking among Generation Z.</i></p> <p><b>Keyword:</b> Generation Z, Digital Banking, Usage Interest, Digital Banking Services.</p>
Nomor : 6	
Bulan : Juni	
Tahun : 2026	
E-ISSN : 3062-9624	

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong meningkatnya penggunaan layanan bank digital, terutama di kalangan Generasi Z yang memiliki kedekatan tinggi dengan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden Generasi Z berusia 17–27 tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat Generasi Z terhadap layanan bank digital tergolong tinggi. Faktor utama yang memengaruhi minat tersebut meliputi persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, dan kepercayaan terhadap layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan yang mudah diakses, bermanfaat, aman, dan terpercaya dapat meningkatkan pemanfaatan bank digital di kalangan Generasi Z.

**Kata Kunci:** Generasi Z, Bank Digital, Minat Penggunaan, Perbankan Digital.

### A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor perbankan. Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses melalui perangkat digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah hadirnya bank digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa

harus mengunjungi kantor cabang secara fisik. Kehadiran layanan bank digital menjadi solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan efisiensi dan kemudahan dalam bertransaksi.

Di Indonesia, penggunaan layanan perbankan digital terus mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone*. Kondisi ini didukung oleh munculnya berbagai bank digital yang menawarkan kemudahan pembukaan rekening, biaya administrasi yang rendah, fitur transaksi yang lengkap, serta integrasi dengan berbagai layanan digital lainnya. Perkembangan tersebut menjadikan bank digital semakin diminati oleh masyarakat, terutama generasi muda yang memiliki tingkat literasi teknologi yang tinggi.

Salah satu kelompok yang berpotensi menjadi pengguna utama layanan bank digital adalah Generasi Z. Generasi yang lahir dan tumbuh di era digital ini memiliki karakteristik yang dekat dengan teknologi, internet, dan aplikasi digital dalam aktivitas sehari-hari. Kemudahan akses informasi serta kebiasaan menggunakan teknologi membuat Generasi Z cenderung lebih terbuka terhadap berbagai inovasi digital, termasuk dalam pengelolaan keuangan. Namun demikian, tingginya akses terhadap teknologi tidak selalu berbanding lurus dengan minat untuk menggunakan layanan bank digital. Faktor keamanan data, kepercayaan terhadap layanan, kemudahan penggunaan, serta manfaat yang dirasakan dapat memengaruhi keputusan Generasi Z dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat penggunaan layanan perbankan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, keamanan, dan kepercayaan pengguna. Penelitian lain juga menemukan bahwa karakteristik demografis dan tingkat literasi digital turut memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan layanan keuangan digital. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada penerimaan teknologi atau perilaku penggunaan layanan digital secara umum, sementara kajian yang secara khusus mengeksplorasi minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital masih relatif terbatas.

Keterbatasan penelitian yang secara spesifik membahas preferensi dan minat Generasi Z terhadap layanan bank digital menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*). Padahal, Generasi Z merupakan kelompok yang akan mendominasi populasi usia produktif dan menjadi target pasar potensial bagi industri perbankan digital di masa depan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu memberikan gambaran lebih mendalam

mengenai minat Generasi Z serta faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat pemanfaatan layanan bank digital.

Penelitian ini penting dilakukan karena hasilnya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penyedia layanan perbankan digital dalam merancang strategi pemasaran, pengembangan fitur, dan peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan Generasi Z. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai perilaku konsumen dalam bidang keuangan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat tersebut dalam konteks perkembangan teknologi dan transformasi digital di sektor perbankan.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengeksplorasi minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai tingkat minat responden berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sejumlah responden dalam waktu yang relatif singkat sehingga dapat menggambarkan kecenderungan perilaku dan pandangan Generasi Z terhadap penggunaan layanan bank digital.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu yang termasuk dalam kategori Generasi Z, yaitu mereka yang berusia antara 17 hingga 27 tahun dan telah mengenal atau menggunakan layanan bank digital. Generasi Z dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan kelompok yang tumbuh dan berkembang di era digital sehingga memiliki tingkat kedekatan yang tinggi dengan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, Generasi Z merupakan salah satu segmen pengguna potensial yang berperan penting dalam perkembangan industri perbankan digital di Indonesia.

Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan karena peneliti menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh responden agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi: (1) termasuk dalam kategori Generasi Z dengan rentang usia 17–27 tahun, (2) mengetahui keberadaan layanan bank digital, dan (3) memiliki pengalaman menggunakan atau setidaknya pernah mengakses

informasi mengenai layanan bank digital. Pemilihan sampel berdasarkan kriteria tersebut diharapkan dapat menghasilkan data yang relevan dan mampu menggambarkan minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital secara lebih akurat.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform Google Form. Penggunaan kuesioner online dipilih karena sesuai dengan karakteristik Generasi Z yang aktif menggunakan internet dan media digital dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti menjangkau responden dari berbagai wilayah dengan lebih mudah dan efisien. Kuesioner disebarluaskan melalui berbagai media sosial dan platform komunikasi digital yang umum digunakan oleh Generasi Z, seperti WhatsApp, Instagram, Telegram, dan platform lainnya.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri atas dua bagian utama. Bagian pertama berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta pengalaman menggunakan layanan bank digital. Bagian kedua berisi pernyataan yang digunakan untuk mengukur minat responden terhadap pemanfaatan layanan bank digital dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor tersebut meliputi persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, tingkat keamanan, kepercayaan terhadap layanan, serta kenyamanan dalam melakukan transaksi melalui bank digital. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih terstruktur dan mudah dianalisis.

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen kuesioner disusun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik perbankan digital dan perilaku pengguna teknologi. Penyusunan instrumen ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan mampu mengukur aspek yang ingin diteliti secara tepat. Selain itu, dilakukan pemeriksaan terhadap kejelasan bahasa dan kesesuaian isi pertanyaan agar mudah dipahami oleh responden.

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan tingkat minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital. Teknik analisis yang digunakan meliputi perhitungan frekuensi, persentase, nilai rata-rata (mean), serta penyajian data dalam bentuk tabel dan grafik. Melalui analisis tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi kecenderungan jawaban responden terhadap setiap indikator yang diteliti.

Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menjelaskan tingkat minat Generasi Z dalam menggunakan layanan bank digital serta faktor-faktor yang dianggap paling berpengaruh dalam mendorong atau menghambat pemanfaatan layanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perilaku dan preferensi Generasi Z terhadap layanan bank digital, sekaligus menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi pihak perbankan dalam mengembangkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan generasi muda di era digital.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Karakteristik Responden**

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang termasuk dalam kategori Generasi Z dengan rentang usia 17–27 tahun. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden berada pada rentang usia 19–23 tahun, yang merupakan kelompok usia mahasiswa dan awal memasuki dunia kerja. Sebagian besar responden telah mengenal layanan bank digital dan pernah menggunakan aplikasi perbankan digital untuk berbagai kebutuhan transaksi keuangan. Berdasarkan pengalaman penggunaan, mayoritas responden menggunakan layanan bank digital untuk melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, top up dompet digital, serta menabung secara online. Hal ini menunjukkan bahwa layanan bank digital telah menjadi bagian dari aktivitas keuangan sehari-hari Generasi Z.

#### **2. Temuan Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital tergolong tinggi. Sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa layanan bank digital memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor bank.

Faktor kemudahan penggunaan menjadi alasan utama responden memanfaatkan layanan bank digital. Responden menilai bahwa proses pembukaan rekening, akses aplikasi, dan pelaksanaan transaksi dapat dilakukan secara cepat dan praktis melalui smartphone. Selain itu, responden juga merasakan manfaat berupa efisiensi waktu dan biaya karena berbagai kebutuhan transaksi dapat diselesaikan dalam satu aplikasi.

Faktor keamanan juga menjadi perhatian penting bagi responden. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka merasa cukup aman menggunakan layanan bank

digital karena adanya fitur keamanan seperti verifikasi biometrik, kode OTP, dan autentikasi berlapis. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang merasa khawatir terhadap kemungkinan terjadinya kebocoran data pribadi dan tindak kejahatan siber.

Selain faktor keamanan, tingkat kepercayaan terhadap penyedia layanan bank digital turut memengaruhi minat penggunaan. Responden cenderung lebih percaya menggunakan layanan yang berasal dari institusi perbankan yang memiliki reputasi baik dan telah mendapatkan pengawasan dari otoritas keuangan.

## **B. Analisis Data**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, indikator persepsi kemudahan penggunaan memperoleh tingkat persetujuan tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Generasi Z sangat mempertimbangkan aspek kemudahan dalam memilih layanan keuangan digital.

Indikator persepsi manfaat juga menunjukkan nilai yang tinggi. Responden menganggap bank digital mampu membantu pengelolaan keuangan secara lebih efektif melalui berbagai fitur seperti riwayat transaksi, tabungan otomatis, notifikasi keuangan, dan integrasi dengan layanan pembayaran digital lainnya.

Pada indikator keamanan dan kepercayaan, mayoritas responden memberikan penilaian positif. Meskipun demikian, terdapat sebagian responden yang masih menunjukkan keraguan terkait perlindungan data pribadi dan risiko penipuan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keamanan tetap menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan bank digital.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan, manfaat, keamanan, dan kepercayaan yang dirasakan responden, maka semakin tinggi pula minat mereka dalam menggunakan layanan bank digital. Sebaliknya, kekhawatiran terhadap risiko keamanan dan kurangnya pemahaman mengenai fitur layanan dapat menjadi faktor penghambat penggunaan.

## **C. Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki minat yang tinggi terhadap pemanfaatan layanan bank digital. Temuan ini sejalan dengan karakteristik Generasi Z yang tumbuh di tengah perkembangan teknologi digital dan memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap berbagai inovasi teknologi. Kedekatan Generasi Z dengan internet dan smartphone menjadikan layanan bank digital sebagai alternatif yang sesuai dengan gaya hidup mereka yang mengutamakan kecepatan, fleksibilitas, dan kemudahan akses.

Tingginya pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini mendukung konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). Menurut teori tersebut, seseorang akan lebih cenderung menerima dan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dianggap mudah digunakan. Dalam konteks penelitian ini, kemudahan akses aplikasi, proses registrasi yang sederhana, dan kemudahan transaksi menjadi faktor utama yang mendorong minat penggunaan bank digital oleh Generasi Z.

Selain kemudahan penggunaan, persepsi manfaat juga terbukti menjadi faktor penting yang memengaruhi minat penggunaan layanan bank digital. Generasi Z menilai bahwa layanan tersebut mampu memberikan berbagai keuntungan, seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, serta pengelolaan keuangan yang lebih praktis. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap keputusan seseorang dalam mengadopsi teknologi keuangan digital.

Dari aspek keamanan, penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan masih menjadi pertimbangan penting dalam penggunaan layanan bank digital. Walaupun sebagian besar responden merasa aman menggunakan layanan tersebut, kekhawatiran terhadap pencurian data dan kejahatan siber masih ditemukan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam menjamin keamanan sistem dan perlindungan data pribadi pengguna.

Kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan juga terbukti berperan dalam meningkatkan minat penggunaan bank digital. Generasi Z cenderung memilih layanan yang memiliki reputasi baik, legalitas yang jelas, serta diawasi oleh lembaga resmi. Dengan demikian, kepercayaan menjadi faktor yang memperkuat hubungan antara persepsi keamanan dan minat penggunaan layanan bank digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat Generasi Z terhadap layanan bank digital dipengaruhi oleh kombinasi faktor kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, tingkat keamanan, dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Faktor-faktor tersebut saling berhubungan dalam membentuk keputusan Generasi Z untuk memanfaatkan layanan perbankan digital sebagai bagian dari aktivitas keuangan mereka.

## **D. Implikasi, Solusi, dan Rekomendasi**

### **1. Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z merupakan segmen pasar yang sangat potensial bagi perkembangan industri bank digital. Tingginya minat terhadap layanan digital memberikan peluang bagi perbankan untuk terus mengembangkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan generasi muda.

## **2. Solusi**

Untuk meningkatkan minat dan penggunaan layanan bank digital, penyedia layanan perlu:

- Meningkatkan sistem keamanan digital guna meminimalkan risiko kebocoran data dan penipuan online.
- Menyediakan edukasi literasi keuangan digital secara berkelanjutan kepada masyarakat, khususnya Generasi Z.
- Mengembangkan antarmuka aplikasi yang lebih sederhana, menarik, dan mudah digunakan.
- Menambahkan fitur pengelolaan keuangan yang mendukung kebutuhan generasi muda, seperti fitur budgeting dan perencanaan keuangan.

## **3. Rekomendasi**

Bagi pihak perbankan, penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam menyusun strategi pemasaran dan pengembangan produk yang berorientasi pada kebutuhan Generasi Z. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode analisis yang lebih mendalam, seperti regresi atau Structural Equation Modeling (SEM), guna mengukur pengaruh masing-masing faktor terhadap minat penggunaan layanan bank digital secara lebih komprehensif.

## **D. KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Generasi Z memiliki minat yang tinggi terhadap penggunaan layanan bank digital sebagai sarana dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan. Tingginya minat tersebut tidak terlepas dari karakteristik Generasi Z yang tumbuh dan berkembang di era digital sehingga memiliki tingkat adaptasi yang baik terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang mendorong Generasi Z memanfaatkan layanan bank digital. Kemudahan dalam proses pembukaan rekening, akses layanan melalui smartphone, serta kemampuan melakukan transaksi secara cepat dan fleksibel memberikan nilai tambah yang sesuai dengan kebutuhan generasi muda yang mengutamakan efisiensi waktu dan kepraktisan. Selain itu, persepsi manfaat yang dirasakan pengguna juga berperan penting dalam meningkatkan minat penggunaan layanan bank digital. Berbagai fitur yang tersedia, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengelolaan keuangan secara real-time, memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menjalankan aktivitas keuangan sehari-hari.

Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan layanan bank digital. Meskipun mayoritas responden merasa bahwa sistem keamanan yang diterapkan oleh bank digital sudah cukup baik, masih terdapat kekhawatiran mengenai risiko kejahatan siber, pencurian data pribadi, dan penyalahgunaan informasi pengguna. Oleh karena itu, keamanan menjadi aspek yang sangat penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan dan minat pengguna untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa Generasi Z cenderung memilih layanan bank digital yang berasal dari institusi keuangan yang memiliki reputasi baik, legalitas yang jelas, serta berada di bawah pengawasan otoritas yang berwenang. Kepercayaan terhadap penyedia layanan menjadi salah satu faktor yang memperkuat keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi perbankan digital. Dengan demikian, keberhasilan bank digital dalam menarik minat Generasi Z tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi yang ditawarkan, tetapi juga pada kemampuan lembaga dalam menjaga kredibilitas, keamanan, dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa minat Generasi Z terhadap pemanfaatan layanan bank digital dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, keamanan, dan kepercayaan. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk keputusan pengguna untuk memanfaatkan layanan bank digital sebagai bagian dari aktivitas keuangan mereka. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa Generasi Z merupakan kelompok pengguna potensial yang

dapat menjadi pendorong utama pertumbuhan industri perbankan digital di masa mendatang.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pihak perbankan digital perlu terus meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan fitur yang inovatif, peningkatan sistem keamanan, serta penyediaan edukasi literasi keuangan digital kepada masyarakat. Upaya tersebut penting dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna sekaligus memperluas pemanfaatan layanan bank digital di kalangan Generasi Z. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kajian akademik mengenai perilaku konsumen dalam sektor keuangan digital serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang membahas adopsi teknologi keuangan pada generasi muda di Indonesia.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2009). Trust and satisfaction, two stepping stones for successful e-commerce relationships: A longitudinal exploration. *Information Systems Research*, 20(2), 237–257.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Priporas, C. V., Stylos, N., & Fotiadis, A. K. (2017). Generation Z consumers' expectations of interactions in smart retailing: A future agenda. *Computers in Human Behavior*, 77, 374–381.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2021). *E-Commerce: Business, Technology, Society (17th ed.)*. New York: Pearson.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik Perbankan Indonesia*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Perekonomian Indonesia 2023*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 2)*. Bandung:

Alfabeta.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.