ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI GENERASI Z MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi salahsatu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Islam Al-Kifayah Riau

Oleh:

NURIATUSSA'DIAH

NIM. 1238.22.1613

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH (MBS)

UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU

TAHUN 1448 H/2026 M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: **Nuriatussa'diah**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1613
Tempat/Tanggal Lahir	: Rumah Batu 18 Agustus 2001
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis berjudul: **Analisis Faktor yang Memengaruhi Generasi Z Memilih Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Universitas Islam Al-Kifayah Riau ini seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri maupun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekanbaru, 16 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



Nuriatussa'diah
NIM : 1238.22.1613

i

Dr. Parlindungan Simbolon, M.Us
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU

NOTA DINAS
Perihal : *Skripsi Nuriatussa'diah*

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di_
Pekanbaru
Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan bimbingan perbaikan isi Skripsi saudara :

Nama	: **Nuriatussa'diah**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1613
Tempat/Tanggal Lahir	: Rumah Batu/18 Agustus 2001
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul	: **Analisis Faktor yang Mempengaruhi Generasi Z Memilih Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau.**

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujiankan pada ujian munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 20 Januari 2026
Pembimbing I

Dr. Parlindungan Simbolon, M.Us
NIDN. 2105019406

ii

Marro'aini, S.E.Sy., M.E
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU

NOTA DINAS
Perihal : *Skripsi Nuriatussa'diah*
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di_
Pekanbaru
Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan bimbingan perbaikan isi Skripsi saudara :

Nama	: **Nuriatussa'diah**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1613
Tempat/Tanggal Lahir	: Rumah Batu/18 Agustus 2001
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul	: **Analisis Faktor yang Mempengaruhi Generasi Z Memilih Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau.**

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujiankan pada ujian munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 20 Januari 2026
Pembimbing II

Marro'aini, S. E. Sy., M. E
NIDN. 2105019406

iii

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku pembimbing I dan II Skiripsi, dengan ini menyetujui bahwa Skiripsi yang berjudul: **Analisis Faktor Yang Memengaruhi Generasi Z Memilih Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau**.yang ditulis oleh:

Nama	: **Nuriatussa'diah**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1613
Tempat/Tanggal Lahir	: Rumah Batu, 18 Agustus 2001
Program	: Sarjana (S1)
Program. Studi	: Menajemen Bisnis Syariah

Untuk diajukan dalam ujian munaqosah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Pekanbaru, 12 April 2026

Pembimbing I

Dr. Parlindungan Simbolon, M.Us
NIDN. 2125058608

Pembimbing II

Marro'aini, S.E.Sy., M.E
NIDN. 2105019406

Mengetahui:
Ketua Program Studi Menajemen Bisnis Syariah

Dian Martha Darman, SP., M.Si,
NIDN. 2127039004

iv

YAYASAN KIFAYATUL AKHYAR PEKANBARU
UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
IZIN SK KEMENAG RI NO. 112 TAHUN 2026
Kampus I : Jl. Uka Perum. Mutiara Garuda Sakti Blok H. 15 Kel. Airputih Kec.Tuah Madani - Pekanbaru
Kampus II : Uka–Iskandar Muda. Kelurahan Airputih Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru
www.alkifayahriau.ac.id Email: admin@alkifayahriau.ac.id CP: 082285501981 / 085271373346

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor: 0156/SP/A/FEBI-MBS/VII/2026

Skripsi atau Tugas Akhir dengan Judul : **Analisis Faktor yang mempengaruhi Generasi Z Memilih Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia (Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
Nama : **NURIATUSSA'DIAH**
NIM : 1238.22.1613
Telah dimunaqasahkan pada : Senin, 20 Juli 2026

dan dinyatakan telah diterima dan disahkan oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Tim Penguji Sidang Munaqasah,

Penguji I

(Dr. Sri Wahyuni., M.Pd.)
NIDN. 2111019703

Penguji II

(Marro'aini, SE. Sy., ME.)
NIDN. 2105019406

Ketua Sidang,
Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Dr. Waldi Saputra, S.Sy., MH.)
NIDN. 2109048806

Sekretaris,
Ketua Program Studi MBS

(Dian Martha Darman, SP., M.Si.)
NIDN. 2127039004

Pekanbaru, 27 Juli 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Armadani, S.E., M.A.)
NIDN. 0452776677130192

v

MOTTO

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir
Kedunia jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya dan
Membuat ayah ku bekerja setiap hari hingga lelah
Jadi aku usahakan lelahnya tidak sia-sia”
(Penulis)

“ Allah tidak membebani seseorag melainkan sesuai dengan kesanggupan nya”
(Q.S Al-Baqarah:286)

“Sesuatu yang tidak dipertaruhkan tidak akan dimenangkan”
(Penulis)

“Keberhsilan bukan milik orang pintar.
Keberhasilan milik orang yg mau berusaha”
(BJ Habibi)

“Ilmu yang tertulis akan hidup lebih lama dari Penulisnya”
(Penulis)

PERSEMBAHAN

~Yang utama dari segalamya~

Sembah sujud syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Naungan rahmat dan hidayah-mu telah meliputiku, sehingga dengan berkat ilmu pengetahuan yang telah engkau anugrahkan kepadaku dan atas izin-mu akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. sholawat dan salam tidak lupa semoga selalu terlipah kepada utusan-Mu Nabi Muhammad Shalallahu 'Alahi Wasallam

~Umak Dan Ayah~

Kepada dua orang hebat yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga aku sampai pada titik ini keduanya telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Terimakasih telah memberikan moril maupun materi serta do'a dan tiada henti untuk kesuksesanku, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua, ucapan terimakasih tidak akan pernah cukup membalas kebaikanmu. sebagai tanda bukti, hormat dan tanda terimakasih yang tiada hentinya aku persembahkan karya kecil ini kepada omak dan ayah yang telah melimpahkan kasih sayangnya. segala dukungan dan perhatian yang terus mengalir yang tiada mungkin dapat aku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan ini. semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat omak dan ayah bahagia, karena aku sadar selama ini aku belum bisa berbuat yang lebih.

Untuk ibu dan ayah yang tidak pernah berhenti mendo'akan, atau ucapkan terimakasih omak...terimakasih Ayah...

~Saudara dan Saudariku~

Terimakasih saudara dan saudariku tersayang yang telah memberikan bantuan moril maupun do'a yang tiada henti untuk kesuksesaan penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. penulis sadar ucapkan terimakasih tidak akan pernah cukup membalas kebaikan kalian. mohon maaf selama penulis melanjutkan pendidikan sediktnya waktu kita untuk bisa bersama-sama dalam canda dalam tawa.semoga allah subuhanallahu wa ta'ala menjaga semua saudara dan saudariku.

~Dosen Pembimbing~

Ibuk Marro'aini, S.E.Sy., M.E dan Bapak Dr. Parlindungan Simbolon, M.Us selaku pembimbing Skripsi.

Ananda mengucapkan terimakasih banyak atas studinya meluangkan waktu untuk membaca dan mencoret skripsi demi terwujudnya skripsi yang baik. skripsi yang sederhana ini sebagai perwujudan rasa terimaksih ananda kepada Ibu. dan Bapak, Terimakasih banyak Ibu...

~Seluruh dosen dan pegawai Universitas Islam Al-Kifayag Riau~

Hanya skripsi yang sederhana ini yang dapat ananda persembahkan sebagai wujud rasa terimakasih kepada bapak dan ibu dosen atau segala ilmu yang telah disalurkan kepada seluruh pegawai stai al-kifayah riau yang telah banyak membantu demi kelancaran dan berlangsungnya perkuliahan

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadirat Allah *subhanallahu wa ta'ala* yang telah memberikan nikmat kesehatan, kesempatan sehingga dengan nikmat tersebu penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam penulis hadiahkan kepada junjungan alam yakni Rasulullullah shallallahu 'alaihi wasallam semoga dengan bersholawat kita semua bisa mendapatkan syafa'atnya di akhirat kelak. Aamiin yaa robbal 'aalamiiin.

Skripsi faktor yang Mempengaruhi Generasi Z Memilih Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia yang diajukan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana (S.E) pada Jurusan Manajemen Bisnis Syariah di Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah turut membantu berupa sumbangan pikiran, ide, bimbingan serta motivasi yang sangat berarti kepada penulis yaitu kepada yang terhormat:

1. Dr. Yundri Akhyar, M.A selaku Ketua Yayasan Kifayatul Akhyar yang telah memberikan motivasi dan untuk selalu kuliah dan memberikan arahan serta bimbingan agar kuliah bisa selesai .
2. Dr. Zalisman, S.Pd., M.Pd.I selaku rektor Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus tercinta ini.
3. Syahri Ramadhan, S.Psi., M.S.I selaku wakil rektor I, Lita Arfah, S.P., M.Si selaku wakil rektor II, dan Sahrin, SH., MH selaku wakil rektor III yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama dalam perkuliahan.
4. Ibu Dian Martha Dharma sebagai Ketua Program Studi MBS yang telah memberikan

arahan dan bimbingan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

5. Bapak Dr. Parlindungan Simbolon,M. Us selaku Pembimbing I dan ibuk Marro'aini, S, E. Sy., M. E selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan di Sekolah Tinggi Agama Islam Al- Kifayah Riau yang telah membekali berbagai ilmu kepada peneliti dan juga telah memberikan kemudahan kepada peneliti selama peneliti menuntut ilmu di Kampus ini.
7. Teristimewa Ibunda Yusniar dan Ayahanda Sambiyun yang penulis sangat sayangi dan cintai yang selalu mendo'akan penulis dan tidak pernah merasa lelah memberikan pengorbanan, dukungan, motivasi, mencurahkan kasih sayang dan perhatian siang dan malam demi tercapainya cita-cita penulis, kepada dua orang hebat dalam hidup penulis yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga penulis sampai pada titik ini keduanya telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi penulis berjanji tidak akan membiarkan rasa itu sia-sia, penulis akan berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Dan juga kepada Saudara/i penulis adik Beni Ahmad Nopi, Muhammad Ali, Dan kakak saya Nurwani Susanti yang selalu memotivasi penulis untuk melakukan hal tebaik yang penulis bisa. Tak lupa juga kakek tersayang Rahmat, yang selalu mendoakan, menasehati dan selalu memberi suport dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting peran nya, Meldianto. Terimakasih telah menjadi bagian dari pelajaran hidup saya dan berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya, semoga Allah selalu memberi keberkahan, dan kemudahan dalam segala hal yang kita lalui.
9. Dan terimakasih kepada sahabat saya Sofya Istika dan Irna Harahap yang telah

menemani perjalanan yang sulit ini, terimakasih telah memberi banyak masukan dan juga nasehat kepada saya.

Semoga Allah subhanallahu wa ta'ala memberikan balasan kepada semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga kita semua dimasukkan kedalam surga-Nya kelak Aamiin. Akhirnya Kehadirat Allah subhanallahu wa ta'ala penulis memohon ampunan dan segala Kekhilafan, penulis menyadari sepenuhnya bahwa pada skiripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan.

Dengan harapan kepada segenap pembaca hendaknya dapat memberikan masukan demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah subhanallahu wa ta'ala merahmati kita semua. Aamiin.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ..... **i**

NOTA DINAS PEMBIMBING I ..... **ii**

NOTA DINAS PEMBIMBING II ..... **iii**

PERSETUJUAN ..... **iv**

MOTTO ..... **v**

PERSEMBAHAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **xi**

PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **xiii**

ABSTRAK ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Penegasan Istilah 5

C. Pemasalahan 7

1. Batasan Masalah 7

2. Identifikasi Masalah 7

3. Rumusan Masalah 8

D. Tujuan Penelitian 8

E. Manfaat Penelitian 8

1. Manfaat Teoritis 8

2. Manfaat Praktis 9

BAB II KAJIAN TEORI **10**

A. Landasan Teori 10

B. Penelitian Relevan 21

C. Kerangka Berpikir 25

BAB III METODE PENELITIAN **26**

A. Jenis Penelitian 26

B. Waktu dan Lokasi Penelitian 27

C. Populasi dan Sampel 27

D. Objek Penelitian 28

E. Teknik Pengumpulan Data 28

F. Teknik Analisis Data 30
G. Keabsahan Data 31
HASIL DAN BAHASAN PENELITIAN..... 35
A. Deskripsi Deskripsi Hasil Penelitian 35
1. Riwayat Universitas Islam Al-Kifayah Riau 35
2. Letak Geografis 38
3. Visi, Misi Dan 38
B. Hasil Penelitian..... 40
C. Pembahasan 53
BAB V PENUTUP 63
A. Simpulan 63
B. Saran 64
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN 68
RIWAYAT HIDUP PENULIS 86

PEDOMAN TRSANSLITERASI

1. Kondona Tunggal

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	**A**	ط	**Th**
ب	**B**	ظ	**Zh**
ت	**T**	ع	**„**
ث	**Ts**	غ	**Gh**
ج	**J**	ف	**F**
ح	**H**	ق	**Q**
خ	**Kh**	ك	**K**
د	**D**	ل	**L**
ذ	**Dz**	م	**M**
ر	**R**	ى	**N**
ز	**Z**	ّ''	**W**
س	**S**	◌ْ,,	**H**
ش	**Sy**	ء	**„**
ص	**Sh**	ي	**Y**
ض	**Dh**		

2. Konsonan Rangkap

Konsunan rangkap di tulis rangkap, misanya ى ز ditulis *Zannu.*

3. Vokal Panjang Diftong

Setiap penulisan bahasa arab dalambentuk tulisanatin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dhommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing- masing di tulis dengan berikut :

Vokal (a) panjang = Ā : misalnya قال menjadi qāla

Vokal (i) panjang= ī : misalnya قيل menjadi qīla

Vokal (u) panjang= ū : misalnya دٰى menjadi dūna

Khusus untuk bacaan ya‟ nisbat, maka tidak boleh di gantikan dengan “i”, melainkan tetap di tulis dengan “iy” : agar dapat menggambarkan ya‟ nisbat di akhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya‟ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”.

4. Ta” Marbutah (ة)

Ta “marbuthah di translitrasikan dengan “t” jika berda di tengah kalimat, tetapi apabila *Ta “marbuthah* tersebut berada di akhir kalimat,maka di transliterasikan dengan menggunakan “h” misalanya الرسالة للمدرسة

Menjadi al-risalat li al-mudarrisati atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlafilayah*, maka di transliterasikan dengan menggunakan t yang di sambungkan dengan kalimat berikutnya.

5. Kata Sedang Alif Lam

Alif lam yang di ikuti huruf *Qamariyah*, di tulis al, misalnya الاسلام Ditulis al-Islam. *Alif Lam* yang di ikuti huruf *syamsiyah* di tulis huruf *syamsiyah* nya.

6. Huruf Besar

Penulisan huruf besar di sesuaikan dengan Ejaan Bahasa Indonesia (EBI)

7. Singkatan

Singkatan akan ditemukan dalam skripsi ini walaupun jumlahnya sangat sedikit seperti dll = dan lain-lain, hlm. = halaman, tt. = tanpa tahun

ABSTRAK

Nuriatussa'diah, 2026 : Analisis Faktor Yang Memengaruhi Generasi Z memilih Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Ak-Kifayah Riau

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Generasi Z dalam memilih menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Studi kasus dilakukan pada mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di sekitar kampus Universitas Islam Al-Kifayah Riau, Jalan Iskandar Muda, Kelurahan Air Putih, Kecamatan Tuah Madani, Kota Pekanbaru, dan dilaksanakan pada bulan Desember 2025 - Maret 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan proposive sampling dengan kriteria mahasiswa aktif kelahiran 1997-2012. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mendorong Generasi Z memilih Bank Syariah Indonesia, serta menjadi bahan masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan layanan kepada nasabah Generasi Z.

Kata Kunci: ***Generasi Z, Bank Syariah Indonesia, Faktor Pemilihan, Nasabah, Mahasiswa***

ABSTRACT

Nuriatussa'diah, 2026: Examination of Elements Affecting Generation Z's Patronage of Bank Syariah Indonesia: A Case Study of Scholars at Universitas Islam Al-Kifayah Riau

This research aims to examine the determinants affecting Generation Z's decision to patronise Bank Syariah Indonesia. A research investigation was performed with participants from Universitas Islam Al-Kifayah Riau. This study utilises a qualitative methodology using a descriptive research framework. The research was carried out at the Universitas Islam Al-Kifayah Riau campus, situated on Jalan Iskandar Muda in the Air Putih Urban Village of Tuah Madani District, Pekanbaru City, from December 2025 to March 2026. The research cohort comprised students from Universitas Islam Al-Kifayah Riau who are clients of Bank Syariah Indonesia. Purposive sampling was employed, with the stipulation that participants must be active students born from 1997 to 2012. Data gathering methods encompassed interviews, observations, and documentation. Data analysis encompassed data reduction, data presentation, and the formulation of conclusions. The integrity of the data was evaluated by validity and reliability assessments. The research results are anticipated to elucidate the elements influencing Generation Z's preference for Bank Syariah Indonesia and offer guidance for the bank to enhance its offerings for this demographic.

Keywords: Generation Z, Islamic Bank of Indonesia, Criteria for Selection, Clients, Scholars

مل خص

نورية السعدية،2026: التحليل عن العوامل التى تؤثر جيل Z ف اختيار العملاء فى مصرف الشريعة الإسلامى: دراسة حالة لطلاب جامعة الكفاية الإسلامية برياو

يهدف هذا البحث إلى التحليل عن العوامل التي تؤثر جيل Z ف اختيار العملاء في مصرف الشريعة الإسلامي. دراسة حالة لطلاب جامعة الكفاية الإسلامية برياو. مدخل البحث المستخدم وصفي. ومكان البحث ف حي جامعة الكفاية الإسلامية برياو ف شارع إسكاندار مودا بقرية أير بوتيه، بمركز تواه مداني، بمنطقة بكنبارو. وزمان البحث شهر ديسمبير سنة ألفين وخمسة وعشرين حتى مارس سنة ألفين وستة وعشرين. مجتمع البحث طلاب جامعة الكفاية الإسلامية برياو. وأسلوب تعيين العينة عينة موجهة بالمعيار على الطلاب النشطين المولودين في الفترة بين سنة ألف وتسعمائة وسبعة وتسعين حتى ألفين واثنا عشر. ومن أساليب جمع البيانات مقابلة وملاحظة ووثيقة. ومن أساليب تحليل البيانات تقليلها ثم تقديمها ثم الاستنتاج. وأسلوب تصحيح البيانات يختبر من خلال الصحة والموثوقية. عسى أن يكون هذا البحث يتمثل منه العوامل التى تؤيد جيل Z ف اختيار العملاء في مصرف الشريعة الإسلامي، مصدرًا للمعلومات التي يتمكن للمصرف الاستفادة منها في ترقية الخدمات المقدمة لعملاء جيل Z.

الكلمات الرئيسية: جيل Z، مصرف الشريعة الإندونيسي، عامل الاختيار، العملاء، ال

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren positif dalam beberapa dekade terakhir. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, potensi pengembangan bank syariah sangat besar. Sistem keuangan syariah yang berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam seperti keadilan, kemitraan, dan larangan riba menjadi nilai tambah yang menarik bagi masyarakat, terutama generasi muda yang semakin sadar terhadap pentingnya menjalankan aktivitas ekonomi sesuai syariat. Di tengah pertumbuhan teknologi dan perubahan preferensi konsumen, bank syariah menghadapi tantangan untuk menyesuaikan diri agar tetap relevan dan kompetitif.[1]

Berkembangnya teknologi tentunya menjadi peluang sekaligus faktor yang mendorong percepatan layanan pada lembaga keuangan perbankan menuju perbankan digital untuk dapat menyediakan layanan jasa yang berkualitas dan efektif sesuai kebutuhan nasabahnya. PT Bank Syariah Indonesia Tbk menjadi salah satu perbankan yang memanfaatkan peluang bisnis diera digital, dengan menyediakan layanan *mobile banking* atau yang diberi nama BYOND Mobile ini hadir dengan tujuan untuk memudahkan kegiatan transaksi dan menyesuaikan kebutuhan nasabah menjadi lebih

[1] N. E. R. Sultan dan R. Andrini, "Digital Transformation of Islamic Banking in Indonesia: Opportunities and Challenges in the Modern Islamic Economy," *Joshe: Journal of Sharia Economics*, vol. 1, no. 2 (2025): hlm. 108–118.

efektif. PT. Bank Syariah Indonesia Tbk ialah perbankan syariah hasil dari merger tiga bank BUMN yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT. Bank Negara Indonesia Tbk yang (Bank Syariah Indonesia, 2023). Fasilitas layanan BSI Mobile adalah suatu aplikasi berbasis teknologi yang bermanfaat untuk membantu memudahkan aktivitas transaksi perbankan nasabah dengan fitur layanan transaksi dan informasi yang cukup lengkap, dimana layanan ini dapat diakses selama 24 jam secara mandiri oleh nasabah tanpa harus datang secara langsung mengunjungi cabang bank.[2]

Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan bahwasan nya perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.[3] Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.[4]

Seiring perkembangan teknologi dan globalisasi, sistem perbankan global mengalami transformasi besar. Digitalisasi dan kemajuan teknologi informasi telah mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen, termasuk dalam

---

[2] Hastriana, Anna Z. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep." *Alkasb: Journal of Islamic Economics* (2022), hlm. 12

[3] Undang-Undang Perbankan No. 21 Tahun 2008 tentang Tentang Perbankan, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 9.

[4] Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm. 32

memilih lembaga keuangan. Generasi muda, khususnya Generasi Z, menjadi salah satu segmen yang paling terpengaruh oleh perubahan ini. Mereka menginginkan akses layanan keuangan yang mudah, cepat, aman, dan sesuai dengan nilai-nilai pribadi serta spiritualitas mereka.

Generasi Z, yakni kelompok usia yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, merupakan segmen penting dalam struktur demografi Indonesia. Generasi ini dikenal adaptif terhadap teknologi digital, kritis dalam memilih layanan, dan sangat memperhatikan nilai-nilai yang sejalan dengan identitas mereka. Dalam konteks perbankan, preferensi Generasi Z cenderung lebih kompleks dibanding generasi sebelumnya. Mereka tidak hanya menginginkan kemudahan dan kecepatan layanan, tetapi juga memperhatikan nilai etika dan kepercayaan terhadap lembaga yang mereka pilih, termasuk aspek syariah.[5] Perbankan Syariah mempunyai bentuk operasionalisasi jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat urgent bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Perbedaan utama bank syariah dan konvensional terletak pada landasan hukum dan sistem keuntungan: bank syariah berbasis hukum Islam (bagi hasil, tanpa riba) dan wajib patuh pada fatwa DSN-MUI, sedangkan bank konvensional berbasis hukum nasional (suku bunga) dan berfokus pada profit maksimal. Bank syariah menggunakan akad kemitraan/jual beli, sementara konvensional menggunakan hubungan debitur-kreditur.

[5] N. O. D. Maharani, N. Shahri, dan R. Rosmawati, "Analisis pemahaman dan preferensi keuangan syariah di kalangan Generasi Z," *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 12, no. 2 (2024), hlm.232–239.

Pilihan Generasi Z terhadap bank syariah tidak semata-mata didasarkan pada label "syariah" saja, melainkan juga mencakup sejumlah pertimbangan rasional dan emosional. Faktor-faktor seperti religiusitas, reputasi bank, kualitas layanan, dan inovasi produk menjadi indikator penting dalam membentuk keputusan mereka. Bank syariah yang ingin menjangkau segmen ini dituntut untuk mengembangkan strategi komunikasi dan pelayanan yang lebih responsif, inovatif, dan sesuai dengan ekspektasi *digital native*.[6]

Meskipun pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia cukup signifikan, namun pangsa pasar dari kalangan Generasi Z masih tergolong rendah. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang sebenarnya memengaruhi keputusan Generasi Z dalam memilih bank syariah. Beberapa studi terdahulu menyebutkan bahwa religiusitas, tingkat pengetahuan, kualitas layanan, strategi promosi, dan tingkat kepercayaan menjadi determinan penting dalam keputusan memilih lembaga keuangan syariah. Namun, masih sedikit penelitian yang secara spesifik mengkaji faktor-faktor tersebut dalam konteks Generasi Z di lingkungan kampus, khususnya di Pekanbaru.

Fenomena ini juga terlihat pada mahasiswa Unversitas Islam Al-Kifayah, yang merupakan representasi dari Generasi Z. Banyak dari mereka mulai menggunakan layanan bank syariah baik untuk kebutuhan tabungan,

---

[6] Evika Dela Puspita, Any Eliza, dan Anas Malik, "Analysis of Service, Reputation, and Security Factors on Generasi Z's Decisions to Use Islamic Mobile Banking with Islamic Financial Literacy as a Moderating Variable (A Study on Undergraduate Students in Bandar Lampung)," *Al-Tijarah* 11, no. 2 (2025): hlm. 13–21

transaksi digital, hingga investasi. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji alasan dan faktor apa saja yang mendorong preferensi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memahami lebih dalam motif-motif yang melatarbelakangi pemilihan bank syariah oleh kelompok ini agar pengembangan industri keuangan syariah dapat dilakukan secara tepat sasaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Generasi Z, khususnya mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau, dalam memilih bank syariah. maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Memmengaruhi Generasi Z Memilih Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau."

B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini, untuk menghindari kesalahpahaman terhadap judul, makna penulisan akan menjelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Generasi Z adalah generasi yang lahir tahun 1997 sampai dengan 2012, juga dikenal sebagai *digital native*s, *regeneration*, dan *generasi Net*. Menurut Pujiono menyatakan setidaknya ada lima generasi yang diakui secara luas: Tradisionalis (pra-1946), Baby Boomers (1946-1964), Generasi X (1965-1979), Milenial (1980-1994), dan Generasi Z (1997-2012) dengan tambahan Generasi Alpha. Menurut N. Turner (2015), Generasi Z merupakan generasi pertama yang secaraluas dan langsung

terpapar teknologi digital seperti website, jejaring sosial dan informasi yang berlebihan dari internet.[7]

2. Nasabah merupakan orang atau perusahaan atau badan atau lembaga yang memiliki rekening pada suatu bank.[8] Menurut kamus manajemen nasabah yaitu orang yang mempunyai perkiraan simpanan atau pinjaman pada suatu bank.[9] Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomer 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:
   a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah.[10]
   b. Nasabah f*unding* adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan seperti tabungan dan giro dan deposit.
   c. Nasabah *lending* adalah nasabah yang meminjam dana di bank seperti kredit.[11]
3. Bank Syariah

   Berdasarkan Undang Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam. Prinsip syariah Islam yang dimaksud mencakup dengan prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah),

---

[7] Hasifah, Nur. "*Faktor-faktor yang mempengaruhi minat belajar pendidikan agama islam pada siswa di SMA Negeri 1 Panyabungan Timu*r." PhD diss., IAIN Padangsidimpuan, 2018

[8] 23 Sigit Winarno, dan Sujana Ismaya, SE., Kamus Besar Ekonomi, (Bandung: Pustaka Grafika, 2013), hlm. 49.

[9] 24 B.N. Marbun, Kamus Manajemen, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2013), hlm. 183

[10] 25 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, hlm. 4

[11] Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Yogyakarta:Ekonosia, 2012), hlm. 24.

universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram, sebagaimana yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia. Selain itu, Undang Undang Perbankan Syariah juga memberi amanah kepada bank syariah untuk selalu menjalankan fungsi sosial sekaligus menjalankan fungsi seperti lembaga *baitul mal*. Lembaga *baitul mal* yaitu sebuah lembaga yang menerima dana berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

a. Rendahnya literasi keuangan syari'ah

b. Adanya pandangan di kalangan Generasi Z bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara layanan keuangan syari'ah dengan layanan keuangan konvensional.

c. Adanya persepsi Generasi Z bahwa metode bagi hasil dalam perbankan syari'ah sering dianggap rumit dalam perhitungannya

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus, maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan dalam penelitian ini di fokuskan pada Faktor-Faktor yang mempengaruhi Generasi Z dalam memilih menjadi nasabah di Bank BSI studi kasus Mahasiswa Al-Kifayah Riau.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

a. Apa saja faktor yang mempengaruhi Generasi Z dalam memilih menjadi nasabah di Bank BSI?.
b. Diantara semua faktor mana yang paling mempengaruhi Generasi Z memilih menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Generasi Z dalam memilih menjadi nasabah di Bank BSI?.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi Generasi Z memilih menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI)?

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberi pengetahuan terkait bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi Generasi Z memilih menjadi nasabah di Bank BSI. Dan dapat dijadikan sebagai sumber bacaan dan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Generasi Z memilih menjadi nasabah di Bank BSI.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Mahasiswa, Mahasiswa dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Generasi Z memilih menjadi nasabah di Bank BSI.

b. Bagi Nasabah BSI untuk menjadi bahan evaluasi diri terkait pertimbanga memilih Bank.

c. Bagi Peneliti, untuk memenuhi syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Konsep Generasi Z

a. Pengertian Generasi Z

Generasi Z adalah generasi yang lahir saat teknologi tersebut sudah tersedia, berbeda dengan generasi Y (milenial) yang masih mengalami transisi teknologi hingga menuju internet.[12] Generasi Z adalah generasi yang lahir pada tahun 1997-2012.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Generasi Z disebut juga *I Generation*, generasi net atau generasi internet.[13] Mereka memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi mereka mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti *nge-tweet* menggunakan ponsel, *browsing* dengan PC, dan mendengarkan musik menggunakan *earphone*. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia maya. Sejak kecil mereka sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian mereka.

Generasi Z atau Generasi Z atau *I Generation* atau *centennials,* mengacu pada generasi yang lahir antara 1997-2012, setelah generasi milenium atau gen Y. Generasi Z telah dibesarkan oleh internet dan media sosial, sudah menjalani pendidikan tinggi di perguruan tinggi

[12] Ranny Rastati, Media Literasi Bagi Digital Natives: Perspektif Generasi Z Di Jakarta, *Jurnal Teknologi Pendidikan* 6, no. 1 (2018), hlm. 60–73.

[13] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2016, hlm. 101.

dan sebagian telah menyelesaikannya dan memasuki dunia kerja pada tahun 2020. Generasi Z tumbuh dengan teknologi, internet, dan media sosial, yang terkadang menyebabkan mereka mendapatkan stereotip sebagai pecandu teknologi, anti-sosial, atau pejuang keadilan sosial.[14] Konteks itu telah menghasilkan generasi *hyper* kognitif yang sangat nyaman dengan mengumpulkan banyak referensi sumber informasi serta mengintegrasikan pengalaman virtual dan *offline*.[15]

b. Karakteristik Generasi Z

Menurut Pratiwi ada beberapa karakteristik dari Generasi Z adalah sebagai berikut:

1) Menguasai Teknologi

Generasi Z adalah generasi digital yang pandai dan bijak akan teknologi informasi dan berbagai aplikasi komputer. Dapat mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan secara mudah dan cepat.

2) Sosial

Generasi Z sangat paham berinteraksi melalui media sosial dengan semua kalangan, khususnya dengan teman sebaya melalui berbagai layanan aplikasi.[16] Melalui layanan aplikasi mereka dengan mudah menunjukkan apa yang dirasakan dan dipikirkannya secara langsung.

---

[14] Bussines Insider, '*Generation Z: Latest Characteristic, Research, and Facts'*, 2019,

[15] Tracy Francis and Fernanda Hoefel, '"T*rue Gen": Generation Z and Its Implications for Companies'*, McKinsey & Company, 2018, hlm. 1-10.

[16] Hadion Wijoyo et al., *Generasi Z & Revolusi Industri 4.0* (Purwokerto: Pena Persada, 2020), hlm. 27.

3) Skeptis dan Sinis

Sikap skeptis dan sinis yang dimaksud adalah perilaku yang mengutamakan realita dalam pengambilan keputusan, akan mengutamakan kebutuhan sebagai dasar untuk menentukan sesuatu. Sikap ini cenderung mendorong individu untuk lebih berhati-hati dan mempertimbangkan berbagai bukti sebelum memutuskan.

4) Hobi melakukan pembayaran non-tunai

Kecanggihan teknologi di ponsel atau gadget lainnya memudahkan dalam melakukan transaksi yang juga semakin modern.[17] Hal ini sejalan dengan berkembangnya model pembayaran non tunai. Hal ini tidak disia-siakan oleh Generasi Z yang suka terhadap hal instan. Hampir separuh Generasi Z lebih mempunyai bertransaksi non tunai. Hal ini masih berhubungan ciri yang sudah disebutkan, yaitu membeli barang secara online. Biasanya, toko online menggunakan pembayaran secara tunai melalui transfer bank.

5) Kritis terhadap fenomena sosial

Generasi Z banyak menghabiskan waktu untuk berkelana di dunia maya. Oleh karena itulah, mereka mendapatkan informasi dari seluruh dunia. Tidak mengherankan apabila Generasi Z sangat aktif dalam beropini di media sosial mengenai berita yang sedang hangat.

---

[17] Irianto, A. B. P., & Chanvarasuth, P. (2025). *Drivers and barriers of mobile payment adoption among MSMEs: Insights from Indonesia*. *Journal of Risk and Financial Management, 18*(5), hlm. 251

6) Generasi ini cenderung tidak loyal namun bekerja efektif

Diperkirakan pada tahun 2027 mendatang, Generasi Z dan generasi milenial akan menduduki porsi tenaga kerja di seluruh dunia sebanyak 75 persen. Seperti diungkap oleh riset socialab, kebanyakan dari milenial cenderung meminta gaji tinggi, menerima jam kerja fleksibel. Mereka juga tidak loyal terhadap suatu pekerjaan atau perusahaan.[18]

c. Sifat-Sifat Generasi Z

Adapun sifat Generasi Z terbagi menjadi dua yaitu:

1) Sifat Positif Generasi Z

a) Ahli dengan gadget dan teknologi

Banyak Generasi Z sudah ahli dan biasa hidup dengan gadget dan teknologi modern. Komunikasi dengan menggunakan gadget bukan hanya soal alat, namun menjadi gaya.

b) Selalu ingin cepat

Generasi Z ingin cepat berhasil dalam menginginkan sesuatu, pengaruh budaya instan membuat Generasi Z selalu ingin cepat. Pengaruh gadget yang menyediakan jawaban atas persoalan membuat Generasi Z ingin cepat berhasil.[19]

---

[18] Hadion Wijoyo et al., *Generasi Z & Revolusi Industri 4.0* (Purwokerto: Pena Persada, 2020), hlm. 28.

[19] Paul Suparno*, Orang Tua Diskretif Di Era Generasi Z* (Yogyakarta: Kanisius, 2020), hlm. 45

c) Kritis

Generasi Z dengan mudah mencari berbagai informasi dan jawaban terhadap beberapa persoalan. Karena sudah biasa melihat banyak hal dengan data dan informasi yang lengkap, membuat Generasi Z lebih kritis terhadap apa saja yang dilihat.

d) Memiliki ambisi sukses

Generasi Z cenderung memiliki ambisi besar untuk sukses karena banyaknya role model yang diidolakan. Ambisi untuk menggapai mimpi didukung oleh kondisi dunia yang lebih baik.

e) Suka pakai uang digital

Generasi Z mengerti bagaimana belanja online, dengan melakukan pembayarannya menggunakan pembayaran online.[20] Kecanggihan teknologi di ponsel memudahkan dalam melakukan transaksi yang semakin modern. Generasi Z lebih banyak menggunakan QR Code *(Quick Response Code*) atau QR Payment. Hal ini menunjukkan bahwa Generasi Z terbiasa dengan sistem pembayaran digital yang praktis dan efisien.

[20] Zakiah Nur Jannah, *Mendidik Anak Muslim Generasi Digital* (Yogyakarta: Pustaka Al Uswah, 2020), hlm. 25.

f) Rasa keingintahuan yang tinggi

Generasi Z memiliki rasa keingintahuan yang tinggi, justru menjadi bekal Generasi Z untuk meningkatkan kecerdasannya. Hal tersebut dapat dilihat dari kebiasaan Generasi Z yang suka mengutak-atik gawai sendiri.[21] Keingintahuan ini mendorong mereka untuk terus belajar dan mengeksplorasi teknologi baru.

g) Komunikasi luas

Generasi Z memiliki jaringan komunikasi yang luas, melalui gadget mereka dapat berkomunikasi dengan siapa saja. Tidak terbatas pada teman-teman sebaya saja, mereka dapat berkomunikasi dengan pejabat, artis dan orang lain melalui media sosial. Kemampuan ini membuat Generasi Z cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital.

2) Sikap Negatif Generasi Z

a) Tidak suka diatur dan dikekang

Generasi Z cenderung ingin memperoleh kebebasan, mereka tidak suka diatur dan dikekang. Karena ingin memegang kontrol dan menawarkan kebebasan berekspresi.

b) Generasi yang tidak sabaran

Generasi Z lebih suka berkomunikasi dalam pesan yang lebih pendek, Generasi Z lebih menyukai umpan balik

[21] Suparno, *Orang Tua Diskretif Di Era Generasi Z*, hlm. 46.

konstan dan langsung. Generasi Z terbiasa mewujudkan keinginan dan kebutuhan hanya dengan membutuhkan informasi sekarang dan memiliki banyak alat untuk mendapatkan informasi.

c) Generasi malas gerak (Mager)

Generasi Z banyak yang malas gerak akibat teknologi yang memberikan banyak kemudahan, munculnya aplikasi yang membuat siapa saja mudah untuk membeli atau membayar sesuatu dimana saja dan kapan saja selagi bisa mengakses layanan tersebut[22]

d) Cenderung individual

Sifat individual Generasi Z membuat menjadi egois dan mementingkan diri sendiri, sifat tersebut muncul karena Generasi Z lebih sering menghabiskan waktu dengan gadget daripada memperhatikan sekitarnya.

e) Kecanduan internet

Jika Generasi Z selalu menghabiskan waktu dalam dunia maya dan mengabaikan kegiatan lainnya di dunia nyata, maka kemungkinan Generasi Z akan terkena *Internet Addiction Disorder* (IAD).[23] Kondisi ini dapat berdampak negatif pada kesehatan mental, produktivitas, dan hubungan sosial mereka di kehidupan sehari-hari.

---

[22] Jannah, *Mendidik Anak Muslim Generasi Digital*, hlm. 25.

[23] Destiana Rahmawati, *Millenials And I-Generation Life,* (Yogyakarta: Laksana, 2018), hlm. 20.

f) Mudah putus asa dan frustrasi

Generasi Z cenderung ingin cepat melakukan sesuatu, ingin cepat berhasil dan menganggap semua dapat dengan mudah dikerjakan dan diselesaikan. Namun beberapa persoalan memang tidak dapat diselesaikan, sehingga Generasi Z dengan mudah frustrasi karena persoalannya tidak kunjung selesai.

2. Bank Syariah

Bank syariah berasal dari dua kata "bank" dan "syariah." Kata pertama berasal dari kata Italia "*banco*" yang berarti bangku atau meja tempat para penukar uang melakukan transaksi, dan diubah menjadi kata Perancis "*banque*", dimana bank biasanya diartikan sebagai lembaga keuangan.[24]

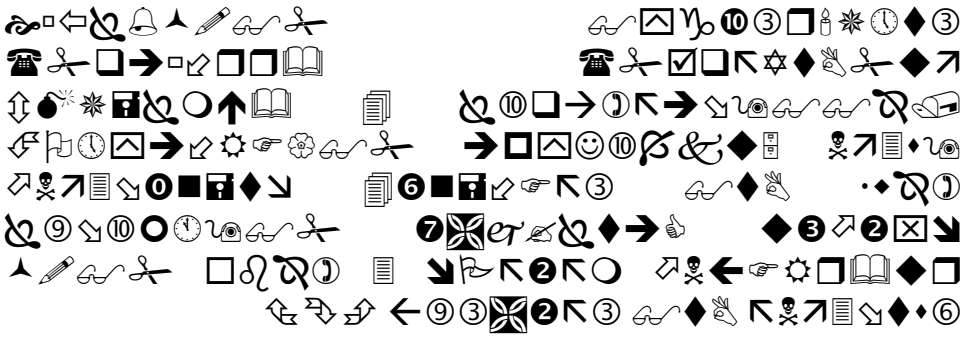
Sedangkan menurut undang-undang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuksimpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[25] Tetapi jika yang dimaksud adalah sesuatu yang, memiliki unsur-unsur seperti struktur, manajemen, fungsi, hak dan kewajiban maka semua itu disebutkan dengan jelas, seperti zakat, sedekah, rampasan perang, jual beli, utang dagang, harta dan sebagainya, yang memiliki peran tertentu

[24] Nainggolan, B. (2023). *Perbankan syariah di Indonesia*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers. hlm. 21.

[25] Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998. hlm. 93.

dalam kegiatan ekonomi.[26] Sedangkan Syariah, adalah tata cara yang berlandaskan hukum Islam yakni mengacu kepada Al-Quran dan AlHadis. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur‟an dan AsSunnah.[27]

Bank syariah sebagai sebuah lembaga keuangan pada dasarnya melakukan tiga kegiatan pokok meliputi menghimpun dana, pemberian pembiayaan dan memberikan pelayanan jasa keuangan lainnya. Dalam aktivitasnya, institusi ini tidak lepas dari adanya risiko, sebagai konsekuensi dari proses bisnis yang dilakukan. Artinya tidak semua perencanaan mampu dijalankan sesuai harapan. Sebagaimana dalam firman Allah SWT sebagai berikut:



Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (Q.S Al-Maidah : 1).*

Menerima simpanan, memberikan pinjaman, dan menyediakan

[26] 22 Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 27.

[27] 23 M. Syafi‟i Antonioh, hlm. 18.

berbagai jasa keuangan. "Syariah" dalam Islam mengacu pada hukum atau peraturan yang ditetapkan Tuhan untuk hamba nya. Itu mencakup semua aspek kehidupan, seperti keuangan dan keuangan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Generasi Z dalam Memilih Bank Syariah.[28]

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang didasarkan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Mereka berfungsi sebagai alternatif bagi lembaga keuangan yang berusaha menghasilkan uang tetapi juga berkomitmen untuk membantu masyarakat dan lingkungan. Dengan prinsip-prinsipnya yang jelas, bank syariah dapat menjadi pilar dalam pembangunan ekonomi syariah.[29]

Bank syariah biasanya disebut sebagai lembaga keuangan yang fokus pada tabungan, pembiayaan, dan layanan pembayaran. Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam yang mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Al-Quran dan Hadits. Oleh karena itu, bank syariah harus menahan diri dari segala bentuk riba dan segala sesuatu yang bertentangan dengan syariah Islam. Bank syariah berbeda dari bank konvensional dalam beberapa hal. Yang paling menonjol adalah mereka tidak menggunakan sistem *interest* dalam setiap operasi mereka, sementara bank konvensional melakukannya. Ini memiliki dampak yang

---

[28] Inayah, Ardina Dwiyani, Rizhal Hendi Ristanto, Diana Vivanti Sigit, and Mieke Miarsyah. "Analysis of science process skills in senior high school students." *Universal Journal of Educational Research* 8, no. 4 (2020), hlm. 15-22.

[29] Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik). hlm 32-34.

signifikan pada berbagai aspek operasi dan produk bank syariah.[30]

Tanggung jawab paling mendasar dalam mengumpulkan dana masyarakat dan mengembalikannya ke masyarakat terletak pada bank. Informasi teknologi telah berkembang dengan sangat cepat dan kini menjadi kebutuhan utama masyarakat. Tujuan utama dari kemajuan ini adalah untuk menjadikan kehidupan manusia di masa depan lebih baik, lebih mudah, lebih cepat, dan lebih aman. Kemajuan ini telah membawa banyak perubahan penting dalam kehidupan manusia, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia.[31]

Berdasarkan uraian di atas, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi atas dasar prinsip-prinsip syariah Islam, yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis, serta bertujuan tidak hanya untuk mencari keuntungan, tetapi juga untuk mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat yang merujuk pada lembaga keuangan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman. Sementara itu, istilah "syariah" mengacu pada hukum atau peraturan ilahi yang mengatur seluruh aspek kehidupan, termasuk aktivitas ekonomi dan keuangan. Dengan karakteristik tersebut, bank syariah hadir sebagai alternatif dari bank konvensional yang menggunakan sistem bunga (*interes*t), di mana bank syariah menggantinya dengan mekanisme akad-akad sesuai syariah, seperti mudharabah, musyarakah, dan murabahah.

---

[30] Agustin, Elisa Putri. "Pengaruh struktur kepemilikan dan kualitas audit terhadap manajemen Laba." *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi* 6, no. 1 (2022): 990-1002.

[31] Attum, Basem, Sumaiya Hafiz, Ahmad Malik, and Zafar Shamoon. "Cultural competence in the care of Muslim patients and their families." (2018). hlm. 72-78.

3. Bank Syariah Indonesia

PT Bank Syariah Indonesia Tbk adalah salah satu bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada 1 Februari 2021. Bank ini merupakan hasil penggabungan antara Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah**.** Kehadiran BSI merupakan hasil kebijakan strategis pemerintah untuk melakukan penggabungan atau merger tiga bank syariah milik himbar, yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank syariah Maniri, dan PT Bank BNI Syariah.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut didasari oleh surat mentri BUMN pada Maret 2020 yang menyetujui rencana merger demi menciptakan Bank syariah nasional yang kuat, kompetitif, dan mampu bersaing di kancah global. Proses merger ini resmi disetujui oleh otorits jasa keuangan pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Dengan penggabungan ini, BSI masuk dalam daftar 10 besar bank terbesar di indonesia dari sisi aset dan menjadi bank syariah terbesar di indonesia.

B. Penelitian Relevan

Temuan hasil penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan bahan rujukan diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh:

No	Nama Penelitian/Thn	Tempat dan Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pitri, Choiriyah dan Choirunnisak/2025	IGM Palembang, Analisis	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Generasi	persamaan penelitian ini sama-sama	Sedangkan perbedaan penelitian ini

		Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Generasi Z Dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang		Z tidak sekadar melihat bank syariah sebagai tempat menabung, tetapi sebagai bagian dari gaya hidup dan cara mereka mengekspresikan nilai-nilai yang mereka anut. Tujuh faktor utama – mulai dari kepercayaan, kualitas layanan, variasi produk, akses yang mudah, promosi kreatif, religiusitas, teknologi digital, hingga keamanan dan privasi – semuanya ikut mempengaruhi pilihan mereka.	menggunakan metode kualitatif	dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti ini melakukan penelitian dengan objek mahasiswa Al-kifayah.
2	Rafiqatuz Zakiah 2019	FEBI IAIN Bengkulu, Analisis Perbandingan Minat Menabung Pada Produk Tabungan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.	Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa penyebab yang mempengaruhi minat mahasiswa memilih menabung di bank syariah atau bank konvensional yaitu manajemen dalam proses administrasi, fasilitas perbankan, pemahaman mahasiswa mengenai perbankan, pengaruh lingkungan,	Sama-sama menekankan pada pemahaman makna dan persepsi mahasiswa dalam memilih perbankkan.	Perbedaanya penelitin ini menggunakan pendekatan kuantitatif

				untuk memudahkan bayar UKT, dan kategori lain-lain.		
3	Irman Ghojali, Maman Suryaman 2024	Masyarakat Kota Bandung, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia	penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif,	Hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada masyarakat Kota Bandung menghasilkan, bahwa faktor pendapatan, faktor menghindari risiko keamanan faktor lingkungan sosial budaya dan faktor stabilitas pekerjaan menjadi faktor masyarakat berminat menyimpan uangnya di Bank Syariah Indonesia (BSI).	persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti ini melakukan penelitian dengan objek mahasiswa Al-kifayah.
4	Nurmila Rizky 2024	Masyarakat Kabupaten Batubara, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Kabupaten Batubara Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia.	Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian didapatkan hasil hitung Pengetahuan sebesar 3,415 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,66088, dan dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05, menunjukkan bahwa pengetahuan tentang perbankan syariah memiliki pengaruh positif	Sama-sama menekan kan minat dlam memilih Bank Syariah Indinesi.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantittif dan studi kasus nya pada masyarakkat kabupaten Batubara,

				dan signifikan terhadap minat masyarakat menabung di BSI		
5	Shuvro sen 2020	jurnal islamic marketing yang berjudul *The Determinants of Opening Account with Islamic Banks*	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian kinerja yang baik dari bank menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah, Kinerja yang baik dari bank menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah. Nasabah cenderung memilih bank Islam karena menawarkan biaya pembiayaan yang lebih rendah dibandingkan bank konvensional.	Sama-sama mencari faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesi.	Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti ini melakukan penelitian dengan objek mahasiswa Al-kifayah
6	Putri Rosalina Harahap 2022	Kota Pekanbaru "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Pekanbaru	Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lokasi, pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia Pekanbaru, baik secara simultan maupun parsial.	Sama-sama menekan kan mnat nasabah dalam memilih menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.	Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti ini melakukan penelitian dengan objek mahasiswa Al-kifayah.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang di gunakan untuk memberikan penjelasan dalam bentuk nyata terhadap kerangka teori agar mudah di ukur dan dipahami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi keputusan Generasi Z dalam memilih Bank Syariah Indonesia (BSI).

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran angka, melainkan pada penggalian makna sosial, religius, dan psikologis yang melatarbelakangi pilihan terhadap perbankan syariah.

Penelitian ini berkaitan dengan dampak dari faktor Generasi Z yang memilih menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia dikarenakan dari segi keamanan sistem yang canggih dan jaminan keamanan transaksinya.

Adapun konsep operasionaldalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Generasi Z

   Faktor-faktor yang menjadi alasan mahasiswa Generasi Z Universitas Islam Al-Kifayah Riau memilih menjadi nasabah BSI

2. Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia

   Keputusan mahasiswa Generasi Z untuk membuka rekening dan menggunakan produk/layanan di Bank Syariah Indonesia. Keputusan ini terlihat dari alasan memilih, proses pembukaan rekening, dan penggunaan layanan BSI secara berkelanjutan.