



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)
Accredited No. 204/E/KPT/2022
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v11i4.33089>
Volume 11, No. 4, 2026 (1804 - 1818)

ANALISIS KETERTARIKAN GENERASI Z TERHADAP PERBANKAN SYARIAH DI ERA DIGITAL: STUDI PADA BCA SYARIAH

Rizkiatul Mubarakah

Program studi Akuntansi, Universitas Islam Nusantara
rizkiatulmubarakah11@gmail.com

Halimah Nur sai'dah

Program studi Akuntansi, Universitas Islam Nusantara
hnursaidah35@gmail.com

Muhamad Rizki Nurjaman

Program studi Akuntansi, Universitas Islam Nusantara
mhmdrzky0930@gmail.com

Puja Nurul Fadilah

Program studi Akuntansi, Universitas Islam Nusantara
pujanurulfadilah5@gmail.com

Siti Nurkholizah

Program studi Akuntansi, Universitas Islam Nusantara
snurkholizah710@gmail.com

Sri Suharti

Program Studi Manajemen, Universitas Islam Nusantara
srisuharti@uninus.ac.id

Abstract

The rapid advancement of technology and information has driven the banking sector to continuously transform in order to maintain its business sustainability. This quantitative study aims to determine the level of Generation Z's interest in Islamic banking, particularly BCA Syariah. The study involved 115 respondents from Generation Z who actively use banking services. Primary data were collected through structured questionnaires and analyzed using descriptive analysis with the frequency distribution method. The results indicate that, in general, Generation Z's interest in BCA Syariah is relatively high, mainly driven by the ease of access and convenience offered by digital services, such as mobile banking and practical online account opening facilities. However, the study also found a moderate tendency reflected in the dominance of neutral responses. Generation Z still exhibits hesitation to fully switch to Islamic banking due to the comfort and familiarity they have experienced with

conventional banks. These findings suggest that digital service innovation plays an important role in increasing Generation Z's interest in using BCA Syariah.

Keywords: BCA Syariah, Consumer Interest, Digital Services, Generation Z, Islamic Banking

Abstrak

Pesatnya modernisasi teknologi dan informasi menuntut sektor perbankan terus bertransformasi demi menjaga keberlangsungan bisnisnya. Penelitian kuantitatif ini dirancang untuk mengetahui tingkat ketertarikan generasi z terhadap bank Syariah, khususnya bank BCA Syariah. Studi ini mengikutsertakan 115 responden dari kalangan generasi z yang aktif menggunakan layanan perbankan. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara terstruktur. Data yang telah terhimpun kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dengan metode distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketertarikan gen z terhadap BCA Syariah berada pada kategori yang tinggi. Hal tersebut didorong oleh kemudahan akses dan kenyamanan transaksi menggunakan fitur mobile banking dan pembukaan rekening secara online yang praktis. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya sikap moderat yang didominasi oleh respon netral. Generasi z masih menghadapi keraguan untuk beralih sepenuhnya ke bank Syariah disebabkan faktor kenyamanan yang telah mereka nikmati dari bank konvensional. Berdasarkan temuan tersebut, inovasi layanan digital memiliki peran penting dalam meningkatkan ketertarikan Generasi Z terhadap penggunaan BCA Syariah.

Kata Kunci: *BCA Syariah, Generasi Z, Ketertarikan konsumen, Layanan digital, Generasi z, Perbankan Syariah*

Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, kemajuan teknologi digital di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Kemajuan tersebut didukung oleh meningkatnya akses internet, penggunaan perangkat digital dan berbagai inovasi teknologi yang memudahkan Masyarakat dalam melakukan aktivitas di berbagai bidang (Danuri, 2019). Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada awal tahun 2024 setelah terjadinya covid-19, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,6 juta jiwa atau sekitar 79,5% dari total populasi penduduk Indonesia. Angka tersebut menunjukkan terjadinya peningkatan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, sehingga mencerminkan tingkat adopsi yang tinggi terhadap teknologi digital di Masyarakat (Prasetyo, Rehan, Farhat, 2024)

Selain inovasi yang mempermudah aktivitas Masyarakat, Perkembangan teknologi digital juga mendorong perubahan pada sektor keuangan dan perbankan. Hal ini menuntut industri perbankan untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang mudah, cepat dan praktis kepada Masyarakat. Seiring dengan perkembangan tersebut, sistem perbankan di Indonesia mengalami banyak perubahan dan perkembangan, termasuk dengan munculnya perbankan syariah sebagai salah satu alternatif layanan keuangan yang memegang prinsip syariah (Ekonomi et al., 2024).



Sejak tahun 1983, pemerintah menerapkan kebijakan deregulasi di sektor perbankan, salah satunya adalah memberikan kebebasan kepada bank untuk menentukan tingkat suku bunga. Kebijakan tersebut diterapkan dengan harapan dunia perbankan menjadi lebih efektif dan kuat dalam mendukung perekonomian Indonesia. Hal ini membuka peluang bagi pengembangan sistem perbankan alternatif, termasuk konsep perbankan syariah yang menggunakan prinsip bagi hasil (OJK, 2024).

Upaya mengembangkan bank syariah di Indonesia ditandai dengan terbentuknya kelompok kerja oleh Majelis Ulama Indonesia pada tahun 1990. Hasil dari pembentukan kelompok kerja tersebut dibuktikan pada tahun 1992 dengan berdirinya bank muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia (Nasar, 2024). Setelah itu, industri perbankan syariah mulai mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan, ditandai dengan bertambahnya jumlah keuangan syariah serta luasnya pemanfaatan yang digunakan oleh Masyarakat. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari dukungan pemerintah yang dibuktikan dengan berbagai kebijakan yang mengatur operasional perbankan syariah, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dengan adanya dukungan tersebut, industri perbankan syariah terus berkembang secara positif, baik dari sisi aset, modal, maupun jumlah nasabah (OJK, 2024). Meskipun perbankan syariah mengalami perkembangan yang cukup baik, kondisi ini tidak serta merta membuat perbankan syariah bebas dari berbagai tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi Masyarakat mengenai keuangan syariah, persaingan dengan perbankan konvensional yang memiliki pangsa pasar dan sumber daya yang lebih besar (Sartiyah, Asep Sugito & Supena, 2025). Untuk menghadapi tantangan tersebut, perbankan syariah perlu melakukan inovasi guna meningkatkan daya saing dan juga menarik minat Masyarakat. Salah satunya adalah dengan menciptakan layanan perbankan berbasis teknologi untuk memperluas jangkauan pasar dan memudahkan Masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.

Di tengah maraknya perkembangan layanan digital, Generasi Z menjadi salah satu generasi sosial yang paling dekat dengan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya. Sebagai generasi yang tumbuh dan berkembang di era perkembangan digital, Generasi Z memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kemudahan akses, layanan yang praktis dan kecepatan dalam melakukan berbagai aktivitas termasuk penggunaan transaksi keuangan melalui layanan perbankan digital (Iqbal & Putri, 2025). Hal ini mendorong berbagai bank syariah untuk turut mengembangkan inovasi berbasis teknologi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan Masyarakat yang semakin mengandalkan layanan digital. Sama halnya dengan bank syariah lain, BCA Syariah pun turut melakukan pengembangan layanan digital yang menyediakan berbagai layanan digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan (Syariah, 2026). Kehadiran layanan yang memberikan kemudahan tersebut berpotensi meningkatkan ketertarikan Masyarakat terhadap layanan perbankan syariah, khususnya Generasi Z yang memiliki tingkat penggunaan teknologi yang tinggi.

Meskipun layanan perbankan syariah terus mengalami perkembangan, tingkat ketertarikan Generasi Z terhadap perbankan syariah masih perlu dikaji lebih lanjut,

khususnya pada BCA Syariah. Karena Generasi Z memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan generasi sebelumnya, terutama dalam menggunakan teknologi dan layanan digital (Oktavia Ramadhani & Khoirunisa Khoirunisa, 2025). Oleh karena itu, faktor-faktor yang memengaruhi ketertarikan Generasi Z terhadap penggunaan BCA Syariah menjadi penting untuk diteliti. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketertarikan Generasi Z terhadap penggunaan BCA Syariah di era digital serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi ketertarikan tersebut.

Kajian Pustaka

Generasi Z

Menurut Aziz Noordion, Gen Z adalah generasi yang dari Awal lahir mungkin telah mengenal teknologi dan internet. Mereka juga adalah generasi yang haus akan teknologi (Kumparan, 2023). Generasi Z biasanya terdiri dari orang-orang yang lahir antara tahun 1997 dan 2012. Mereka mengikuti Generasi Milenial dan sebelum Generasi Alpha. (Reza, n.d.). Akibat pola perilaku yang berbeda dengan generasi sebelumnya, Generasi Z seringkali menghadapi tantangan dalam penerimaan sosial. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan mereka untuk menghabiskan lebih banyak waktu menggunakan gawai daripada berinteraksi secara langsung dengan orang lain. (Novia Syahrani¹, n.d.)

Perbankan syariah

Bank syariah Adalah jenis lembaga perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam dan tidak bergantung pada sistem bunga. Sebagai lembaga keuangan, bank syariah berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat serta menyediakan berbagai layanan keuangan dan sistem pembayaran yang dioperasikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. (M. Guffar Harahap, S.E. & Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, n.d.) Perbankan syariah menggunakan berbagai jenis akad untuk menjalankan transaksi keuangan. Pertama, akad wadiah adalah perjanjian yang dibuat oleh pemilik untuk melindungi aset atau harta mereka kepada pihak yang dapat dipercaya dengan tujuan menjaga aset tersebut aman, dan konsisten. Kedua, akad mudharabah adalah hubungan kerja antara shahibul mal (pemilik modal) dan mudharib (pengelola usaha). Pemilik modal menyediakan seluruh modal, dan mudharib bertanggung jawab untuk menjalankan usaha. Jika tidak disebabkan oleh kelalaian, kesalahan, atau pelanggaran perjanjian oleh pengelola, kerugian ditanggung oleh pemilik modal. Keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan yang tercantum dalam perjanjian. Ketiga, akad musyarakah adalah jenis kerja sama usaha di mana dua atau lebih pihak memberikan kontribusi modal untuk menjalankan kegiatan usaha tertentu. Keempat, akad murabahah adalah jenis transaksi jual beli di mana harga barang yang dibeli pembeli disebutkan serta margin keuntungan yang disepakati kedua belah pihak. Kelima, akad salam adalah jenis perjanjian jual beli yang dilakukan melalui sistem pemesanan barang. Jenis perjanjian ini melibatkan pembayaran di muka dan penyerahan barang dilakukan

pada waktu dan syarat yang telah disepakati. Keenam, akad istisna adalah kontrak yang dibuat antara Mustashni, pemesan, dan Shani, pembuat atau penjual, berdasarkan spesifikasi dan ketentuan yang disepakati bersama. Ketujuh, akad ijarah adalah jenis perjanjian sewa-menyewa yang memberikan hak kepada seseorang untuk memanfaatkan barang atau jasa tertentu untuk jangka waktu tertentu tanpa mengubah hak kepemilikan barang atau jasa tersebut. Ke delapan Akad ijarah muntahiyah bit tamlik (IMBT) adalah jenis kontrak sewa yang memiliki opsi untuk memindahkan kepemilikan barang kepada penyewa setelah masa sewa berakhir sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Selain itu dari semua itu, ada akad qardh, yang merupakan jenis pinjaman dana yang diberikan kepada klien dengan kewajiban bagi penerima pinjaman untuk mengembalikan dana tersebut dalam jumlah dan jangka waktu yang telah diputuskan sebelumnya. (Muchamad Bagus Satrio Wibowo, Muhammad Iqbal Perbanas Institute, Indonesia bw31190@gmail.com, n.d.)

Digital Banking

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan Digital oleh bank umum, Perbankan digital (Digital Banking) di definisikan sebagai layanan perbankan elektronik yang dikembangkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Layanan ini memungkinkan untuk mengakses dan melakukan berbagai transaksi secara mandiri dengan tetap mengedepankan aspek keamanan dan perlindungan data. (Ismail, n.d.)

Minat Generasi z

(Anjani et al., 2022) Menjelaskan bahwa Minat Generasi z adalah Salah satu komponen psikologis yang sangat penting dalam memengaruhi perilaku generasi z saat membuat keputusan. Minat ini juga dapat berfungsi sebagai dorongan yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Metode Penelitian

Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena analisis berfokus pada data numerik (angka) dan pengolahan statistik untuk menguji tren atau pola perilaku responden (Abdullah, Jannah, Aiman, 2022). Data yang digunakan merupakan data primer, yang dihimpun oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau objek lapangan. Data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur secara digital melalui media social dan aplikasi komunikasi kepada responden target.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh Generasi z yang tidak diketahui jumlah pastinya secara spesifik karena cakupannya luas. Mengingat keterbatasan

waktu dan jangkauan, pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling, Khususnya metode purposive sampling. Teknik ini menetapkan sampel berdasarkan kriteria spesifik yang selaras dengan tujuan penelitian (Sadiah & Puspa, 2024). Adapun karakteristik responden yang ditetapkan meliputi:

- Masuk dalam kategori Generasi Z (rentang usia 10-27 tahun).
- Mengetahui atau menggunakan layanan perbankan Syariah di era digital.

Merujuk pada kaidah umum ukuran sampel penelitian kuantitatif yang representatif untuk analisis statistik sederhana, jumlah sampel minimal idealnya berada pada rentang puluhan hingga ratusan responden. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner daring di lapangan, peneliti berhasil mengumpulkan total responden 115 responden, di mana 101 responden valid dipilih sebagai sampel akhir yang memenuhi seluruh kriteria inklusi dan dinilai representatif untuk dianalisis lebih lanjut.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada kajian ini menggunakan instrumen kuesioner (angket) tertutup yang disebarakan secara daring melalui media Google Forms. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel yang diturunkan dari dimensi teoritis, kemudian diwujudkan dalam bentuk butir-butir pernyataan terstruktur agar responden dapat memilih jawaban yang telah disediakan secara praktis (Rizki1, 2025). Untuk mengukur ketertarikan, faktor pendorong, serta persepsi responden, digunakan Skala Likert dengan 5 tingkatan alternatif jawaban. Penggunaan skala ini bertujuan untuk melihat gradasi kecenderungan sikap atau persepsi responden secara terukur (Putri et al., 2024)

Tabel 1. Nilai Jawaban Skala Likert

Keterangan	Bobot
SS: Sangat Setuju	5
S: Setuju	4
N: Netral / Cukup	3
TS: Tidak Setuju	2
STS: Sangat Tidak Setuju	1

Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel memuat penjelasan konsep abstrak penelitian ke dalam indikator empiris yang terukur. Variabel utama dalam penelitian ini adalah tingkat ketertarikan, faktor pendorong, serta persepsi Generasi Z terhadap adopsi layanan perbankan digital syariah (FIKRI, 2023)

Tabel 2 Operasional Variabel

Variabel / Konsep	Indikator / Dimensi	Butir Kuesioner	Pernyataan	Skala
-------------------	---------------------	-----------------	------------	-------



Ketertarikan Generasi Z (Studi pada BCA Syariah)	1. Minat Penggunaan 2. Pertimbangan masa depan	Saya tertarik menggunakan layanan perbankan syariah. Saya mempertimbangkan BCA Syariah sebagai pilihan layanan keuangan di masa depan.	Likert
Faktor Pendorong & Persepsi (Era Digital)	1. Tingkat Pengetahuan 2. Aksesibilitas Teknologi	Saya mengetahui keberadaan BCA Syariah. Kemudahan akses <i>mobile banking</i> memengaruhi pilihan saya dalam menggunakan bank.	Likert

Metode Analisis Data

Seluruh data dari 101 responden valid terkumpul, proses pengolahan data dilakukan menggunakan Teknik statistik deskriptif kuantitatif. Model ini digunakan untuk memetakan, menyajikan, dan menjelaskan secara sistematis fakta lapangan mengenai distribusi preferensi jawaban responden berdasarkan presentase (Rizki1, 2025)

Data yang diperoleh dari Google forms dianalisis dengan menggunakan rumus presentase frekuensi sederhana (distribusi frekuensi) pada setiap pernyataan dengan formula sebagai berikut:

$$\% = (f / n) \times 100\%$$

Keterangan:

% = Persentase frekuensi kelompok jawaban tertentu.

F = Frekuensi (jumlah responden yang memilih pilihan jawaban tertentu).

n = Total seluruh responden valid dalam penelitian (101 sampel).

Hasil perhitungan presentase ini akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi pada bab hasil dan pembahasan. Peneliti selanjutnya melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan kecenderungan presentase skor tertinggi (modus) yang dipilih oleh mayoritas responden Generasi Z untuk menggambarkan persepsi mereka terhadap layanan digital BCA Syariah

Hasil dan Pembahasan

Data Responden

Kusiner telah disebar kepada responden sebanyak 115 orang, yang mana sejumlah responden tersebut merupakan generasi z yang mempunyai rekening bank. Maka didapatkan data karakteristik yang dirangkum pada tabel sebagai berikut:

Data Responden	Jumlah	Persentase
Usia		



17- 21	99	86,09%
22 - 27	16	13,91%
Memiliki Rekening Bank		
Ya	101	98,26%
Tidak	14	1,74%
Mobile Banking Yang Digunakan (Boleh pilih lebih dari 1)		
Seabank	38	37.60%
BCA (BCA + BCA Syariah)	43	42.60%
Bank Syariah lainnya	13	12.90%
BRI (Gabungan semua jawaban BRI)	18	17.80%
BTN (Gabungan semua jawaban BTN)	16	15.80%
Mandiri (Gabungan semua jawaban Mandiri)	11	10.90%
Blu by BCA	7	6.90%
Bank Jago	3	3.00%
BNI (Gabungan semua jawaban BNI)	9	8.90%
BSI	3	3.00%
Permata Bank	1	1.00%
Bank BJB	1	1.00%
Dana / e-wallet	3	3.00%
Bank Muamalat	0	0%

karakteristik responden

Penelitian ini mengumpulkan 115 responden melalui penyebaran kuesioner online kepada Generasi Z. Dari 115 responden yang dikirim, 101 memenuhi kriteria penelitian dan digunakan dalam analisis, sebanyak 14 responden yang tidak memiliki rekening bank tidak termasuk dalam sampel penelitian.

Berdasarkan usia, responden berkisar antara 17 dan 27 tahun; yang paling banyak dari mereka adalah usia 19 tahun. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari Generasi Z, yang aktif menggunakan layanan keuangan dan teknologi digital.

1. Tingkat ketertarikan Generasi Z terhadap perbankan syariah



Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban netral terhadap pernyataan "Saya tertarik menggunakan layanan perbankan

syariah", dengan persentase 44,6%. Ada juga responden yang setuju sebesar 31,7% dan sangat setuju sebesar 11,9%, sementara ada juga responden yang tidak setuju sebesar sekitar 3,0% dan sangat tidak setuju sebesar 8,9%.

Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak memiliki ketertarikan yang signifikan terhadap layanan perbankan syariah. Namun demikian, 43,6% dari responden menyatakan setuju (setuju dan sangat setuju), menunjukkan bahwa Generasi Z mungkin tertarik pada layanan perbankan syariah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendidikan dan sosialisasi tentang keuntungan perbankan syariah perlu ditingkatkan untuk menarik Gen Z.

Meskipun Generasi Z didominasi dengan jawaban netral, tingkat ketertarikan mereka terhadap perbankan syariah menunjukkan kecenderungan yang cukup positif. Pernyataan bahwa perbankan syariah adalah pilihan yang baik dibandingkan bank konvensional juga menunjukkan hasil yang serupa. Sebanyak 44,6% dari peserta memberikan jawaban netral, sedangkan 43,6% menyatakan setuju dan sangat setuju. Ini menunjukkan bahwa Generasi Z sebagian besar memiliki pemahaman yang baik tentang perbankan syariah, tetapi ada beberapa orang yang belum memiliki penilaian yang kuat tentang layanan tersebut.

Untuk meningkatkan ketertarikan dan pemahaman Gen Z terhadap layanan perbankan syariah, dominasi jawaban netral menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan edukasi dan sosialisasi tentang konsep, keuntungan, dan keunggulan perbankan syariah.

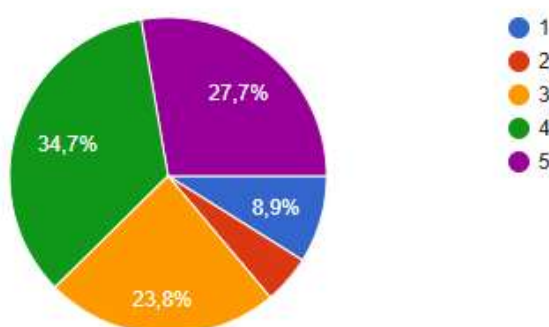
Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh positif terhadap minat Generasi Z menggunakan perbankan syariah (Sugiarti, 2023).

2. Faktor Pendorong Ketertarikan Generasi Z terhadap BCA Syariah

Kemudahan akses mobile banking memengaruhi pilihan saya dalam menggunakan bank.

 Salin diagram

101 jawaban



Studi ini menemukan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi Gen Z terhadap layanan perbankan adalah kemudahan layanan digital. Dalam pernyataan tentang bagaimana kemudahan akses ke layanan perbankan melalui aplikasi digital mempengaruhi pilihan bank, 34,7% responden menyatakan setuju, dan

27,7% menyatakan sangat setuju. Dengan demikian, total responden yang memberikan tanggapan positif mencapai 62,4% hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan akses ke layanan perbankan melalui aplikasi digital menjadi faktor penting bagi generasi Z saat memilih bank.

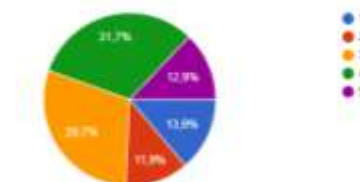
Faktor lain yang sangat penting adalah kemudahan pembukaan rekening melalui internet. Sebanyak 31,7% dari peserta menyatakan setuju, dan 15,8% menyatakan sangat setuju bahwa keinginan untuk menggunakan bank syariah meningkat sebagai akibat dari kemudahan pembukaan rekening secara online. Namun 40,6% orang yang menjawab tetap netral. Ini menunjukkan bahwa meskipun layanan digital sangat penting, sebagian responden masih mempertimbangkan faktor lain saat memilih layanan perbankan syariah.

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa kemudahan layanan digital BCA, khususnya layanan pembukaan rekening secara online dan mobile banking, memiliki peran yang cukup besar dalam menarik minat Generasi Z terhadap layanan BCA Syariah. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa Generasi Z lebih memilih layanan keuangan yang mudah di akses, praktis, dan berbasis teknologi sehingga inovasi layanan digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan minat terhadap produk keuangan syariah (Supriana et al., 2024).

Jumlah besar responden yang menyatakan setuju bahwa layanan digital mudah diakses menunjukkan bahwa faktor teknologi sangat penting dalam keputusan bank. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa literasi digital mempengaruhi minat Generasi z untuk menggunakan bank syariah (Bahru Ilmi Dafiq, 2022)

3. Persepsi Gen Z terhadap BCA Syariah

Saya mengetahui keberadaan BCA Syariah.
121 jawaban



Berdasarkan hasil penelitian, Generasi Z menunjukan tingkat pengetahuan dan persepsi terhadap BCA Syariah yang cukup positif. Ketika ditanya apakah mereka tahu tentang keberadaan BCA Syariah, 44,6% responden menyatakan setuju dan sangat setuju, sementara 29,7% responden menjawab netral dan 25,8% menjawab negatif. Selain itu, pada pernyataan tentang seberapa mudah untuk mendapatkan informasi BCA Syariah melalui media digital, 49,5% responden menyatakan setuju dan sangat setuju 33,7% menyatakan netral, dan 16,8% menyatakan negatif . Hasilnya menunjukkan bahwa media online telah menjadi salah satu metode yang paling efektif untuk memperkenalkan BCA Syariah kepada Generasi Z.

Secara keseluruhan, minat Generasi Z melihat keberadaan BCA Syariah dan kemampuan untuk mendapatkan informasi tentangnya cenderung positif. Namun, tingginya persentase jawaban netral menunjukkan bahwa upaya lebih lanjut perlu

dilakukan untuk membuat layanan BCA Syariah lebih dikenal oleh masyarakat, khususnya Generasi Z

Selain itu, responden memiliki persepsi positif terhadap BCA Syariah karena kemudahan mendapatkan informasi melalui platform digital. Persepsi pelanggan dibentuk oleh proses penerimaan dan interpretasi informasi lingkungan, Peluang untuk mengembangkan persepsi positif terhadap barang atau jasa meningkat seiring dengan kemudahan mendapatkan informasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas peserta memiliki persepsi yang positif terhadap BCA Syariah. Persepsi positif ini menunjukkan bahwa peserta mengenal keberadaan BCA Syariah dan memahami prinsip-prinsip utama perbankan syariah. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa sebagian besar Generasi Z memiliki persepsi positif terhadap layanan bank syariah. Namun demikian, penelitian tersebut menemukan bahwa masih ada keraguan tentang inovasi produk dan kemudahan layanan digital, sehingga diperlukan peningkatan pendidikan dan pengembangan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan Generasi Z. Selain itu, literasi keuangan syariah menjadi salah satu faktor penting yang berperan dalam membentuk persepsi positif Generasi Z terhadap perbankan syariah. (Supriana et al., 2024)

4. Minat Menggunakan BCA Syariah di Masa Depan



Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z masih didominasi oleh jawaban netral ketika ditanya apakah mereka ingin membuka rekening di BCA Syariah di masa depan, dengan 56,4% dari responden memberikan jawaban netral dan 23,7% memberikan jawaban positif.

Pernyataan kesediaan untuk merekomendasikan BCA Syariah kepada orang lain juga menghasilkan hasil yang serupa sebanyak 54,5% orang yang menjawab menyatakan netral, sementara 27,7% menyatakan setuju dan sangat setuju

Selain itu, ketika ditanya apakah memilih BCA Syariah sebagai layanan keuangan di masa depan, mayoritas responden 47,5% memberikan jawaban netral. Ini menunjukkan bahwa meskipun layanan perbankan syariah dan BCA Syariah menarik, sebagian besar orang masih mempertimbangkan dan belum membuat keputusan yang kuat tentang menjadi nasabah.

Hasil menunjukkan bahwa untuk menarik Generasi Z di masa mendatang, diperlukan lebih banyak pendidikan dan komunikasi tentang keunggulan produk dan layanan BCA Syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki minat untuk menggunakan layanan BCA Syariah di masa depan, meskipun masih terdapat responden yang memberikan jawaban netral. Kondisi ini menunjukkan bahwa keputusan untuk menggunakan layanan perbankan syariah dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan sebelum seseorang benar-benar memutuskan menjadi nasabah. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa minat Generasi Z dalam menggunakan bank digital syariah dipengaruhi oleh **perceived credibility (persepsi kredibilitas)** dan **social influence (pengaruh sosial)**. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan terhadap bank syariah dan semakin besar pengaruh lingkungan sekitar, maka semakin tinggi pula minat Generasi Z untuk menggunakan layanan perbankan syariah. (Valentino et al., 2022)

5. Kendala atau Alasan Belum Menggunakan Bank Syariah

Responden menunjukkan bahwa ada beberapa alasan utama mengapa Generasi Z belum menggunakan layanan bank syariah, khususnya BCA Syariah.

Banyak orang yang menjawab bahwa mereka sudah biasa menggunakan bank konvensional, seperti BCA, BRI, BNI, dan bank digital lainnya, sehingga mereka tidak perlu berpindah ke bank syariah.

Faktor lain yang signifikan adalah kurangnya pemahaman dan literasi tentang perbankan syariah. Beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak memahami cara kerja bank syariah, tidak mengetahui perbedaan antara bank syariah dan konvensional, dan merasa kurang mendapatkan pendidikan atau sosialisasi tentang produk dan layanan bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa Generasi Z masih membutuhkan peningkatan pengetahuan keuangan syariah.

Faktor tambahan adalah keyakinan bahwa praktik bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional. Beberapa orang yang menjawab juga mengatakan bahwa ada beberapa masalah seperti keterbatasan jaringan ATM yang terbatas, cabang, dan kemudahan transaksi dibandingkan dengan bank konvensional. Temuan ini menunjukkan bahwa Generasi Z sangat memperhatikan faktor praktis, kenyamanan, dan kemudahan akses ke layanan perbankan selain faktor religius

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa niat berpindah dari bank konvensional ke bank syariah dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor, sehingga diperlukan strategi yang mampu meningkatkan pemahaman masyarakat serta memberikan layanan yang lebih menarik agar minat berpindah semakin meningkat. (Habibullah & Canggih, 2025)

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Generasi Z masih ada ketertarikan untuk menggunakan perbankan syariah, khususnya BCA syariah di era digital. Tingkat ketertarikan ini dianggap moderat atau didominasi oleh sikap netral. Meskipun Sebagian besar Generasi Z saat ini sudah sangat terbiasa dengan layanan bank digital, Generasi Z masih mempertimbangkan untuk membuka rekening baru atau beralih sepenuhnya ke BCA syariah karena keraguan dan kenyamanan yang telah



mereka nikmati dari bank konvensional. Data menunjukkan bahwa Generasi Z menilai BCA syariah sebagai daya tarik utamanya itu adalah kemudahan akses digital, seperti fitur mobile banking dan kecepatan pembukaan rekening online. Selain itu, penelitian ini juga menemukan hambatan sistemik seperti kurangnya literasi dan pemahaman mendalam tentang keuntungan operasional bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Generasi Z percaya bahwa perbankan syariah tidak berbeda dengan perbankan konvensional. Ada juga keluhan tentang infrastruktur fisik yang terbatas, seperti ATM dan kantor cabang. Faktor emosional tidak serta-merta menjadi dorongan utama karena sifat Generasi Z yang sangat mengutamakan praktis, kecepatan, dan kemudahan bertransaksi. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran digital dikalangan Generasi Z belum sebanding dengan jumlah nasabah yang aktif bergabung dengan institusi perbankan syariah.

2. Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas, maka manajemen BCA syariah harus memperkuat strategi Pendidikan dan sosialisasi kepada Generasi Z dengan cara yang inovatif, interaktif, dan sesuai dengan cara Generasi Z berkomunikasi melalui sosial media dengan platform digital. Pendidikan tidak hanya berfokus pada label syariah. Generasi Z juga harus mampu menjelaskan secara rasional dan jelas bagaimana sistem berbeda dari bank konvensional dalam hal keadilan akad, transparansi biaya operasional, dan hasil. Untuk memberi pengalaman pengguna yang unggul dan kompetitif, BCA syariah harus terus melakukan inovasi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan ekosistem digitalnya. Penyempurnaan fitur aplikasi mobile banking yang bebas hambatan yaitu dengan integrasi layanan dengan berbagai platform e-wallet, dan penyederhanaan proses verifikasi pembukaan rekening online secara penuh harus menjadi prioritas utama Generasi Z, supaya ketertarikan Generasi Z terhadap kepraktisan teknologi. Selain itu, keterbatasan jaringan fisik dapat diatasi dengan memaksimalkan integrasi fasilitas digital Bersama jaringan induk BCA konvensional. Dengan demikian, kendala aksesibilitas yang dikeluhkan oleh calon pelanggan muda dapat di atasi tanpa memerlukan investasi infrastruktur fisik yang besar.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Jannah, Aiman, H. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Anjani, D., Awali, H., & Misidawati, D. N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet. *Jurnal Sahmiyya*, 1(1), 124–134.
- Bahru Ilmi Dafi, A. N. H. M. A. F. H. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital, Digital Marketing, Brand Image, dan Word of Mouth. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 4971–4982.
- Danuri, M. (2019). Development and transformation of digital technology. *Infokam*, XV(II), 116–123.
- Ekonomi, J., dan Akuntansi, M., Andrianus Manalu, D., Pelita Bangsa JIInspeksi Kalimalang Tegal Danas Cikarang Pusat, U., & Barat Correspondence, J. (2024). Aida Salsabila 2) , Intani Nur Aidah Tara 3) , Syifa Aulia Arum 4). *Silvie Aulia*



- Meidita, 5, 233–239. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- FIKRI, M. M. (2023). *Analisis Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, Dan Electronic Banking Terhadap Keputusan Generasi Z Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Nasabah Mahasiswa Aktif Yogyakarta)*. (1), 7823–7830. <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/42449/%0A>
- Habibullah, F., & Canggi, C. (2025). Switching Intention Nasabah Bank Konvensional ke Bank Syariah: Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Islam di Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 8(2), 36–56. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>
- Iqbal, & Putri, J. (2025). Peran Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah di Era Gen Z. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 01(04), 287–294.
- Ismail, I. (n.d.). *Digital Banking: Pengertian, Jenis, Kelebihan dan Kekurangannya*. Accurate.
- Kumpanan. (2023). *Gen Z: Definisi dan Rentang Waktu*.
- M. Guffar Harahap, S.E., M. E., & Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah. (n.d.). SEJARAH & PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA. *PERBANKAN SYARIAH (Teori, Konsep & Implementasi)*, 1.
- Muchamad Bagus Satrio Wibowo, Muhammad Iqbal Perbanas Institute, Indonesia bw31190@gmail.com, I. i. (n.d.). Faktor Pengetahuan dan Religiusitas Generasi Z Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 13, 97.
- Nasar, M. F. (2024). *Mengenai Perbankan Syariah dari Titik Nol*. Kemenag.
- Novia Syahrani1, P. A. S. U. M. S. U. *corresponding author: paniakhiruddin@umsu.ac.i. (n.d.). ANALISIS DINAMIKA PERILAKU GEN-Z DALAM SISTEM MASYARAKAT(STUDI KASUS GEN Z DI KAMPUS UNIVERSITAS PAMULANG KOTA SERANG. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 1 No, 2.
- OJK. (2024). *Sejarah Perbankan Syariah*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx>
- Oktavia Ramadhani, & Khoirunisa Khoirunisa. (2025). Generasi Z dan Teknologi : Gaya Hidup Generasi Z di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial (Jupendis)*, 3(1), 323–331. <https://doi.org/10.54066/jupendis.v3i1.2916>
- Prasetyo, Rehan, Farhat, A. (2024). Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Indonesia. *BIKMA: Buletin Ilmiah Ilmu Komputer Dan Multimedia*, 2(1), 65–71. <https://jurnalmahasiswa.com/index.php/biikma/article/download/1032/692/2267>
- Putri, A. N. K., Setiawan, A., & Djajadikerta, H. (2024). 415-429+Alma+Nabila+Kuntoro+Putri1,+Amelia+Setiawan2,+Hamfri+Djajadikerta3. *EJPP: Ekasati Jurnal Penelitian & Pengabdian*, 4(2), 415–429.
- Reza, hafidz muhamad. (n.d.). *Gen Z Kelahiran Tahun Berapa? Ini Rentang Usia dan Ciri-Ciri Generasi Z Sumber Artikel berjudul " Gen Z Kelahiran Tahun Berapa? Ini Rentang Usia dan Ciri-Ciri Generasi Z ", selengkapnya dengan link: https://ngawi.pikiran-rakyat.com/cek-fakta/pr-2311022161*. Jurnal Ngawi.
- Rizki1, I. P. N. (2025). Generation Z's Perceptions of the Effectiveness of Sharia Mobile Banking in Digital Transactions. *Jurnal Program Studi Perbankan Syariah*, Vol. 8 no.
- Sadiyah, M., & Puspa, D. A. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Digital Marketing Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Generasi Z Pada Bank Syariah. *Quranomic: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 25–43. <https://jurnalannur.ac.id/index.php/quranomic>
- Sartiyah Sartiyah, Asep Sugito, S., & Supena, U. (2025). TANTANGAN BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING DI TENGAH PERSAINGAN

- BANK KONVENSIONAL. *Jurnal Manajemen Keuangan*, vol 2 no 1. <https://journal.stiemifdasubang.ac.id/index.php/Tamwil/article/view/74>
- Sugiarti, D. (2023). Literasi Keuangan Syariah Generasi Z dan Minatnya pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Siswa SMK di Jakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 766–772. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/7991>
- Supriana, E. M., Herawati, E., Aprilisa, M., Aulia, L. F., Febriyansyah, D. I., Sumbawa, U., Besar, S., Info, A., History, A., Innovation, P., & Finance, S. (2024). Inovasi produk keuangan syariah untuk generasi z. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 12, 187–196. <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/jeb>
- Syariah, P. B. B. (2026). *layanan digital*. <https://www.bcasyariah.co.id/biq-by-bca-syariah>
- Valentino, U., Cupian, & Annisa Noven, S. (2022). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Bank DigitalSyariah pada Generasi Z: Studi Kasus di Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 1679–1688. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5299>