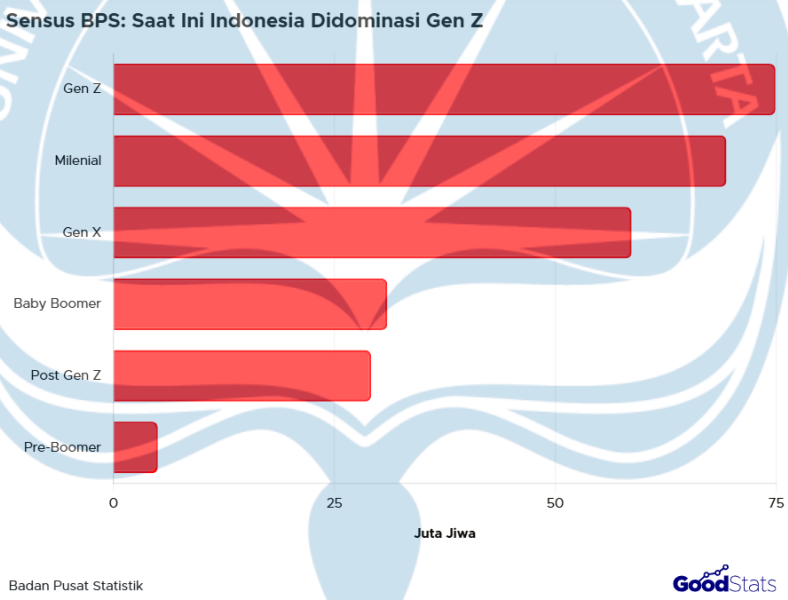
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Generasi Z pengguna bank digital di Daerah Istimewa Yogyakarta. Generasi Z merupakan kelompok generasi yang lahir pada rentang tahun 1997 hingga 2012 (GoodStats, 2024). Generasi ini tumbuh dan berkembang di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital, sehingga memiliki kedekatan dengan penggunaan berbagai teknologi dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam mengakses layanan keuangan berbasis teknologi.



Gambar 1.1 Distribusi Penduduk Indonesia Berdasarkan Generasi

Sumber: GoodStats (2024)

Berdasarkan data Sensus Penduduk Badan Pusat Statistik (BPS), Generasi Z merupakan kelompok generasi dengan jumlah populasi terbesar di Indonesia, yaitu mencapai sekitar 74,93 juta jiwa atau sebesar 27,94% dari total populasi penduduk Indonesia (GoodStats, 2024). Besarnya jumlah populasi tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z menjadi salah satu kelompok masyarakat yang

memiliki peranan penting dalam perkembangan dan pemanfaatan teknologi digital di Indonesia.

Selain memiliki jumlah populasi yang besar, Generasi Z juga menjadi salah satu kelompok yang memiliki keterikatan erat dengan perkembangan layanan keuangan berbasis digital. Berdasarkan Mitracomm (2022), Generasi Z bersama dengan generasi milenial merupakan kelompok pengguna utama layanan *mobile banking* karena memiliki kebutuhan terhadap layanan keuangan yang dapat diakses secara cepat, fleksibel, dan kapan saja melalui perangkat digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki potensi yang besar dalam penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi, termasuk bank digital.

Kelompok Umur	Proyeksi Jumlah Penduduk (Laki-laki + Perempuan) Daerah Istimewa Yogyakarta Menurut Kelompok Umur (Ribu Jiwa)
	2026
0 - 4	238,79
5 - 9	244,82
10 - 14	250,25
15 - 19	260,05
20 - 24	270,55
25 - 29	272,87
30 - 34	267,69
35 - 39	268,71
40 - 44	266,60
45 - 49	268,48
50 - 54	257,79
55 - 59	244,65
60 - 64	215,86
65 - 69	177,87
70 - 74	132,00
75+	165,74
Jumlah	3.802,72

Gambar 1.2 Proyeksi Penduduk Provinsi DI Yogyakarta Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: BPS DI Yogyakarta (2026)

Pada tingkat daerah, pemilihan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai wilayah penelitian didukung oleh data proyeksi jumlah penduduk menurut kelompok umur yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan data proyeksi tersebut, jumlah penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2026 diperkirakan mencapai sekitar 3,8 juta jiwa.

Berdasarkan klasifikasi generasi, Generasi Z yang berada pada rentang usia 14–29 tahun diperkirakan berjumlah sekitar 815,9 ribu jiwa atau sebesar 21,46% dari total penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z merupakan salah satu kelompok generasi dengan jumlah penduduk yang besar di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai perbandingan, kelompok Milenial memiliki jumlah penduduk sekitar 1,07 juta jiwa atau sebesar 28,26%, Generasi X sebanyak sekitar 762,8 ribu jiwa atau sebesar 20,06%, serta kelompok Baby Boomer berjumlah sekitar 599,7 ribu jiwa atau sebesar 15,77% (BPS DI Yogyakarta, 2026). Dengan jumlah populasi yang mencapai lebih dari 800 ribu jiwa, Generasi Z menjadi kelompok yang relevan untuk dijadikan objek penelitian dalam memahami penggunaan layanan keuangan berbasis teknologi, khususnya penggunaan bank digital.

Perkembangan teknologi dalam sektor keuangan telah mendorong hadirnya bank digital sebagai salah satu bentuk transformasi layanan perbankan. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, bank digital merupakan Bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI) yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik secara terbatas (OJK, 2021). Bank digital dapat beroperasi melalui pendirian bank baru sebagai bank digital maupun melalui transformasi dari bank yang telah ada menjadi bank digital. Beberapa bank digital yang beroperasi di Indonesia antara lain Bank Jago, *blu by BCA Digital*, Jenius, SeaBank, Bank Neo Commerce, Allo Bank, LINE Bank, TMRW by UOB, MotionBank, Bank Raya, Krom Bank, dan Bank Saqu (Meteokolaka.id, 2026).

Kehadiran bank digital memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas perbankan secara elektronik. Melalui pemanfaatan teknologi digital, layanan bank digital dapat diakses kapan saja dan di mana saja selama 24 jam, sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas seperti pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran, serta memperoleh layanan bantuan nasabah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Selain itu, bank digital juga menawarkan biaya administrasi yang lebih terjangkau serta mendukung

layanan keuangan yang lebih inklusif karena dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas melalui akses internet (CIMB Niaga, 2026).

Dengan karakteristik Generasi Z yang dekat dengan perkembangan teknologi, memiliki kecenderungan dalam menggunakan layanan keuangan digital, serta didukung oleh berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh bank digital, kelompok tersebut menjadi relevan untuk dijadikan objek penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk menganalisis hubungan antara *Digital Financial Literacy*, *Digital Banking Usage*, dan *Digital Financial Inclusion* pada Generasi Z pengguna bank digital di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.2 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi yang signifikan dalam sektor keuangan, khususnya melalui munculnya berbagai layanan keuangan digital yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan aktivitas transaksi secara lebih cepat, efisien, dan mudah diakses melalui perangkat digital. Inovasi teknologi finansial telah mengubah cara individu berinteraksi dengan layanan keuangan, dimana berbagai aktivitas seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk, hingga pengelolaan keuangan dapat dilakukan melalui aplikasi berbasis internet dan smartphone. Perkembangan layanan keuangan digital tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi sistem keuangan, tetapi juga berperan dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sebagian kelompok masyarakat (Anwar, 2025). Transformasi ini menunjukkan bahwa teknologi digital telah menjadi salah satu pendorong utama dalam modernisasi sistem keuangan di berbagai negara, termasuk Indonesia.

Salah satu bentuk inovasi dalam sektor keuangan digital adalah munculnya layanan bank digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan perbankan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Melalui layanan bank digital, pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk dan jasa, serta pengelolaan keuangan secara praktis melalui aplikasi berbasis smartphone. Kehadiran bank digital memberikan berbagai manfaat bagi konsumen serta

memiliki potensi besar dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan digital (Ahmed & Sur, 2023). Di Indonesia, perkembangan layanan bank digital menunjukkan tren yang terus meningkat. Bank Indonesia mencatat bahwa nilai transaksi bank digital pada tahun 2023 mencapai sekitar Rp58,4 triliun, yang menunjukkan semakin meningkatnya penggunaan layanan keuangan digital oleh masyarakat dalam aktivitas ekonomi sehari-hari (ANTARA News, 2024). Peningkatan nilai transaksi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan keuangan digital dalam berbagai aktivitas ekonomi, namun peningkatan penggunaan tersebut juga menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana masyarakat memiliki pemahaman yang memadai dalam memanfaatkan layanan keuangan digital secara tepat.

Indeks	2022
Literasi	49,68%
Inklusi	85,10%
Gap	35,42%

Gambar 1.3 Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Masyarakat Indonesia 2022

Sumber: OJK (2022)

Meskipun penggunaan layanan keuangan digital terus mengalami peningkatan, kondisi literasi keuangan masyarakat Indonesia masih menunjukkan kesenjangan yang cukup besar dibandingkan dengan tingkat inklusi keuangan. Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan, tingkat inklusi keuangan masyarakat Indonesia pada tahun 2022 mencapai 85,10%, sementara tingkat literasi keuangan masih berada pada angka 49,68% (OJK, 2022). Kesenjangan antara tingkat inklusi dan literasi keuangan tersebut menunjukkan bahwa meskipun masyarakat telah memiliki akses terhadap berbagai layanan keuangan, tidak semua individu memiliki

pemahaman yang memadai dalam menggunakan layanan tersebut secara optimal. Kondisi ini dikenal sebagai *literacy–inclusion gap*, yaitu kondisi dimana akses terhadap layanan keuangan meningkat lebih cepat dibandingkan dengan kemampuan masyarakat dalam memahami serta menggunakan layanan keuangan secara bijak.

Dalam konteks perkembangan teknologi keuangan digital, kondisi tersebut menekankan pentingnya *digital financial literacy*, yaitu kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta perilaku dalam menggunakan teknologi digital untuk memahami dan mengelola layanan keuangan secara efektif (Anwar, 2025). Individu yang memiliki tingkat *digital financial literacy* yang rendah cenderung lebih rentan terhadap berbagai risiko dalam penggunaan layanan keuangan digital, seperti penipuan digital, kejahatan siber, maupun kesalahan dalam pengambilan keputusan keuangan. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan digital menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa masyarakat tidak hanya memiliki akses terhadap layanan keuangan digital, tetapi juga mampu memanfaatkan layanan tersebut secara aman, efektif, dan bertanggung jawab.

Selain literasi keuangan digital, konsep *digital financial inclusion* juga menjadi perhatian penting dalam perkembangan sistem keuangan modern. *Digital financial inclusion* merujuk pada kondisi dimana masyarakat memiliki akses terhadap layanan keuangan digital serta mampu menggunakan layanan tersebut secara aktif dan berkualitas sehingga dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan ekonomi individu. Peningkatan *digital financial literacy* berpotensi mendorong peningkatan *digital financial inclusion* karena individu yang memiliki pemahaman yang baik mengenai layanan keuangan digital cenderung lebih mampu memanfaatkan berbagai layanan tersebut secara efektif. Dalam konteks ini, peningkatan inklusi keuangan digital menjadi penting karena dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan formal serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara lebih luas.

Dalam perkembangan layanan keuangan digital, penggunaan layanan perbankan digital juga memainkan peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan digital. *digital banking usage* mencerminkan perilaku individu dalam

menggunakan layanan bank digital untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, maupun pengelolaan keuangan melalui aplikasi perbankan digital. Individu yang memiliki tingkat *digital financial literacy* yang baik cenderung lebih aktif menggunakan layanan bank digital, sehingga penggunaan layanan tersebut dapat menjadi faktor yang menjembatani hubungan antara *digital financial literacy* dan *digital financial inclusion*.

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan layanan keuangan digital semakin meningkat terutama di kalangan generasi muda, khususnya Generasi Z. Generasi Z merupakan kelompok generasi yang lahir dan tumbuh dalam era perkembangan teknologi digital sehingga memiliki kedekatan yang tinggi dengan berbagai perangkat teknologi dan platform digital (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kota Baru, 2025). Karakteristik tersebut menjadikan Generasi Z sebagai salah satu kelompok masyarakat yang memiliki tingkat adopsi teknologi digital yang tinggi, termasuk dalam penggunaan layanan keuangan digital.

Meskipun Generasi Z dikenal sebagai generasi yang sangat akrab dengan teknologi digital, kemampuan mereka dalam memahami konsep keuangan masih menjadi perhatian. Kemampuan dalam menggunakan teknologi tidak selalu diikuti dengan kemampuan dalam memahami konsep keuangan secara mendalam. Oleh karena itu, literasi keuangan digital menjadi faktor penting bagi Generasi Z agar mereka mampu memanfaatkan berbagai layanan keuangan digital secara optimal serta mampu membuat keputusan keuangan yang tepat dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam penelitian ini, layanan bank digital yang menjadi fokus penelitian mencakup beberapa bank digital yang telah beroperasi di Indonesia dan menyediakan layanan perbankan berbasis aplikasi digital, seperti Bank Jago, blu by BCA Digital, Jenius dari Bank BTPN, SeaBank, Bank Neo Commerce, serta Allo Bank. Bank-bank tersebut menyediakan layanan perbankan yang sepenuhnya berbasis aplikasi digital sehingga memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan secara online tanpa harus datang ke kantor cabang bank (Meteokolaka.id, 2026). Layanan bank digital tersebut banyak digunakan oleh

generasi muda karena memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara praktis melalui perangkat smartphone.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara *digital financial literacy* dan financial inclusion, dimana beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan digital yang lebih baik dapat meningkatkan kemampuan individu dalam mengakses serta memanfaatkan layanan keuangan digital secara lebih efektif. Namun demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara *digital financial literacy* dan *financial inclusion* tidak selalu bersifat langsung, karena pemanfaatan layanan keuangan digital seringkali dipengaruhi oleh perilaku penggunaan teknologi keuangan oleh individu. Dalam konteks ini, *digital banking usage* berpotensi menjadi faktor yang menjembatani hubungan antara *digital financial literacy* dan *digital financial inclusion*.

Namun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis peran *digital banking usage* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *digital financial literacy* dan *digital financial inclusion* masih relatif terbatas, khususnya pada Generasi Z pengguna bank digital di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *digital financial literacy* terhadap *digital financial inclusion* dengan *digital banking usage* sebagai variabel mediasi pada Generasi Z pengguna bank digital di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks sebelumnya, kemajuan teknologi digital telah mendorong peningkatan jumlah layanan keuangan digital yang digunakan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman tentang komponen yang mempengaruhi keterlibatan individu dalam sistem keuangan digital, khususnya terkait dengan peran literasi keuangan digital dan penggunaan layanan bank digital dalam meningkatkan inklusi. Ini terutama berlaku untuk generasi muda yang sangat menggunakan teknologi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Digital Financial Literacy* berpengaruh terhadap *Digital Financial Inclusion* pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah *Digital Financial Literacy* berpengaruh terhadap *Digital Banking Usage* pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Apakah *Digital Banking Usage* berpengaruh terhadap *Digital Financial Inclusion* pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Apakah *Digital Banking Usage* mampu memediasi pengaruh *Digital Financial Literacy* terhadap D*igital Financial Inclusion* pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *Digital Financial Literacy*, *Digital Banking Usage*, dan *Digital Financial Inclusion* pada Generasi Z pengguna bank digital di Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Digital Financial Literacy* terhadap *Digital Financial Inclusion* pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Digital Financial Literacy* terhadap *Digital Banking Usage* pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Untuk menganalisis pengaruh *Digital Banking Usage* terhadap *Digital Financial Inclusion* pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis peran *Digital Banking Usage* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Digital Financial Literacy* dan *Digital Financial Inclusion* pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen keuangan dan *behavioral finance* yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi digital dalam layanan keuangan.
2. Memperkaya literatur akademik mengenai hubungan antara *Digital Financial Literacy*, *Digital Banking Usage,* dan *Digital Financial Inclusion* dalam konteks perkembangan sistem keuangan digital.
3. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran *Digital Banking Usage* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Digital Financial Literacy* dan *Digital Financial Inclusion*.
4. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya terkait perilaku keuangan digital pada Generasi Z sebagai kelompok dengan tingkat adopsi teknologi digital yang tinggi.

1.5.2 Aspek Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi lembaga keuangan dan penyedia layanan bank digital, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan bank digital serta tingkat inklusi keuangan digital pada Generasi Z, sehingga dapat menjadi dasar dalam merancang strategi pengembangan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan generasi muda.

2. Bagi regulator, seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan literasi keuangan digital dan inklusi keuangan digital di Indonesia.
3. Bagi masyarakat, khususnya Generasi Z, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya *Digital Financial Literacy* dalam menggunakan layanan keuangan digital secara bijak, efektif, dan bertanggung jawab.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan *Digital Financial Literacy*, *Digital Banking Usage*, dan *Digital Financial Inclusion* dengan pendekatan, variabel, maupun objek penelitian yang berbeda.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan, termasuk penjelasan mengenai latar belakang yang didasarkan pada fenomena yang terjadi, perumusan masalah yang ingin dikaji, serta tujuan penelitian yang hendak dicapai. Selain itu, bab ini juga menjelaskan manfaat penelitian baik dari aspek teoritis maupun praktis, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi landasan teori yang relevan dengan penelitian, yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu baik dari literatur nasional maupun internasional, serta kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar variabel penelitian. Pada bagian ini juga disusun hipotesis penelitian yang akan diuji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, variabel penelitian, serta definisi operasional variabel. Selain itu, bab ini juga menguraikan jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat pembahasan terhadap hasil penelitian dengan menghubungkan temuan penelitian dengan teori serta penelitian terdahulu sehingga diperoleh interpretasi yang lebih mendalam.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran yang diberikan bagi penelitian selanjutnya maupun pihak-pihak terkait berdasarkan hasil penelitian.