

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, keuntungan finansial, dan fleksibilitas layanan terhadap preferensi adopsi layanan bank digital oleh Generasi Z. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Aspek Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Keuntungan Finansial, dan Fleksibilitas terhadap Preferensi Adopsi Layanan Bank Digital: Studi Kasus Generasi Z di Jabodetabek.”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan teknologi digital yang telah mengubah lanskap industri perbankan, di mana layanan bank digital mulai menggantikan peran bank konvensional dalam kehidupan sehari-hari. Generasi Z, sebagai generasi yang lahir dan tumbuh dalam era digital, memiliki potensi besar dalam mendorong transformasi layanan keuangan. Namun demikian, meskipun memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, adopsi layanan bank digital oleh Generasi Z belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor tertentu yang perlu ditelusuri lebih lanjut untuk memahami preferensi mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

Penelitian dilakukan di wilayah Jabodetabek yang merupakan kawasan dengan penetrasi teknologi tertinggi di Indonesia dan memiliki infrastruktur digital yang mendukung transaksi perbankan secara daring. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang merupakan Generasi Z, yaitu individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2007, berdomisili di Jabodetabek, serta telah menggunakan layanan bank digital lebih dari satu kali dalam enam bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi adopsi layanan bank digital. Sebaliknya, variabel keuntungan finansial dan fleksibilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa Generasi Z lebih mempertimbangkan manfaat yang bersifat langsung dan praktis, seperti efisiensi biaya dan kemudahan pengelolaan waktu, dibandingkan aspek teknis seperti kemudahan operasional atau keamanan sistem.

Implikasi dari hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa penyedia layanan bank digital perlu fokus pada penguatan strategi promosi yang memberikan keuntungan finansial, seperti diskon, *cashback*, dan bebas biaya administrasi, serta menyediakan layanan yang fleksibel dan mudah diakses sesuai kebutuhan pengguna muda. Selain itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan variabel tambahan seperti citra merek dan pengaruh lingkungan sosial untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh terkait perilaku adopsi layanan keuangan digital di kalangan Generasi Z.

SUMMARY

This research is a quantitative study that aims to analyze the influence of ease of use, security, financial benefits, and service flexibility on the adoption preference of digital banking services by Generation Z. The study is titled "The Influence of Ease of Use, Security, Financial Benefits, and Flexibility on the Adoption Preference of Digital Banking Services: A Case Study of Generation Z in Jabodetabek."

This research is motivated by the rapid development of digital technology, which has transformed the landscape of the banking industry, where digital banking services are starting to replace the role of conventional banks in everyday life. Generation Z, as a generation born and raised in the digital era, has great potential in driving the transformation of financial services. However, despite having a high level of digital literacy, the adoption of digital banking services by Generation Z has not been fully optimal. This indicates that there are certain factors that need to be further explored to understand their preferences in using such services.

The research was conducted in the Jabodetabek area, which is a region with the highest technology penetration in Indonesia and has digital infrastructure that supports online banking transactions. The research sample consisted of 100 respondents who are members of Generation Z, namely individuals born between 1997 and 2007, domiciled in Jabodetabek, and who have used digital banking services more than once in the last six months. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis was carried out using multiple linear regression. The results of the study show that the variables of ease of use and security do not have a significant influence on the adoption preference of digital banking services. On the other hand, the variables of financial benefits and flexibility are proven to have a positive and significant influence. These findings indicate that Generation Z places greater emphasis on direct and practical benefits, such as cost efficiency and ease of time management, rather than technical aspects such as operational convenience or system security.

The implications of these findings suggest that digital banking service providers need to focus on strengthening promotional strategies that offer financial benefits, such as discounts, cashback, and zero administrative fees, as well as providing services that are flexible and easily accessible according to the needs of young users. In addition, it is recommended that future research consider additional variables such as brand image and social influence to obtain a more comprehensive understanding of digital financial service adoption behavior among Generation Z