Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Layanan Digital Branch Pada Bank Syariah

Sabrina Azsahra Naswa Alam*[1], Nabilah Ananta Kadir[2], Yuyun Sakinah[3], Aurel Alfatihah[4], Nadila[5], Hamida Ambas[6]
Universitas Islam Negeri Palopo[1,2,3,4,5,6]
*e-mail: 2404020047@uinpalopo.ac.id[1], 2404020046@uinpalopo.ac.id[2], 2404020050@uinpalopo.ac.id[3], 2404020052@uinpalopo.ac.id[4], Nadila@uinpalopo.ac.id[5], Hamida_pbs@uinpalopo.ac.id[6]

ABSTRAK
Penelitian ini menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan informasi terhadap minat Generasi Z di Kota Palopo dalam menggunakan *digital branch* bank syariah. Menggunakan metode kuantitatif dengan 50 responden, data diolah menggunakan SEM-PLS melalui SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memengaruhi minat adopsi sebesar 88,8%. Secara parsial, kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan keamanan informasi menjadi faktor paling dominan dengan pengaruh yang sangat signifikan. Bank syariah disarankan fokus memperkuat keamanan data dan menyempurnakan desain antarmuka mesin.

Kata kunci : *Digital Branch; Bank Syariah; Generasi Z; Kemudahan Penggunaan; Keamanan Informasi.*

ABSTRACT
This study analyzes the impact of ease of use and information security on Generation Z's interest in using digital branch services at Islamic banks in Palopo City. Using a quantitative method with 50 respondents, data were analyzed via SEM-PLS using SmartPLS 4. The results reveal that both variables jointly account for 88.8% of adoption interest. Partially, ease of use has a positive and significant effect , while information security stands out as the most dominant factor with a highly significant impact. Islamic banks are recommended to focus on strengthening data security and refining machine interface designs.

Keywords **:** *Digital Branch; Islamic Bank; Generation Z; Ease of Use; Information Security.*

PENDAHULUAN
Transformasi digital dalam industri keuangan telah mengubah cara kerja perbankan syariah dari tatap muka langsung menjadi serba otomatis. Ini berarti, layanan perbankan masa kini lebih mengandalkan kemandirian nasabah melalui bantuan perangkat elektronik. Penggunaan teknologi kini menjadi kewajiban utama agar bank tetap bisa bersaing dan bertahan di era digital saat ini. Salah satu bentuk nyata dari perubahan ini adalah munculnya digital branch atau cabang bank digital. Di tempat ini, nasabah bisa melayani dirinya sendiri dengan bantuan mesin cetak buku otomatis, layanan pelanggan secara virtual, dan mesin teller interaktif dalam satu gedung perbankan. Tujuan penggabungan teknologi ini adalah supaya nasabah bisa melakukan transaksi dengan lebih cepat, bisa dilakukan sendiri, dan menjangkau lebih banyak orang, tentu dengan tetap mengikuti prinsip-prinsip agama dalam syariah. Singkatnya, bank syariah kini hadir lebih canggih agar urusan nasabah menjadi jauh lebih praktis dan hemat waktu (Fauzi et al., 2022).

Untuk mendukung kemajuan teknologi bank di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018. Aturan ini menyebutkan bahwa layanan perbankan digital bertujuan melayani nasabah dengan lebih cepat, mudah, dan mandiri sambil tetap menjamin keamanan data nasabah (OJK, 2018). Adanya aturan resmi ini diharapkan bisa mendorong perbankan untuk memaksimalkan teknologi agar kebutuhan nasabahnya terpenuhi dengan aman. Bank dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas, di mana nasabah bisa melakukan banyak hal secara mandiri, mulai dari mencari informasi, membuka atau menutup rekening, berinvestasi, hingga meminta saran keuangan melalui sistem elektronik. Layanan canggih ini bahkan bisa diakses oleh nasabah kapan pun dan dari mana pun lewat aplikasi di telepon pintar mereka, asalkan terhubung dengan internet. Artinya, hampir seluruh urusan perbankan kini semudah menyentuh layar smartphone dari rumah masing-masing (Zainuddin, 2025).

Perkembangan layanan bank syariah digital ini sangat sejalan dengan karakteristik masyarakat saat ini, khususnya Generasi Z (Gen Z) yang memang lahir dan tumbuh besar bersamaan dengan internet. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023 menunjukkan bahwa Gen Z adalah kelompok usia yang paling banyak menggunakan internet dan sangat mendominasi penggunaan layanan keuangan digital, seperti mobile banking. Karena Gen Z sangat menghargai waktu dan menyukai kepraktisan, harapan mereka terhadap kecanggihan layanan bank sangatlah tinggi. Mereka menginginkan layanan keuangan yang langsung selesai saat itu juga (real-time) dan tidak membutuhkan interaksi tatap muka yang terlalu panjang. Oleh karena itu, kehadiran digital branch ini seharusnya menjadi solusi dan tempat yang paling ideal bagi gaya hidup mereka yang serba cepat (APJII, 2023).

Semua faktor yang sudah dijelaskan di atas pada akhirnya bermuara pada satu kunci penting, yaitu minat atau ketertarikan seseorang (Variabel Y). Minat penggunaan ini merupakan sebuah dorongan dari dalam diri yang membuat seseorang mau memilih, memakai, bahkan merekomendasikan sebuah teknologi. Tentu saja, rasa ketertarikan Gen Z terhadap layanan bank ini tidak muncul secara tiba-tiba. Ada pondasi kuat yang mampu membangkitkan minat tersebut, yaitu pengalaman pemakaian yang lancar atau kemudahan, perasaan bahwa data mereka terjamin aman, dan manfaat yang tinggi dari fitur layanannya. Jika bank syariah tidak mampu memberikan ketiga hal ini, maka sebagus apapun cabang digital yang dibangun, minat Gen Z untuk memakainya akan tetap rendah. Pada akhirnya, mereka akan lebih memilih untuk pindah ke aplikasi atau platform keuangan digital lain yang dirasa lebih ramah pengguna dan tidak merepotkan.

Sebenarnya sudah banyak penelitian yang membahas tentang layanan perbankan digital, tetapi masih ada ruang kosong (research gap) atau hal-hal penting yang belum tergali secara spesifik. Sebagai contoh, penelitian Budianto (2022) sebelumnya hanya meneliti tentang minat Gen Z memakai Mobile Banking secara umum, dan belum membahas soal layanan digital branch yang memiliki bentuk fisik nyata. Penelitian dari Cahyono (2023) memang sudah membahas soal digital branch, tetapi fokus penelitiannya dilakukan pada Bank Konvensional yang berada di kota metropolitan seperti Jakarta. Ada juga penelitian Aisyah (2024) yang meneliti bank syariah, namun hanya sebatas mengukur promosi dan pemahaman (literasi) keuangan, tanpa menyentuh bagaimana sisi teknis sistemnya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir membawa sudut pandang baru yang lebih segar, karena secara khusus menyoroti layanan cabang digital bank syariah dengan mengukur faktor keamanan sistem serta kemudahan antarmuka mesinnya. Selain itu, penelitian ini difokuskan pada anak muda Gen Z di Kota Palopo, yang pastinya memiliki kebiasaan adaptasi teknologi dan karakteristik sosial-budaya yang berbeda dibandingkan masyarakat di kota-kota besar.

Inti masalah utama yang ingin ditelaah dan dipecahkan dalam tulisan ini adalah mencari tahu alasan di balik sebuah fenomena yang tampak bertolak belakang. Di satu sisi, pemahaman teknologi (literasi digital) anak-anak Gen Z di Kota Palopo sudah sangat tinggi, namun di sisi lain, keinginan mereka untuk memanfaatkan fasilitas digital branch bank syariah yang sudah dibangun malah tergolong sangat rendah. Melalui penelitian ini, penulis ingin membuktikan berdasarkan fakta di lapangan apakah keengganan mereka ini disebabkan karena tampilan layar mesin yang dirasa sulit dipahami (faktor kemudahan), adanya ketakutan akan kebocoran data pribadi (faktor keamanan), atau karena layanan fiturnya kurang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan (faktor kelengkapan fitur). Menemukan akar dari masalah ini sangatlah mendesak bagi pihak bank syariah. Jika dibiarkan, maka biaya investasi mahal yang sudah dihabiskan untuk membangun teknologi di digital branch tersebut bisa menjadi kerugian atau biaya hangus (sunk cost) akibat sepi peminat.

Berdasarkan seluruh uraian masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara nyata dan mendalam mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keinginan Generasi Z dalam menggunakan layanan digital branch pada bank syariah. Secara lebih spesifik, penelitian ini ingin melihat dan mengukur seberapa besar pengaruh dari tiga faktor utama yakni persepsi mengenai kemudahan, tingkat keamanan, dan kualitas fitur layanan terhadap minat penggunaan fasilitas tersebut oleh anak-anak muda di Kota Palopo. Harapannya, hasil dari kajian ini bisa menjadi acuan agar bank dapat terus menyempurnakan fasilitas digitalnya sesuai kebutuhan nasabah muda.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengukur seberapa besar pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur terhadap ketertarikan Gen Z, maka penelitian ini menggunakan cara kerja kuantitatif (Sugiyono, 2022).

Sasaran atau objek utama dalam penelitian ini adalah anak-anak muda dari kelompok Generasi Z di Kota palopo. Karena jumlah anak muda di palopo sangat banyak, peneliti hanya akan mengambil sebagian kecil dari mereka sebagai perwakilan atau sampel. Peneliti akan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada para pemuda tersebut. Pertanyaan yang diajukan berkaitan langsung dengan masalah yang ada di pendahuluan, seperti apakah tampilan layar mesin digital branch mudah digunakan, apakah mereka merasa data pribadinya aman, serta apakah menu layanannya sudah lengkap sesuai kebutuhan mereka.

Setelah semua jawaban dari para pemuda di palopo terkumpul, data tersebut akan diolah menggunakan teknik analisis Strucrual Equation Modeling Berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Teknik ini digunakan untuk melihat "siapa yang paling berpengaruh". Apakah kemudahan sistem yang paling penting, atau justru rasa aman yang menjadi alasan utama mengapa Gen Z di palopo mau atau tidak mau menggunakan layanan digital branch pada bank syariah. Pendekatan SEM-PLS bersifat non-parametik sehinga tidak perlu memerlukan uji asumsi klasik seperti normalitas data, serta cocok digunakan untuk menguji pengaruh antarvariabel (Ghozali, 2021).

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan sebuah metode yang dipakai untuk menganalisis maupun menggambarkan suatu hasil penelitian, namun tidak bisa dipakai untuk kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2014). Metode ini digunakan untuk menggambarkan secara detail hasil survei dari setiap variabelnya. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mencari hubungan atau keterkaitan diantara variabel bebas dan variabel terikat pada model penelitian ini. Metode kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memiliki landasan filsafat positivisme yang digunakan untuk bisa meneliti suatu populasi serta sampel tertentu, penghimpunan data memakai instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, yang memiliki tujuan untuk bisa menguji sebuah hipotesis yang telah dibuat sebelumnya (Sugiyono, 2017).

Analisis deskriptif akan menggambarkan secara detail mengenai hasil dari penelitian ini untuk menjabarkan secara jelas dan sederhana mengenai hasil data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Analisis ini mencakup profil anak-anak muda Generasi Z di Kota Palopo sebagai responden, beserta rangkuman jawaban mereka terhadap setiap pertanyaan yang diteliti, seperti faktor kemudahan mesin, tingkat keamanan data, dan kelengkapan fitur layanan. Untuk mengukur pandangan dan ketertarikan para pemuda tersebut, untuk penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alat ukur pada kuesioner yang akan disebar kepada koresponden. kuesioner yang disebarkan menggunakan alat ukur berupa Skala Likert dengan rentang nilai 1-4s. Pilihan jawaban ini dibuat ringkas agar responden lebih mudah menentukan sikap, di mana angka satu berarti sangat setuju, angka dua berarti setuju, angka tiga berarti tidak setuju, dan angka empat untuk sangat tidak setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 50 responden yang dipilih sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1–4, di mana setiap pernyataan mencerminkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu kemudahan penggunaan (X1), keamanan informasi (X2), dan minat adopsi (Y). Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.

Variabel kemudahan penggunaan (X1) diukur melalui tiga indikator yang berkaitan dengan antarmuka mesin digital branch, kemudahan transaksi mandiri, dan kemandirian pengguna dalam mengoperasikan fasilitas. Variabel keamanan informasi (X2) terdiri dari tiga indikator yang mencakup kepercayaan terhadap perlindungan data pribadi, keberadaan regulasi OJK, dan keyakinan akan kerahasiaan transaksi. Adapun variabel minat adopsi (Y) diukur menggunakan empat indikator yang meliputi kelengkapan layanan, kualitas virtual CS, keinginan beralih ke layanan digital, dan kemauan merekomendasikan layanan.

Evaluasi model pengukuran (outer model) dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Tahapan ini mencakup uji validitas konvergen, uji reliabilitas, dan uji validitas diskriminan.

Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai outer loading setiap indikator. Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading ≥ 0,50 (Hair et al., 2019). Hasil pengujian outer loading seluruh indikator disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Outer Loadings

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	X1.1	0,885	Valid
	X1.2	0,891	Valid
	X1.3	0,881	Valid
Keamanan Informasi (X2)	X2.1	0,885	Valid
	X2.2	0,910	Valid
	X2.3	0,932	Valid
Minat Adopsi (Y)	Y1	0,935	Valid
	Y2	0,861	Valid
	Y3	0,889	Valid
	Y4	0,928	Valid

Sumber: Output SmartPLS 4, data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai outer loading di atas 0,50, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam model. Nilai outer loading tertinggi pada variabel kemudahan penggunaan (X1) diperoleh pada indikator X1.2 sebesar 0,891 yang berkaitan dengan kemudahan proses transaksi mandiri. Pada variabel keamanan informasi (X2), nilai outer loading tertinggi terdapat pada indikator X2.3 sebesar 0,932 yang mencerminkan keyakinan nasabah terhadap kerahasiaan transaksi. Sementara itu, pada variabel minat adopsi (Y), indikator Y1 memiliki nilai outer loading tertinggi sebesar 0,935 yang menggambarkan kelengkapan menu layanan digital branch.

Reliabilitas konstruk diukur menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR), baik rho_a maupun rho_c. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 dan nilai CR (rho_c) > 0,60 (Hair et al., 2017). Selain itu, validitas konvergen pada level konstruk dinilai melalui Average Variance Extracted (AVE) dengan nilai minimum 0,50. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas dan AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	CR (rho_a)	CR (rho_c)	AVE	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,861	0,862	0,916	0,784	Reliabel/Valid
Keamanan Informasi (X2)	0,894	0,896	0,935	0,826	Reliabel/Valid
Minat Adopsi (Y)	0,923	0,925	0,947	0,817	Reliabel/Valid

Sumber: Output SmartPLS 4, data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2, nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel menunjukkan hasil yang sangat baik, yaitu kemudahan penggunaan (X1) sebesar 0,861, keamanan informasi (X2) sebesar 0,894, dan minat adopsi (Y) sebesar 0,923, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel. Nilai Composite Reliability (rho_c) untuk ketiga variabel juga melampaui ambang batas yang disyaratkan, masing-masing sebesar 0,916 (X1), 0,935 (X2), dan 0,947 (Y). Nilai AVE untuk kemudahan penggunaan (0,784), keamanan informasi (0,826), dan minat adopsi (0,817) seluruhnya telah melampaui batas minimum 0,50, menunjukkan validitas konvergen yang sangat baik pada level konstruk.

Validitas diskriminan dalam penelitian ini dievaluasi menggunakan kriteria FornellLarcker, yaitu membandingkan nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk. Hasil pengujian menunjukkan bahwa akar kuadrat AVE kemudahan penggunaan ($\sqrt{0,784} = 0,886$), keamanan informasi ($\sqrt{0,826} = 0,909$), dan minat adopsi ($\sqrt{0,817} = 0,904$) lebih besar dari korelasi antar konstruk ($r(X1,X2) = 0,758$; $r(X1,Y) = 0,790$; $r(X2,Y) = 0,934$), sehingga validitas diskriminan model penelitian ini terpenuhi.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabilitas variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model. Chin (1998) mengklasifikasikan R^2 sebesar 0,67 sebagai substansial, 0,33 sebagai moderat, dan 0,19 sebagai lemah. Hasil pengujian R-square disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted	Keterangan
Minat Adopsi (Y)	0,923	0,817	Reliabel/Valid

Sumber: Output SmartPLS 4, data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 3, nilai R-square untuk variabel minat adopsi (Y) adalah sebesar 0,888 atau 88,8%, dan R-square adjusted sebesar 0,884 atau 88,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan informasi (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan 88,8% variasi pada minat adopsi layanan digital branch bank syariah, sedangkan sisanya sebesar 11,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai ini tergolong substansial menurut klasifikasi, mengindikasikan bahwa model memiliki kekuatan prediksi yang sangat baik.

Pengujian hipotesis dalam PLS-SEM dilakukan dengan melihat nilai T-statistics dan P-values yang diperoleh melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsampel. Suatu hipotesis diterima apabila nilai T-statistics > 1,96 dan P-values < 0,05 pada tingkat signifikansi α = 5% (Hair et al., 2017). Hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji R-Square

Hipotesis	Jalur	T-Statistic	P-Values	Keputusan
H1	X1 (KPD) -> Y (MA)	2,592	0,013	Diterima
H2	X2 (KI) -> Y (MA)	10,524	0,000	Diterima

Sumber: Output SmartPLS 4, data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4, dapat diinterpretasikan hasil pengujian setiap hipotesis sebagai berikut:

Pertama, Hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat adopsi (Y) menunjukkan nilai Tstatistics sebesar 2,592 dengan P-value sebesar 0,013. Karena nilai T-statistics > 1,96 dan P-value < 0,05, maka H1 diterima. Artinya, kemudahan penggunaan sistem digital branch berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat adopsi nasabah. Semakin mudah antarmuka dan operasional layanan digital branch, maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk mengadopsi layanan tersebut.

Kedua, Hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa keamanan informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat adopsi (Y) menunjukkan nilai Tstatistics sebesar 10,524 dengan P-value sebesar 0,000. Karena nilai T-statistics jauh melampaui batas 1,96 dan P-value < 0,05, maka H2 diterima. Hal ini berarti keamanan informasi berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap minat adopsi layanan digital branch bank syariah.

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Minat Adopsi (Y)

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat adopsi layanan digital branch bank syariah (T-statistics = 2,592; P-value = 0,013). Dengan demikian, H1 dalam penelitian ini diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya persepsi kemudahan penggunaan sistem digital branch secara langsung berdampak nyata terhadap minat nasabah dalam mengadopsi layanan perbankan digital.

Hasil ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan, yang menempatkan kemudahan penggunaan (perceived ease of use) sebagai salah satu determinan utama penerimaan teknologi. Nasabah yang merasa bahwa antarmuka layar mesin digital branch mudah dipahami dan dioperasikan, proses transaksi terasa lebih praktis, serta tidak membutuhkan bantuan intensif dari petugas, cenderung lebih termotivasi untuk beralih menggunakan layanan digital dan merekomendasikannya kepada pihak lain. Nilai koefisien jalur (path coefficient) sebesar 0,208 mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi kemudahan penggunaan akan diikuti oleh peningkatan minat adopsi meskipun besaran pengaruhnya lebih kecil dibandingkan variabel keamanan informasi.

Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Venkatesh dan Bala yang menegaskan bahwa desain antarmuka yang intuitif dan pengalaman pengguna yang positif merupakan prasyarat penting dalam mendorong adopsi layanan keuangan berbasis teknologi. Bagi pihak bank syariah, temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa investasi dalam peningkatan desain antarmuka (user interface) dan pengalaman pengguna (user experience) pada mesin digital branch merupakan langkah strategis yang dapat secara efektif meningkatkan minat adopsi nasabah.

Pengaruh Keamanan Informasi (X2) terhadap Minat Adopsi (Y)

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa keamanan informasi berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap minat adopsi layanan digital branch bank syariah (T-statistics = 10,524; P-value = 0,000). Dengan demikian, H2 dalam penelitian ini diterima. Nilai T-statistics yang sangat tinggi (10,524 >> 1,96) mengindikasikan bahwa pengaruh keamanan informasi terhadap minat adopsi sangat kuat, konsisten, dan merupakan prediktor dominan dalam model penelitian ini.

Koefisien jalur sebesar 0,800 menunjukkan bahwa keamanan informasi memberikan kontribusi yang jauh lebih besar dibandingkan kemudahan penggunaan dalam memprediksi minat adopsi. Hal ini dapat dipahami mengingat konteks penelitian berkaitan dengan layanan perbankan digital syariah yang menyangkut kepercayaan terhadap pengelolaan data pribadi dan kerahasiaan transaksi keuangan. Nasabah memiliki kebutuhan yang sangat tinggi untuk memastikan bahwa data dan transaksi mereka terlindungi dengan baik sebelum bersedia menggunakan dan merekomendasikan layanan digital kepada orang lain.

Hasil ini mendukung dan memperkuat penelitian-penelitian terdahulu, di antaranya Luo et al. (2010) dan Featherman dan Pavlou (2003) yang menyatakan bahwa keamanan dan privasi merupakan faktor penentu utama kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan elektronik. Keberadaan regulasi resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK No. 12/2018 juga terbukti berkontribusi dalam meningkatkan rasa aman nasabah, yang pada akhirnya mendorong minat untuk mengadopsi dan merekomendasikan layanan digital branch bank syariah. Temuan ini menegaskan pentingnya bagi pihak bank untuk terus memperkuat infrastruktur keamanan informasi, transparansi kebijakan privasi, dan sosialisasi jaminan keamanan kepada nasabah sebagai strategi utama dalam meningkatkan adopsi layanan digital.

Nilai R-Square dan Implikasi Model

Secara keseluruhan, model penelitian ini mampu menjelaskan 88,8% variasi pada minat adopsi layanan digital branch bank syariah melalui kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan informasi (X2). Nilai ini tergolong substansial menurut klasifikasi Chin (1998) dan menunjukkan bahwa kedua variabel prediktor memberikan kontribusi yang sangat besar dalam menjelaskan minat adopsi nasabah. Kontribusi dominan berasal dari keamanan informasi yang memiliki koefisien jalur sebesar 0,800, sementara kemudahan penggunaan memberikan kontribusi tambahan dengan koefisien sebesar 0,208.

Sisa 11,2% variasi pada minat adopsi kemungkinan dipengaruhi oleh variabelvariabel lain yang tidak dimasukkan dalam model, seperti faktor kepercayaan merek (brand trust), pengaruh sosial (social influence), kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions), atau variabel demografis responden. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel-variabel tersebut guna meningkatkan daya prediksi dan kelengkapan model, serta memperbesar ukuran sampel untuk memperkuat generalisasi temuan.

SIMPULAN

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis secara mendalam mengenai berbagai faktor yang memengaruhi minat Generasi Z di Kota Palopo dalam menggunakan layanan *digital branch* pada bank syariah dengan melibatkan sebanyak 50 responden sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil pengujian model, ditemukan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan informasi (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang substansial, di mana keduanya mampu menjelaskan 88,8% variasi pada minat adopsi (Y) layanan tersebut, sedangkan sisa 11,2% lainnya diterangkan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Faktor kemudahan penggunaan (X1) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, yang berarti bahwa semakin intuitif antarmuka mesin dan semakin praktis proses transaksi mandiri, maka akan semakin tinggi pula ketertarikan nasabah muda untuk mengadopsi layanan tersebut. Di sisi lain, faktor keamanan informasi (X2) menjadi prediktor yang paling dominan dan berkontribusi jauh lebih besar dengan koefisien jalur sebesar 0,800 dibandingkan kemudahan penggunaan yang hanya memiliki koefisien jalur sebesar 0,208. Oleh karena itu, bank syariah sangat disarankan untuk memprioritaskan penguatan infrastruktur keamanan data serta penyempurnaan desain antarmuka agar fasilitas digital yang telah dibangun dengan investasi mahal tidak berakhir menjadi biaya hangus (*sunk cost*) akibat sepi peminat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M., & Hakim, L. (2020). Analisis komparatif kinerja keuangan bank syariah sebelum dan sesudah penerapan digital branch. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, 6*(2), 88–102.

Aisyah. (2024). *Penelitian mengenai promosi dan literasi keuangan pada bank syariah.*

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). *Laporan survei penetrasi dan perilaku internet Indonesia 2023.*

Budianto. (2022). *Penelitian mengenai minat Generasi Z memakai mobile banking.*

Cahyono. (2023). *Penelitian mengenai digital branch pada bank konvensional di kota metropolitan.*

Chin, W. W. (1998). *Klasifikasi nilai R-square dalam model struktural.*

CNBC Indonesia. (2021a). Aladin, bank murni digital syariah pertama. Retrieved from https://www.cnbcindonesia.com/market/20211021094607-17-285369/aladin-bank-murni-digital-syariah-pertama

CNBC Indonesia. (2021b). Catat! Ini daftar calon bank digital di Indonesia. Retrieved from https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210812115955-37-267946/catat-ini-daftar-calon-bank-digital-di-indonesia

Davis, F. D. (1989). *Technology acceptance model (TAM) and perceived ease of use.*

Fauzi, A., & Yulianti, E. (2023). Tinjauan maqashid syariah terhadap fitur layanan digital branch bank syariah. *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam, 14*(1), 22–38.

Fauzi, A., dkk. (2022). Transformasi digital perbankan syariah era Society 5.0: Tantangan dan peluang. *Jurnal Keuangan Islam, 9*(1), 55–68.

Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). *Keamanan dan privasi sebagai penentu utama kepercayaan nasabah perbankan elektronik.*

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (Edisi terbaru). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *Kriteria uji reliabilitas (Cronbach's alpha dan composite reliability) serta uji hipotesis menggunakan bootstrapping dalam PLS-SEM.*

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *Kriteria validitas konvergen berdasarkan nilai outer loading.*

Hasanah, M. (2020). Pengaruh e-service quality pada digital branch terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 6*(2), 150–165.

Huda, N., & Nazirwan, M. (2021). Implementasi digital branch pada Bank Syariah Indonesia: Peluang dan tantangan. *Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, 14*(2), 210–225.

Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). *Pengaruh keamanan dan privasi terhadap kepercayaan nasabah pada layanan perbankan elektronik.*

Muttaqin, Z., & Putri, R. A. (2022). Strategi bank syariah dalam mengembangkan layanan digital branch di masa pandemi. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 13*(1), 77–92.

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum.*

Prasetyo, B., & Anwar, S. (2021). Efektivitas digital branch dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di Indonesia. *Jurnal Nisbah, 7*(2), 110–124.

Rahmawati, Y., & Santoso, B. (2022). Mitigasi risiko keamanan siber (cyber risk) pada layanan digital branch bank syariah. *Jurnal Perbankan Syariah, 3*(1), 40–55.

Rofiq, A., & Setiawan, I. (2021). Kesiapan infrastruktur dan SDM bank syariah dalam menghadapi era digital banking. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan, 8*(3), 312–325.

Siregar, S. (2019). Analisis pengaruh digitalisasi perbankan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah, 11*(1), 45–60.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). *Desain antarmuka intuitif dan pengalaman pengguna dalam adopsi layanan keuangan berbasis teknologi.*

Wibowo, A., & Kurniawan, B. (2020). Transformasi digital layanan perbankan syariah di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 8*(1), 15–28.

Zainuddin, M. (2025). Evaluasi kualitas layanan digital branch perbankan syariah di wilayah Indonesia Timur. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam, 10*(1), 18–30.