

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam sektor perbankan, terutama dalam adopsi layanan digital. Generasi Muda, yang lebih akrab dengan teknologi, kini lebih memilih layanan digital perbankan dibandingkan layanan konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan sikap Generasi Muda terhadap layanan digital perbankan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam mengadopsi layanan tersebut. Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan metode survei dan wawancara terhadap Generasi Muda di Kota Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden dari Generasi Muda telah menggunakan layanan perbankan digital. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun layanan digital semakin diminati, masih ada kesenjangan dalam pemahaman Generasi Muda mengenai produk investasi dan asuransi yang tersedia di platform digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Generasi Muda cenderung lebih memilih layanan digital, literasi dan pemahaman mereka terhadap produk keuangan lebih lanjut masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Layanan Digital Perbankan, Persepsi Nasabah Generasi Muda, Keputusan Mengadopsi Layanan Digital, Literasi keuangan

