Falahiya: Research Journal of Islamic Banking and Finance
P-ISSN 2964-9811, E-ISSN 2964-8130
Volume 3 Issue 2, July - December 2024
https://ejournal.iainponorogo.ac.id/index.php/falahiya

Persepsi Kemanfaatan dalam Penggunaan BSI Mobile oleh Generasi X, Y dan Z

Alsya Syaepana [1*], Verbena Ayuningsih Purbasari[2]
[1] Alsya Syaepana, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, alsyaacygau@gmail.com
[2] Verbena Ayuningsih Purbasari, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, verbenaayuningsihpurbasari@iainponorogo.ac.id

Article Info

Article history:
Received May 27, 2024
Revised June 21, 2024
Accepted July 17, 2024

*Corresponding author email: alsyaacygau@gmail.com

Keywords:
Perception of Expediency, BSI Mobile, Generation X Y Z

Abstract

Introduction: In this era of rapid technological development, the number of BSI mobile users is still very small. And many customers do not use BSI Mobile even though they have the application. Then there are field facts that show differences with the theory of attitudes towards technology by generations X, Y and Z. So the purpose of this study is to find out how the perception of usefulness by the three generations in the use of BSI Mobile and to find out how the impact of this on the number of BSI Mobile usage. **Research Methods:** This research is qualitative research and includes the type of research (field research). **Results:** The results of this study show that generations X and Y have a positive perception of BSI Mobile benefits, which shows that BSI Mobile makes their work faster, increases productivity, makes work performance better, their work is easier, BSI mobile is very useful for them and feels BSI Mobile It is effective. Then also in generation Z they have a perception of expediency that BSI Mobile makes their work faster, makes job performance better, work easier, and feels BSI Mobile is effective. However, generation Z feels that BSI mobile provides less benefits for them and does not increase their productivity. **Conclusion:** The impact of the perceived usefulness of generations X, Y and Z is an increase in the number of BSI Mobile usage.

DOI: 10.21154/falahiya.v3i2.3967
Page: 90-102

Falahiya with CC BY license. Copyright © 2024, Alsya Syaepana, Verbena Ayuningsih Purbasari

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman saat ini banyak adanya perubahan yang terjadi baik manusia ataupun teknologi. Perkembangan generasi manusia akan terus lahir dan selalu diiringi perkembangan teknologi. Perbedaan generasi selalu menjadi perbincangan yang hangat dalam sejarah kehidupan umat manusia. Istilah generasi dapat diartikan suatu sekolompok orang yang memiliki kurun waktu tahun lahir yang sama serta mengalami peristiwa yang sama dalam waktu yang sama disebut suatu generasi. Setiap generasi manusia yang lahir akan memiliki karakteristik dan perbedaannya masing-masing. Perbedaan dari sebuah generasi dibedakan dari tahun lahir dan sesuatu peristiwa yang dialami setiap generasi serta memiliki karekteristik dan pola pikir yang berbeda. Salah satunya perbedaan karakteristik dari beberapa generasi yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi seperti generasi X kelahiran antara 1965-1980, generasi ini lahir dimana pada tahun-tahun awal dari perkembangan sebuah teknologi dan informasi seperti penggunaan PC (personal Computer), video kabel dan internet. Generasi Y tahun kelahiran antara 1981-1996, generasi ini dikenal dengan sebutan generasi mellenial atau milenium. Generasi Y ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan seperti email, SMS, pesan instan lainnya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa generasi Y mereka tumbuh pada masa internet booming serta awal dari perkembangan era digital. Berbeda dengan Generasi Z yang dilahirkan antara 1997-2012, generasi Z ini adalah generasi yang paling muda yang baru memasuki dunia kerja. Generasi Z ini sering disebut dengan generasi internet atau Igeneration alias net generation. Generasi ini lebih banyak berinteraksi dengan sosial melalui dunia maya. Sejak kecil, mereka sudah diperkenalkan dengan sebuah teknologi dan sangat akrab dengan smartphone oleh karena itu, generasi ini sering disebut generasi yang kreatif. Dari hal perbedaan generasi dalam menghadapi perkembangan teknologi pastinya akan memiliki pola pikir dan kehidupan yang berbeda setiap generasi.

Pada zaman modern ini perkembangan teknologi semakin pesat, hal ini terlihat dari adanya muncul berbagai hal-hal yang canggih. Di Indonesia sendiri perkembangan sebuah teknologi telah mengalami perkembangan dengan sangat signifikan. Kemajuan-kemajuan teknologi ini memberikan dampak besar pada berbagai aspek. Saat ini kemajuan teknologi tidak bisa dihindari. Sehingga hal tersebut dapat memberikan perubahan sikap dan budaya masyarakat. Hal ini membuat masyarakat mau atau tidak mau membutuhkan teknologi untuk mempermudah serta mempercepat setiap aktivitas. Kebutuhan akan suatu hal teknologi dan informasi menjadi sangat penting dalam menjalankan berbagai kegiatan, salah satunya dalam hal sektor perekonomian dan bidang perbankan.

Dalam dunia perbankan memanfaatkan dalam hal perkembangan teknologi informasi ini dalam layanannya dengan meluncurkan mobile banking. Mobile Banking merupakan salah satu layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan serta memeriksa informasi rekening mereka dengan menggunakan berbagai jenis handphone. Begitu juga bank BSI mengeluarkan aplikasi mobile banking bernama BSI Mobile. BSI Mobile itu sendiri sebuah teknologi yang menyediakan fasilitas pelayanan bank syariah, memungkinkan nasabah untuk melakukan

berbagai macam transaksi dari manapun berada hanya dengan menggunakan handphone. Transaksi yang biasanya memerlukan dengan cara mengunjungi ke bank syariah langsung kini dapat dilakukan melalui handphone, sehingga tidak perlu datang ke bank syariah secara langsung.

Munculnya mobile banking yang memudahkan kegiatan transaksi nasabah, namun nyatanya belum semua nasabah menggunakan mobile banking. Bank BSI mencatat Saat ini, jumlah pengguna BSI Mobile telah mencapai 5,39 juta per kuartal II 2023, mengingat nasabah BSI sudah mencapai 18,7 juta nasabah. Itu berarti, pengguna BSI Mobile saat ini baru sekitar 28% dari total nasabah BSI. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak nasabah bank BSI yang belum menggunakan layanan mobile banking. Padahal bank BSI berusaha memaksimalkan mungkin memberikan aplikasi mobile banking yang terbaik agar memberikan kemanfaatan pada nasabah. Seperti yang dilakukan oleh bank BSI dengan memperbaiki mobile banking dan menambah fitur pelayanan pada BSI Mobile, dan masih banyak hal yang dilakukan oleh BSI dalam memberikan aplikasi mobile banking yang terbaik bagi nasabah.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa beberapa nasabah dalam melakukan transaksi masih banyak yang lebih memilih datang langsung ke bank. Hal tersebut yang mana kemajuan teknologi sangat memberikan dampak bagi perubahan pola dan kehidupan masyarakat, nyatanya masih banyak yang tidak menggunakan kesempatan adanya sistem teknologi tersebut. Kemudian yang terjadi pada bank BSI KCP Yos Sudarso Nganjuk. Banyak nasabah bank BSI KCP Yos Sudarso Nganjuk yang belum menggunakan BSI Mobile seperti data yang dikemukakan dibawah ini.

Dari data tahun 2021 pengguna BSI Mobile pada bank BSI KCP Yos Sudarso Nganjuk hanya 3,8% dari total jumlah nasabah. Dan untuk tahun 2022 hanya 8,8% dari total nasabah sedangkan untuk tahun 2023 hanya 20,4%. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna BSI Mobile masih sangat sedikit. Pada observasi awal yang dilakukan peneliti di bank BSI KCP Yos Sudarso Nganjuk didadapatkan dua kesimpulan yang pertama bahwa nasabah tidak mengaktifkan BSI Mobile karena kurangnya pengetahuan penggunaan mobile banking dan masih ada nasabah belum memahami kemanfaatan dari mobile banking itu sendiri, hal itu biasanya terjadi pada nasabah yang tergolong pada generasi X dan Y, berbeda dengan nasabah yang usia tergolong muda biasanya mereka sudah megaktifkan BSI Mobile. Kemudian kedua yang jadi poin masalahnya yaitu banyak nasabah yang mempunyai aplikasi mobile banking tapi tidak menggunakanya dalam melakukan transaksi. Dan hal itu terjadi pada generasi Z dari pada generai X dan Y, yang seharusnya generasi Z ini generasi yang paling suka dengan berbau teknologi (Michael Dimock, 2019). Sehingga peneliti ingin meneliti apa yang terjadi di bank BSI KCP Yos Sudarso Nganjuk karena lokasi tersebut juga memiliki peluang dalam meningkatkan jumlah pengguna BSI Mobile.

Dari pernyataan diatas peneliti ingin mencari tau mengenai persepsi kemanfaatan BSI Mobile pada nasabah bank BSI dari beberapa generasi. Persepsi nasabah mengenai bank itu sendiri sangatlah penting bagi keberlangsungan hidup suatu bank. Maka dari itu persepsi nasabah sangatlah penting untuk diteliti. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Siti Hasanah

(Hasanah, 2022) Nur Hayati dan Ajeng Pipit Fitriani (Hayati & Fitriani, 2023), menyimpulkan bahwa persepi kemanfaatan ini sangat berpengaruh signifikan terhadap minat dan keputusan menggunakan mobile banking. Serta dalam sebuah teori mengungkan bahwa persepsi kemanfaatan menjadi penyebab dari adopsi sevuah teknologi(Davis, 1989). Oleh karena itu, persepsi kemanfaatan penting untuk diteliti lebih lanjut.

Dari beberapa penelitian lapangan terdahulu dalam penelitiannya mereka meneliti hanya terkait persepsi mengenai mobile banking secara umum dan hasil dalam penelitian tersebut belum ada hasil mengenai persepsi kemanfaat nasabah mengenai BSI Mobile. Dan penelitian lainnya belum ada yang melakukan penelitian lapangan terkait analisis persepi kemanfaatan nasabah mengenai BSI Mobile secara lebih mendalam. Serta belum ada yang membahas persepsi kemanfaatan dalam generasi X, Y dan Z.

Berdasarkan fenomena diatas, sangatlah menarik apabila dilakukannya penelitian serta menganalisis bagaimana persepsi kemanfaatan mereka terhadap BSI Mobile. Karena persepsi kemanfaatan mereka sangatlah penting bagi keberlangsungan mobile banking BSI serta dampak akan hal tersebut. Dan hasil penelitian ini nanti sangtlah penting demi kemajuan bagi BSI Mobile dan diharapkan membawa perubahan positif yang berdampak meningkat jumlah pengguna BSI Mobile. Sehingga peneliti tertarik meneliti dengan judul “Persepsi Kemanfaatan Dalam Penggunaan BSI Mobile Oleh Generasi X, Y, Dan Z”.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dan jenis penelitian ini studi lapangan (*field research*). Sumber data yang digunakan berupa data primer yaitu diperoleh dari hasil wawancara kepada pihak bank serta nasabah dan data sekunder yaitu data dari hasil dokumentasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Wawancara dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur, yang artinya peneliti telah menyiapkan instrumen berupa berbagai pertanyaan tertulis yang berbentuk alternatif (Pahleviannur et al., 2022).

Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini yaitu dengan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling merupakan teknik penentuan atau pemilihan sampel untuk tujuan tertentu, atau sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti (Saat & Mania, 2020). Teknik pengolahan data pada penelitian ini yaitu dari editing, pengorganisasian data kemudian analisis data (Damanuri, 2010). Sedangkan untuk teknik analisis data berawal dari pengumpulan data lalu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Kemudian untuk teknik keabsahan datanya dengan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan pengujian keabsahan data dilakukan dengan cara memeriksa satu jenis data melalui beberapa sumber yang berbeda (Rifai, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Kemanfaatan Dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Oleh Generasi X, Y Dan Z

Generasi X

Persepsi kemanfaatan merupakan suatu sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi yang ada membawa manfaat bagi pengguna teknologi informasi(Lestari, 2021). Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Jika seseorang menggunakannya berarti dia merasa percaya bahwa suatu teknologi tersebut bermanfaat baginya. Dan sebaliknya, seseorang tidak menggunakan suatu teknlogi jika tidak bermanfaat bagi dirinya. Seseorang jika mengetahui manfaat positif penggunaan suatu teknologi tersebut maka dia juga akan menggunakannya. Adapun indikator kemanfaatan ada 6 menurut Davis antara lain (Davis, 1989): membuat pekerjaan lebih mudah, Meningkatkan produktivitas, Kinerja pekerjaan menjadi lebih baik, Efektif, Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dan bermanfaat. Dalam penelitian ini meneliti terkait tiga generasi yang berbeda yaitu oleh generasi X, Y dan Z. dan adapun analisis terkait persespi kemanfaatan BSI Mobile adalah sebagai berikut:

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian ini diketahui bahwasanya generasi X menyatakan mobile banking BSI memberikan dampak baik bagi kehidupan mereka dibuktikan hasil ungkapan positif terkait BSI Mobile yaitu BSI Mobile ini membuat pekerjaan mereka lebih cepat, meningkatkan produktivitas, membuat kinerja pekerjaan mereka lebih baik, membuat pekerjaan mereka lebih mudah, BSI mobile sangat memberikan manfaat bagi mereka serta mereka merasa BSI Mobile ini sangat efektif.

Dari segi membuat pekerjaan lebih cepat yang dirasakan oleh nasabah dari mobile bangking ialah seperti pembayaran atau transaksi tidak perlu ke bank dapat dilakukan dimana saja sehingga dapat dilihat bahwa BSI mobile menghemat waktu dan membuat pekerjaan lebih cepat. Dan adapun dari segi meningkatkan produktifitas yang dirasakan oleh nasabah karena BSI Mobile ini membuat pekerjaan nasabah lebih cepat sehingga membuat sisa waktu yang banyak dan bisa melakukan kegiatan yang lain, dari sini dapat dilihat bahwa BSI Mobile meningkatkan produktifitas mereka. Selain dari segi membuat pekerjaan lebih cepat dan meningkatkan produktifitas, selanjutnya dari segi membuat kinerja mereka lebih baik yang dirasakan oleh nasabah dengan adanya informasi keuangan sehingga tidak memungkinkan adanya kesalahan oleh karena itu membuat mereka tidak adanya rasa kekhawtirkan, dari sini lah dapat dilihat bahwa BSI Mobile membuat pekerjaan nasabah lebih baik. Dan dari segi membuat pekerjaan lebih mudah yang dirasakan oleh nasabah yaitu dari hal-hal yang bisa dilakukan tanpa harus pergi ke bank dan bisa dilakukan hanya lewat hp serta menjadi lebih praktis. Dari sinilah bahwa BSI Mobile ini membuat pekerjaan nasabah lebih mudah.

Selanjutnya dari segi efektifitas BSI Mobile bahwa dari yang dirasakan oleh nasabah dalam penggunaan BSI Mobile yang membuat pekerjaan lebih mudah, cepat dan praktis. Sehingga dapat dismpulakn BSI Mobile sangat efektif bagi nasabah generasi X ini. Serta dari segi bermanfaat yang dirasakan oleh nasabah dalam penggunaan BSI Mobile bagi mereka mobile banking BSI sangat bermanfaat bagi nasabah generasi X. Dari hal penjelasan diatas berkaitan dengan teori indikator persepsi kemanfaatan menurut Davi dan ada 6 antara

lain(Davis, 1989): membuat pekerjaan lebih mudah (Jika sistem yang digunakan dapat mempercepat pekerjaan yang dilakukan oleh penggunanya, maka sistem tersebut dapat dikatakan bermanfaat.), Meningkatkan produktivitas (jika sistem mampu meningkatakn produktifitas serta mampu menghemat lebih banyak waktu, maka sitem tersebut bermanfaat bagi penggunanya), Kinerja pekerjaan (mampu membantu memperbaiki kinerja dari seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Jika suatu sistem dapat meningkatkan performa penggunanya dalam pekerjaannya maka sistem tersebut dapat dikatakan bermanfaat), Efektif (memberikan dampak yang positif terhadap efektifitas dalam melakukan suatu pekerjaan), Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah (mampu membuat sebuah pekerjaan yang dilakukan seseorang menjadi lebih mudah. Salah satu tujuan dalam memanfaatkan sistem baru tersebut diharapkan dapat mempermudah pekerjaan si pengguna). Bermanfaat (mampu memberikan manfaat yang membantu seseorang dalam melakukan kegiatannya). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan oleh generasi X positif. Sehingga BSI Mobile memberikan manfaat kepada generasi X. Dan adapun seseorang akan mengunakan sesuatu jika sesuatu tersebut memberikan manfaat baginya. Persepsi kemanfaatan penggunaan BSI Mobile oleh generasi X didasarkan pengalaman dari apa yang mereka rasakan saat menggunakan BSI Mobile. Semakin mobile banking memberikan manfaat bagi penggunanya maka semakin sering digunakan.

Generasi Y

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara beberapa nasabah generasi Y diketahui bahwasanya generasi Y menyatakan mobile banking BSI memberikan dampak baik bagi kehidupan mereka dibuktikan hasil ungkapan positif terkait BSI Mobile yaitu BSI Mobile ini membuat pekerjaan mereka lebih cepat, meningkatkan produktivitas, membuat kinerja pekerjaan mereka lebih baik, membuat pekerjaan mereka lebih mudah, BSI mobile sangat memberikan manfaat bagi mereka serta mereka merasa BSI Mobile ini sangat efektif. Dan generasi Y ini sering menggunakan BSI Mobile dan adapun seseorang akan mengunakan sesuatu jika sesuatu tersebut memberikan manfaat baginya.

Dari segi membuat pekerjaan lebih cepat yang dirasakan oleh nasabah dari mobile bangking ialah seperti pembayaran atau transaksi tidak perlu ke bank dapat dilakukan dimana saja sehingga dapat dilihat bahwa BSI mobile menghemat waktu dan membuat pekerjaan lebih cepat. Dan adapun dari segi meningkatkan produktifitas yang dirasakan oleh nasabah karena BSI Mobile ini membuat pekerjaan nasabah lebih cepat sehingga membuat sisa waktu yang banyak dan bisa melakukan kegiatan yang lain, dari sini dapat dilihat bahwa BSI Mobile meningkatkan produktifitas mereka.

Selain dari segi membuat pekerjaan lebih cepat dan meningkatkan produktifitas, selanjutnya dari segi membuat kinerja mereka lebih baik yang dirasakan oleh nasabah dengan adanya informasi keuangan yang bisa dilihat oleh nasabah sehingga tidak memungkinkan adanya kesalahan oleh karena itu membuat mereka tidak adanya rasa kekhawtirkan, dari sini lah dapat dilihat bahwa BSI Mobile membuat pekerjaan nasabah lebih baik. Dan dari segi membuat pekerjaan lebih mudah yang dirasakan oleh nasabah yaitu dari hal-hal yang bisa

dilakukan tanpa harus pergi ke bank dan bisa dilakukan hanya lewat hp serta menjadi lebih praktis.dan membantu pekerjaan mereka. Dari sinilah bahwa BSI Mobile ini membuat pekerjaan nasabah lebih mudah. Selanjutnya dari segi efektifitas BSI Mobile bahwa dari yang dirasakan oleh nasabah dalam penggunaan BSI Mobile yang membuat pekerjaan lebih mudah, cepat dan praktis. Sehingga dapat dismpulakn BSI Mobile sangat efektif bagi nasabah generasi Y ini. Serta dari segi bermanfaat yang dirasakan oleh nasabah dalam penggunaan BSI Mobile bagi mereka mobile banking BSI sangat bermanfaat bagi nasabah generasi Y.

Dari hal penjelasan diatas berkaitan dengan teori indikator persepsi kemanfaatan menurut Davis ada 6 antara lain(Davis, 1989): membuat pekerjaan lebih mudah (Jika sistem yang digunakan dapat mempercepat pekerjaan yang dilakukan oleh penggunanya, maka sistem tersebut dapat dikatakan bermanfaat.), Meningkatkan produktivitas (jika sistem mampu meningkatakn produktifitas serta mampu menghemat lebih banyak waktu, maka sitem tersebut bermanfaat bagi penggunanya), Kinerja pekerjaan (mampu membantu memperbaiki kinerja dari seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Jika suatu sistem dapat meningkatkan performa penggunanya dalam pekerjaannya maka sistem tersebut dapat dikatakan bermanfaat), Efektif (memberikan dampak yang positif terhadap efektifitas dalam melakukan suatu pekerjaan), Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah (mampu membuat sebuah pekerjaan yang dilakukan seseorang menjadi lebih mudah. Salah satu tujuan dalam memanfaatkan sistem baru tersebut diharapkan dapat mempermudah pekerjaan si pengguna). Bermanfaat (mampu memberikan manfaat yang membantu seseorang dalam melakukan kegiatannya).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan oleh generasi Y positif. Sehingga BSI Mobile memberikan manfaat kepada generasi Y. Dan adapun seseorang akan mengunakan sesuatu jika sesuatu tersebut memberikan manfaat baginya. Persepsi kemanfaatan penggunaan BSI Mobile oleh generasi Y didasarkan pengalaman dari apa yang mereka rasakan saat menggunakan BSI Mobile. Semakin mobile banking memberikan manfaat bagi penggunanya maka semakin sering digunakan.

Generasi Z

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara beberapa nasabah generasi Z diketahui bahwasanya generasi z menyatakan bahwa BSI Mobile ini membuat pekerjaan mereka lebih cepat, membuat kinerja pekerjaan mereka lebih baik, membuat pekerjaan mereka lebih mudah, serta mereka merasa BSI Mobile ini efektif. Namun generasi Z menganggap BSI mobile tidak terlalu memberikan manfaat bagi mereka dan tidak terlalu meningkatkan produktivitas mereka. Adapun hal tersebut dikarenakan mereka jarang menggunakan. Hal tesebut terhubung dengan teori Jogiyanto Persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya(Jogiyanto, 2007). Sehingga dapat disimpulkan seseorang akan menggunakan sesuatu jika sesuatu tersebut memberikan manfaat baginya.

Bisa dilihat dari segi membuat pekerjaan mereka lebih cepat yang dirasakan oleh generasi Z ialah seperti bisa melakukan transaksi cek saldo atau transaksi lainya tanpa harus

datang ke bank. Dan dari segi meningkatkan produktifitas mereka, generasi Z tidak meraskan tersebut karena jarang menggunakan BSI Mobile sehingga mereka tidak merasakan hal tersebut. Dan dari segi membuat kinerja mereka lebih baik yang dirasakan mereka yaitu dengan adanya informasi keuangan nasabah dapat mengetahui apabila adanya kesalahan dalam transaksi serta fitur keagamaan seperti waktu solat dan sebagainya yang membuat mereka ingat akan kewajiban mereka. Dapat disimpulkan bahwa BSI Mobile membuat kinerja mereka lebih baik.Dari segi membuat pekerjaan lebih mudah yang dirasakan oleh nasabah ialah hanya terkiat informasi keuangan atapun cek saldo tanpa harus datang ke bank, dan dapat dilihat bahwa BSI Mobile cukup membuat pekerjaan generasi Z lebih mudah. Dan dari segi efektifitas yang dirasakan oleh nasabah generasi Z yaitu dengan adanya sitsem scan Q-ris, informasi transaksi keuangan hal tersebut membuat mobile banking BSI efektif. Dan selanjutnya segi bermanfaat generasi Z ini kurang merasakan manfaat dari BSI Mobile karena mereka jarang menggunakan.

Dan dari hasil penelitian generasi Z mereka jarang menggunakan mobile banking disebabkan selain kurangnya manfaat bagi mereka yaitu disebabkan karena generasi Z yang kurang minatnya mengenai bank syariah. Dan adapun mereka menjadi nasabah bank syariah disebabkan oleh adanya tuntutan sekolah ataupun kampus. Serta mereka lebih minat menabung pada bank konvensional dari pada bank syariah sendiri. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya generasi Z tergolong pengguna mobile banking pasif

Berdasarkan analisis dari generasi X, Y dan Z diatas dapat disimpulkan bahwa generasi X, Y memliki persepsi positif kemanfaatan yang sama. Berbeda dengan generasi Z memiliki persepsi kemanfaatan yang berbeda yaitu terletak pada segi manfaat dan tidak terlalu meningkatkan produktifitas mereka, hal itu dikarenakan mereka yang jarang menggunakan mobile banking BSI.

Analisis Dampak Persepsi Kemanfaatan Oleh Generasi X, Y dan Z Pada Jumlah Penggunaan BSI Mobile

Pada bagian ini akan membahas secara mendalam tentang Analisis Dampak Persepsi Kemanfaatan Oleh Generasi X, Y dan Z Pada Jumlah Penggunaan BSI Mobile. Dampak dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik itu positif ataupun negatif. Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini, dapat dianalisis bahwa dampak dari persepsi kemanfaatan oleh generasi X, Y dan Z pada jumlah penggunaan BSI Mobile bahwa menunjukan adanya peningkatan pada jumlah penggunaan BSI Mobile ini. Hal itu disebabkan karena mereka semua baik generasi X, Y dan Z mereka beranggap bahwa percaya aplikasi mobile banking ini seuatu aplikasi yang memberikan kemudahan bagi penggunannya. Hal tersebut dapat dilihat dari paparan data seperti dibawah ini:

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah Dan Pengguna BSI Mobile Triwulan I Tahun 2024

Bulan	**Jumlah Nasabah**	**Jumlah Pengguna BSI *Mobile***
Januari	17.595	3.813
Februari	17.709	3.990
Maret	17.785	4.188

Sumber: Laporan Perbulan BSI KCP Yos Sudarso Nganjuk, 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari bulan Januari 2024 hingga bulan Maret 2024 adanya peningkatan penggunaan BSI Mobile. Dapat dilihat bulan Januari 21,6% pengguna BSI Mobile dari jumlah nasabah. Dan untuk bulan Februari sebesar 22,5%, sedangkan bulan Maret sebesar 23,5%. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan jumlah pengguna BSI Mobile yang mana dapat dilihat bahwa akhir Desember tahun 2023 bahwa pengguna BSI Mobile sebesar 20,4% dari jumlah nasabah yang ada.

Berdasarkan paparan diatas dapat dianalisis bahwa dampak persepsi kemanfaatan yaitu bertambahnya jumlah pengguna BSI Mobile. Hal itu sesuai dengan teori TAM oleh Davis bahwa kemanfaatan dan kemudahaan suatu teknologi mempunyai hubungan yang erat pada penggunaan suatu teknologi(Davis, 1989). Yang mana orang cenderung menggunakan atau tidak menggunakan suatu teknologi tersebut sejauh mana mereka yakin akan hal tersebut dapat membantu pekerjaan mereka.

Disisi lain akan tetapi dalam meningkatnya jumlah pengguna BSI Mobile, terdapat adanya pengguna BSI Mobile aktif dan pasif. Dan setelah dianalisis generasi Z cenderung menjadi pengguna pasif BSI Mobile hal itu disebabkan mereka kurang tertariknya menabung pada bank BSI dan mereka hanya menjadi nasabah bank BSI karena ada tuntutan dari pihak sekolah mereka. Karena kurang minatnya generasi Z dalam menabung di bank BSI sehingga menjadikan generasi Z jarang melakukan transaksi dengan mobile banking BSI.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan dari penelitian persepsi kemanfaatan oleh generasi X, Y dan Z dalam penggunaan BSI Mobile (studi pada Bank BSI KCP Yos Sudarso Nganjuk) yaitu: Generasi X dan Y memiliki persepsi kemanfaatan mengenai BSI Mobile yang sama yaitu mereka semua merasa bahwa BSI Mobile ini membuat pekerjaan mereka lebih cepat, meningkatkan produktivitas, membuat kinerja pekerjaan mereka lebih baik, membuat pekerjaan mereka lebih mudah, BSI mobile sangat memberikan manfaat bagi mereka serta mereka merasa BSI Mobile ini sangat efektif. Kemudian generasi Z mereka memiliki persepsi kemanfaatan bahwa BSI Mobile ini membuat pekerjaan mereka lebih cepat, membuat kinerja pekerjaan mereka lebih baik, membuat pekerjaan mereka lebih mudah, serta mereka merasa BSI Mobile ini efektif. Akan tetapi generasi Z menganggap BSI mobile tidak memberikan manfaat bagi mereka dan tidak meningkatkan produktivitas mereka. Dan adapun hal tersebut disebabkan karena mereka

jarang menggunakan BSI Mobile sehingga mereka merasa BSI Mobile ini tidak memberikan manfaat dan meningkatkan produktiftas. Adapun generasi Z memiliki persepsi seperti itu disebabkan karena kurangnya minat mereka menabung di bank BSI sehingga mereka jarang melakukan transaksi di BSI Mobile. Kemudian dari persepsi kemanfaatan oleh generasi X, Y dan Z berdampak pada jumlah peningkatan penggunaan BSI Mobile dan hal itu karena generasi X, Y dan Z mengetahui dari kemanfaatan dan kemudahan BSI Mobile itu sendiri.

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis ingin mencoba memberikan beberapa saran yang nantinya mungkin dapat bermanfaat bagi semua pihak. Dan adapun sarannya ialah: Bagi bank sebaiknya dapat memberikan edukasi yang lebih baik kepada nasabah tentang manfaat dan cara penggunaan mobile banking agar nasabah lebih memahami dan memanfaatkannya secara optimal. Dan juga bank dapat melakukan promosi yang lebih strategi untuk meningkatkan kesadaran dan minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking. Selain terhadap penggunaan mobile banking juga terhadap minat nasabah untuk menabung di bank syariah. Disisi lain juga bank harus tetap menjaga dan meningkatkan keamanan dalam penggunaan mobile banking agar nasabah merasa aman, nyaman dan percaya dalam menggunakan mobile banking. Dan untuk peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau referensi, untuk meneliti lebih mendalam dalam pembahasan topik yang sama, serta melengkapi segala kekurangan yang ada didalam penelitian ini

REFERENSI

Damanuri, Aji. Metode Penelitian Mu'amalah. Ponorogo: STAIN PO Press, 2010.

Hardani, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, Nur Hikmatul Aulia, Helmina Andriani, Rhousandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Edited by Husnu Abadi. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.

Jogiyanto. Sistem Informasi Keprilakuan. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA Dr. Umar Sidiq. Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. Edited by Anwar Mujahidin. Journal of Chemical Information and Modeling. Vol. 53. Ponorogo: Nata Karya, 2019. http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf.

Miles, Matthew B., and A. Michel Huberman. Qualitative Data Analysis. Edited by Rebacca Holland. London: Sage, 1994.

Murdiyanto, Eko. Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). Yogyakarta Press. I. Yogyakarta: LP2M UPN Veteran, 2020. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx.

Nasution, Abdul Fattah. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Harfa Creative, 2023.

Pahleviannur, Muhammad Rizal, Anita De Grave, Dedi Mardianto, Debby Sinthania, Lis Hafrida, Vidriana Oktaviano Bano, Dani Nur Saputra, et al. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edited by Fatma Sukmawati. Pradina Pustaka. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022.

Purba, Elvis F., and Parulian Simanjuntak. Metode Penelitian. Medan: Universitas HKBP Nommensen Medan, 2011.

Rahmadi. Pengantar Metodologi Penelitian. Edited by Syahrani. Antasari Press. Banjarmasin: Antasari Press, 2011. https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf.

Rifai, Abubakar. Pengantar Metodologi Penelitian. Antasari Press. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.

Saat, Sulaiman, and Sitti Mania. Pengantar Metodologi Penelitan. Edited by Muzakkir. Gowa: Pusaka Almaida, 2020.

Jurnal

Aisyah, Ika, Raden Agrosamdhyo, and Ely Mansur. "Persepsi Nasabah Pada Fitur Layanan Top Up E-Wallet BSI Mobile Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta." Jurnal Nirta : Studi Inovasi 3, no. 1 (2023): 01–13. https://doi.org/de.

Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." Management Information System Research Center University of Minnesota 13, no. 3 (1989): 319–40. https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621.

Hasibuan, Kiki Andrea Putri, Silvia Anggrie Nst, Dini Lestari, and Muhammad Ikhsan Harahap. "Persepsi Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah Uin Sumatera Utara Terhadap Layanan Aplikasi Mobile Banking BSI." Ekonomi Syariah 4, no. 1 (2023): 205–16. https://doi.org/10.1201/b18114-28.

Hayati, Nur, and Ajeng Pipit Fitriani. "Pengaruh Kredibilitas Bank, Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Aplikasi Perbankan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Bsi Mobile Di Bank Syariah Indonesia Kcp Ponorogo Soetta." RISTANSI: Riset Akuntansi 4, no. 1 (2023): 84–110. https://doi.org/10.32815/ristansi.v4i1.1720.

Malfiandri. "Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking Bank Kalbar Syariah." EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen … 3, no. 1 (2023): 158–63.

Nst, Askur Hamid, Elya Rosa Maharani Sembiring, Putri Andini Al-Khoiri, and Nurbaiti Nurbaiti. "Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking BSI." Manajemen Dan Ekonomi 1, no. 1 (2022): 114–22. https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.480.

Putra, Yanuar Surya. "Theoritical Review: Teori Perbedaan Generasi." Among Makarti 9, no. 18 (2016): 123–34.

R, Aghuts Naufal, Safinatul Iza, Mustofiatul Aini, Selisa Nur Leoni, and Fika Qonita. "Persepsi Positif Generasi Z Terhadap Teknologi Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan)." GLORY (Global Leadership Organizational Research in Management) 1, no. 4 (2023).

Rukmiyati, Ni Made Sri. "Perilaku Keuangan Wirausaha Pada Industri Pariwisata: Studi Komparatif Generasi X, Y Dan Z." Jurnal Kepariwisataan 21, no. 1 (2022): 67–76. https://doi.org/10.52352/jpar.v21i1.730.

Thangavel, Chandrakumar, Ramya Thangavel, Elangovan Ramanujam, Deepthi Tabitha Bennet, and Preethi Samantha Bennet. “Consumer Perception of Internet Banking and Mobile Banking Using Twitter Analytics.” International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development 14, no. 1 (2022): 10–12. https://doi.org/10.4018/IJSKD.297978.

Yunani, Halimah Dja’far, and Addiarrahman. “Analisis Persepsi Dan Sikap Masyarakat Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rimbo Bujang.” ECOBUSS : Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi Dan Bisnis 6, no. 2 (2023): 787–96.

Skripsi

Darmawansyah, Rido. “Persepsi Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Mbanking) Pada Bank Syariah Mandiri KK Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Dan Strategi Pemasarannya Laporang Magang.” Universitas Islam Indonesia, 2019.

Hasanah, Siti. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Pada Masa Pandemi Tahun 2020 (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Majenang.” UIN Prof.K.H. Saifudin Zuhri, 2022.

Iksan, Sohibul. “Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur Pelayanan Di Aplikasi BSI Mobile Dan M-Syraiah (Studi Pada Mahasiswa Febi UIN Mataram).” UIN Mataram, 2022.

Lestari, Ranti Dwi. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia).” UIN Walisongo, 2021. http://www.nber.org/papers/w16019.

Nasar. “Analisis Persepsi Dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo) Analisis Persepsi Dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking (Studi Masyarakat Kecamatan Bara Kota Pal.” IAIN Palopo, 2022.

Ratih, Noviana. “Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen Dan Karyawan FEBI IAIN Metro).” IAIN Metro, 2019.

Saputra, Iwan. “Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu.” IAIN Bengkulu, 2021.

Septiana, Ubah. “Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Stabat).” UIN Sumatera Utara, 2021.

Zahra, Nabila Aulia. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri.” UIN Syarif Hidayatullah, 2021.

Internet

Damanuri, A. (2010). Metode Penelitian Mu’amalah. STAIN PO Press.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. Management Information System Research Center University of Minnesota, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621

Hasanah, S. (2022). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking pada Masa Pandemi Tahun 2020 (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Majenang. UIN Prof.K.H. Saifudin Zuhri.

Hayati, N., & Fitriani, A. P. (2023). Pengaruh Kredibilitas Bank, Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Aplikasi Perbankan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Bsi Mobile Di Bank Syariah Indonesia Kcp Ponorogo Soetta. RISTANSI: Riset Akuntansi, 4(1), 84–110. https://doi.org/10.32815/ristansi.v4i1.1720

Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keprilakuan. Andi Offset.

Lestari, R. D. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia) [UIN Walisongo]. http://www.nber.org/papers/w16019

Michael Dimock. (2019, January 17). Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. Pew Research Center. https://www-pewresearch-org.translate.goog/short-reads/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis (R. Holland (ed.)). Sage.

Pahleviannur, M. R., Grave, A. De, Mardianto, D., Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Saputra, D. N., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Amruddin, Alam, M. D. S., Lisya, M., & Ahyar, D. B. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Fatma Sukmawati (Ed.), Pradina Pustaka. Pradina Pustaka.

Putra, Y. S. (2016). Theoritical Review: Teori Perbedaan Generasi. Among Makarti, 9(18), 123–134.

Rifai, A. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In Antasari Press. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.

Rukmiyati, N. M. S. (2022). Perilaku Keuangan Wirausaha Pada Industri Pariwisata: Studi Komparatif Generasi X, Y Dan Z. Jurnal Kepariwisataan, 21(1), 67–76. https://doi.org/10.52352/jpar.v21i1.730

Saat, S., & Mania, S. (2020). Pengantar Metodologi Penelitan (Muzakkir (ed.)). Pusaka Almaida.