

Persepsi Positif Generasi Z Terhadap Teknologi Perbankan (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN KH ABDURRAHMAN WAHID Pekalongan)

Aghuts Naufal R¹ ,Safinatul Iza²,Mustofiatul Aini³,Selisa Nur Leoni⁴
,Fika Qonita⁵

UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan

Alamat: Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pas 51161

Korespondensi penulis: aghutsnaufal@gmail.com

Abstract

Advances in banking technology are currently very rapid, such as the emergence of digital payment methods. This digital method is enough to help humans, especially in terms of the economy, such as making transactions easier. The method used in this research is descriptive qualitative analysis. The data collection technique in this study was by interviewing the issues discussed. This research discusses the perspective of generation Z on banking technology. The existence of banking technology certainly helps the efficiency of its users, because it can make it easier for users. Users of banking technology can certainly use it at any time without worrying about the privacy of personal data, because the service system is good and also maintains an image.

Keywords: positive perspective, generation Z, banking technology

Abstrak

Kemajuan teknologi perbankan saat ini sangat pesat, seperti munculnya metode pembayaran digital. Metode digital tersebut cukup membantu manusia khususnya dalam hal perekonomian, seperti memudahkan dalam bertransaksi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan wawancara mengenai permasalahan yang dibahas. Penelitian ini membahas mengenai perspektif generasi Z terhadap adanya teknologi perbankan. Adanya teknologi perbankan tentunya membantu efisiensi penggunaan, karena dapat mempermudah penggunaannya. Penggunaan teknologi perbankan tentunya dapat digunakan setiap saat dengan tenang tanpa rasa khawatir mengenai privasi data - data pribadi, karena sistem layanan yang bagus dan juga menjaga image.

Kata kunci: Perspektif positif, generasi z, teknologi perbankan

LATAR BELAKANG

Aktivitas Aktivitas perbankan mulai dikenal sekitar tahun 2000 SM di Kota Asyur dan Sumeria, dimana terjadi kegiatan para pedagang yang memberikan pinjaman biji-bijian kepada para petani dan pedagang yang membawa barang-barang antar-kota.tersebut terus berkembang dari tahun ke tahun hingga tiba di Indonesia yang saat itu dalam masa penjajahan Hindia Belanda. Dan saat ini, perbankan sudah tersebar sampai pelosok pedesaan. Teknologi perbankan telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Jasa perbankan sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Dimana perbankan memiliki setidaknya dua tujuan. Pertama, sebagai jasa penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Dan yang kedua adalah dengan menerima tabungan dari nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan

Received Juli 6, 2023; Revised Agustus 13, 2023; Accepted September 26, 2023

* Aghuts Naufal R, aghutsnaufal@gmail.com

dana, yang dapat diartikan bahwa bank dapat meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif.

Perbankan adalah bisnis yang padat karya, yakni yang dapat menyerap banyak tenaga kerja. Contohnya ketika seseorang datang ke cabang sebuah bank, misalnya untuk menabung. Saat membuka pintu bank tersebut, sudah dapat dijumpai orang-orang yang bekerja memberikan layanan salah satu core business nya yaitu layanan funding, atau pengumpulan dana dari masyarakat. Di dalam banking hall, tersebut dapat dijumpai customer service yang dengan ramah melayani kebutuhan perbankan nasabah seperti pembukaan rekening, deposito dan lainnya. Kemudian ada teller, yang melayani setoran tunai, tarikan tunai, transfer dan lainnya. Dan banyak lagi, yang bekerja di *back office*, yang menjalankan dan memenuhi kebutuhan transaksi perbankan nasabah.

Kemudian apabila nasabah datang ke bank, untuk mendapatkan pinjaman, nasabah dapat menjumpai account manager yang dengan sabar dan cermat mendengarkan kebutuhan nasabah, kemudian memberikan solusi atas kebutuhan nasabah tersebut. Dan nasabahnya dapat menggunakan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bank, seperti Anjungan Teller Mandiri (ATM), mobile banking, internet banking, sms banking, dan lain-lain.

Kemudahan yang diberikan dengan adanya teknologi perbankan membuat nasabah merasa diuntungkan. Namun sayangnya, layanan perbankan digital ini masih dinikmati oleh sebagian masyarakat Indonesia. Berdasarkan data dari lembaga keuangan dunia menyatakan hanya 54% dari masyarakat Indonesia yang tersentuh layanan perbankan dan selebihnya belum. Generasi millennial sekarang berfikir bahwa ATM, mobile banking, internet banking, sms banking dan lain-lainnya adalah hal yang sudah biasa. Dengan adanya hal tersebut, masyarakat juga kemudian berfikir ingin membuka rekening, menabung, mengajukan kredit atau pinjaman dan layanan perbankan lainnya, tanpa harus menghadirkan diri secara fisik di bank bersangkutan. Hal ini telah memungkinkan layanan perbankan untuk menjadi lebih efisien dan praktis bagi pengguna, terutama bagi generasi muda yang hidup di era digital seperti generasi Z. Diketahui bahwa Generasi Z merupakan generasi yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, yang tumbuh dalam lingkungan yang sangat terkoneksi dengan teknologi dan internet. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana persepsi generasi Z terhadap teknologi perbankan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa generasi Z sangat terbiasa dengan teknologi digital dan memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada persepsi positif generasi Z terhadap teknologi perbankan, dengan studi kasus pada mahasiswa UIN KH Abdurrahman

Wahid Pekalongan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi industri perbankan dalam mengembangkan teknologi perbankan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan generasi Z.

Selain itu, penelitian ini juga penting untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan teknologi perbankan yang saat ini tersedia di Indonesia, sehingga dapat memberikan masukan yang berguna dalam pengembangan teknologi perbankan yang lebih baik di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini juga dapat menjadi acuan

bagi pihak-pihak terkait dalam merancang strategi dan kebijakan perbankan yang lebih baik, khususnya terkait dengan pengembangan teknologi perbankan. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia, khususnya dalam bidang studi perilaku konsumen dan teknologi perbankan. Hal ini dapat memperkuat posisi Indonesia dalam menghadapi persaingan global di era digital yang semakin ketat, serta mempercepat transformasi digital di sektor perbankan Indonesia.

Oleh karena itu, penelitian tentang "Persepsi Positif Generasi Z Terhadap Teknologi Perbankan (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan)" ini memiliki banyak manfaat dan relevansi bagi industri perbankan, masyarakat, dan ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia...

KAJIAN TEORITIS

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yang di mana prosedur penelitian menggunakan hasil wawancara langsung terhadap objek penelitian, serta menggabungkan dengan teori-teori dari buku dan jurnal sebagai literatur dan penguat argumen. Serta menggambarkan fenomena yang terjadi terhadap peristiwa perkembangan teknologi perbankan. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dikarenakan penelitian ini berfokus terhadap persepsi positif mahasiswa UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan terhadap teknologi perbankan. Teknik pengumpulan data

pada penelitian ini menggunakan wawancara terhadap objek yang diteliti yaitu mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Langkah ini ditempuh guna mendapatkan data primer sebagai bahan penelitian. Selain itu data sekunder diperoleh dari informasi yang didapatkan, sumber lain yang digunakan sebagai data adalah referensi dari artikel dan buku-buku terdahulu yang pernah membahas topik serupa.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara mendalam dan detail terhadap objek yang dikaji dan diteliti, yaitu dengan menanyakan pendapat mengenai prespektif positif penggunaan teknologi perbankan dari berbagai bidang. Setelah proses wawancara selesai dilanjutkan dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif, yang mana pada proses analisis data dengan mendeskripsikan hasil dari wawancara yang telah dilakukan, dan kemudian di uraikan dengan teori penelitian terlebih dahulu. Dari hasil analisis itu kemudian dapat ditarik sebuah kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat proses pengumpulan data, rentang waktu dan lokasi penelitian, dan hasil analisis data (yang dapat didukung dengan ilustrasi dalam bentuk tabel atau gambar, **bukan** data mentah, serta **bukan** dalam bentuk *printscreen* hasil analisis), ulasan tentang keterkaitan antara hasil dan konsep dasar, dan atau hasil pengujian hipotesis (jika ada), serta kesesuaian atau pertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya, beserta interpretasinya masing-masing. Bagian ini juga dapat memuat implikasi hasil penelitian, baik secara teoritis maupun terapan. Setiap gambar dan tabel yang digunakan harus diacu dan diberikan penjelasan di dalam teks, serta diberikan penomoran dan sumber acuan. Berikut ini diberikan contoh tata cara penulisan subjudul, sub-subjudul, sub-sub-subjdul, dan seterusnya.

Berikut ini penjelasan untuk Sub judul kesatu.

1. Teknologi perbankan

Sejalan dengan lanju pertumbuhan penduduk yang cepat dan pesat. Teknologi perbankan mengalami kemajuan yang signifikan dari masa ke masa. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan adalah layanan online banking. Dengan adanya online banking berbagai macam transaksi dapat dilakukan secara online oleh nasabah. Baik dari rumah, tempat usaha, atau lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil.

Layanan online bank sendiri antara lain Automatic Teller Machine (ATM) dan electronic banking (e-banking). Bank di Indonesia membagi layanan e-banking ke dalam 4 kategori, yaitu internet banking, mobile banking, phone banking dan SMS banking.

Dengan layanan yang kompleks, namun teknologi perbankan berusaha memberikan kemudahan dalam menggunakan fasilitasnya. Dengan kemudahan tersebut, teknologi perbankan mudah untuk diterima oleh penggunanya. Teknologi perbankan selalu berusaha memenuhi tuntutan kebutuhan akan perkembangan teknologi, sehingga industri perbankan menyediakan layanan berbasis teknologi informasi. Salah satunya adalah penggunaan Mobile Banking (M-Banking). M-Banking merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersamaan. Dengan adanya *M-Banking*, berbagai macam layanan yang disediakan oleh bank mampu kita nikmati 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang untuk transaksi personal.

Dengan munculnya M-Banking untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan alternatif dalam melakukan transaksi perbankan, dengan penggunaan teknologi ini, masyarakat tidak perlu lagi untuk mengantri di kantor-kantor maupun ATM. Berbagai layanan yang diberikan semakin beragam dan terpercaya. Kemajuan yang baik dari perbankan ini juga disambut baik oleh masyarakat. Karena keberadaannya memberikan dampak yang cukup besar jika dibandingkan sistem perbankan yang dulunya digunakan. Dengan adanya berbagai macam fasilitas dan kemudahan yang diberikan, memberikan kepuasan kepada nasabah yang menggunakan fasilitas tersebut.

Selain dari banyaknya fitur yang diberikan, layanan yang diberikan oleh perbankan dari platform online juga tidak kalah bagus dengan bank riil nya. Dengan memberikan kualitas layanan yang baik ini kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan layanan yang diberikan oleh bank akan terus meningkat.

Penggunaan M-Banking juga lebih memberikan privasi terhadap nasabah yang melakukan transaksi, dikarenakan sifatnya yang dapat dikerjakan sendirian. Berbeda dengan kegiatan perbankan yang dilakukan di tempat riil.

2. Presepsi positif yang diberikan

Berbagai layanan yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabahnya, membentuk keterikatan antara nasabah dengan lembaga perbankan tersebut. Keterikatan yang terjalin antara dua pihak tersebut tidak hanya semata-mata bernilai dengan nominal. Sebuah

kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah terhadap entitas perbankan yang memberikan dia pinjaman dapat terbentuk.

Presepsi positif yang diberikan oleh nasabah cenderung dipengaruhi aspek-aspek yang diberikan bank terhadap nasabahnya. Salah satu yang menjadikan nasabah memberikan penilaian positif terhadap bank dikarenakan pelayanan yang diberikan. Selain dengan kenyamanan dan kemudahan, penjagaan kepercayaan dan privasi mengenai data diri nasabah juga menjadikan tolak ukur pemberian presepsi positif terhadap teknologi perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan M-Banking sudah banyak yang menggunakan, karena M- Banking cukup membantu saat melakukan transaksi. Mobile banking adalah layanan perbankan yang Diberikan oleh bank untuk turut mendukung kelancaran dan kemudahan perbankan efisiensi dan efektivitas nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Perbankan seluler tidak akan berfungsi jika alat tidak mendukungnya sebagai yang dapat dieksekusi Perbankan seluler. Telepon genggam atau handphone digunakan sebagai alat komunikasi. Siapa pun yang memiliki ponsel dapat dengan mudah berdagang dengan fitur ini dimanapun dan kapanpun. Dengan hadirnya teknologi perbankan saat ini dapat mempermudah dalam mengatur finansial, selain itu dapat menghemat waktu. Ada beberapa persepsi yang membuat generasi Z dalam menggunakan teknologi perbankan. Untuk mempermudah menganalisis persepsi generasi Z dalam menggunakan teknologi perbankan, maka peneliti mengklarifikasikan berdasarkan persepsi berikut :

a) Persepsi kemudahan suatu website untuk diakses

Dengan adanya aplikasi perbankan di ponsel, nasabah dapat melakukan transaksi dan mengelola keuangan dengan cepat, tanpa harus mengunjungi ke bank. Faktor kemudahan suatu website di akses ini mendorong para nasabah khususnya generasi Z untuk menggunakan jasa layanan Mobile Banking. Selain efisien, dengan adanya aplikasi mobile banking memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya bukan untuk mempersulit para penggunanya.

b) Persepsi kehandalan layanan 24 jam

Persepsi kehandalan layanan 24 jam ini merupakan salah satu persepsi yang membuat generasi Z menggunakan mobile banking. Jika suatu layanan tidak baik, maka para nasabah akan enggan menggunakan layanan aplikasi mobile banking. Ada beberapa yang masih kurang puas dalam kehandalan layanan 24 jam dari mobile banking ini. Dimana ada salah satu mahasiswa yang bernama Anas Tasya mengatakan bahwa ada rasa kekhawatiran akibat adanya kasus BSI yang berkendala pada saat menggunakan

aplikasi mobile banking. Hal tersebut tentunya menjadi masukan tersendiri agar aplikasi mobile banking menjadi lebih baik.

c) Persepsi kredibilitas perusahaan jasa layanan

Dengan adanya persepsi ini membuat generasi Z masih tetap dan bahkan banyak yang ingin menggunakan aplikasi mobile banking. Karena sistem layanan yang bagus dan menjaga image. Dari aplikasi ini bisa digunakan kapanpun dan dimanapun serta lebih praktis.

d) Persepsi privasi pengguna

Adanya persepsi ini memberikan nasabah ruang privasi dalam kerahasiaan data-data pribadi nasabah yang tidak boleh bocor oleh pihak manapun. Dimana ada salah satu mahasiswa yang bernama Anggi mengatakan bahwa adanya rasa kekhawatiran jika ada kebocoran informasi mengenai data pribadi. Dengan adanya hal tersebut, Bank harus memberikan privasi agar nasabah merasa nyaman untuk menggunakan aplikasi mobile banking.

Dari penjabaran persepsi Generasi Z dalam menggunakan teknologi perbankan, dapat dilihat bahwa generasi Z menyukai aplikasi ini karena banyak kemudahan yang diberikan pada layanan aplikasi mobile banking. Karena mereka tumbuh dengan teknologi digital jadi sudah lebih terbiasa menggunakan perangkat mobile dan internet. penggunaan mobile bank didorong seseorang menggunakan mobile banking untuk mendukung perbankan. Kegunaan atau manfaat dari penggunaan mobile banking juga merupakan faktor penting mendukung seseorang menggunakan ponsel perbankan. Kemudahan tersebut juga dirasakan oleh Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa perspektif positif generasi Z dalam penggunaan teknologi perbankan baik syariah maupun konvensional banyak memberikan dampak yang baik terhadap kemudahan yang didapatkan dari adanya fasilitas berupa layanan aplikasi mobile banking. Generasi Z yang tumbuh dalam era revolusi yang serba digital menjadikan terbiasanya dalam penggunaan teknologi berupa perangkat mobile dan internet. Generasi Z menggunakan teknologi perbankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara alternatif dan efisien dalam melakukan transaksi perbankan. Penggunaan teknologi ini, masyarakat tidak perlu lagi untuk mengantri di kantor-kantor maupun ATM

dan pelayanan mobile banking memberikan kemudahan dalam mengatur kebutuhan finansial. Selain dengan kenyamanan dan kemudahan, penjagaan kepercayaan dan privasi mengenai data diri nasabah juga menjadikan tolak ukur pemberian persepsi positif terhadap teknologi perbankan.

DAFTAR REFERENSI

- Asta, I. N., & Jaya, G. (2019). Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Anajemen*, 8(1), 7458–7485.
- Kholis, N. (2020). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Economicus*, 12(1), 80–88. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.149>
- Sari, A. K., Harjanti, Wulandari, & Chooifin, M. (2021). *Metodologi Penelitian*. www.tcpdf.org
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 518–528. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i3.269>
- Setyawan, M. A. (2022). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 8(2), 27–41.
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, I. W. J. O. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Tirtana, I., & Permata Sari, S. (2014). Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call for Paper Program Studi Akuntansi-FEB UMS*, 25, 671–688. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/4589>
- Setiawan Ruslim, T., Rahardjo, M., & Putera Siswanto, H. (2020). PENGARUH TANGIBLE, RESPONSIVENESS, TRUST, COMMUNICATION, DAN SATISFACTION TERHADAP LOYALITAS (INVESTIGASI: BANK “DANA***” DI MALL “TSR”). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(5). <https://doi.org/10.31933/jimt.v1i5.224>
- Listyowati, D., Rizky, A. D., & Hermawan, F. (2022). Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas SMS Banking, Mobile Banking dan Internet Banking. *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24(4).
- Ueno, S., Sudo, T., & Hirasawa, A. (2022). ATM: Functions of ATM Kinase and Its Relevance to Hereditary Tumors. In *International Journal of Molecular Sciences* (Vol. 23, Issue 1). <https://doi.org/10.3390/ijms23010523>