

**ANALISIS PERSEPSI GENERASI Z DALAM MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING SYARIAH**
**(Studi Kasus Kelurahan Lubang Kecamatan Barangin Panjang Kota
Sawahlunto)**

Maiyusmita Yusuf¹, Awaluddin²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Email : maiyusmitayusuf@gmail.com¹, awaluddin@uinbukittinggi.ac.id²

Abstrak

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh sebuah kemajuan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam industri keuangan. Di Indonesia, perkembangan industri digital yang pesat telah mendorong munculnya perusahaan rintisan yang memanfaatkan teknologi untuk melengkapi layanan bank tradisional. Transformasi digital dalam perbankan, termasuk perbankan syariah, telah mengubah cara masyarakat bertransaksi, dengan layanan *Mobile Banking* menjadi salah satu solusi utama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi Generasi Z dalam menggunakan *Mobile Banking* Syariah di Kelurahan Lubang Panjang, Kecamatan Barangin, Kota Sawahlunto. Dengan semakin berkembangnya teknologi keuangan, *Mobile banking syariah* menjadi pilihan yang menarik bagi generasi muda, terutama untuk transaksi yang mengikuti prinsip syariah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik wawancara mendalam kepada sebelas responden yang mewakili berbagai latar belakang dalam Generasi Z. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer yaitu generasi Z dan aparatur Lurah, sedangkan sumber data sekunder yaitu dokumentasi Kelurahan Lubang Panjang, Kecamatan Barangin, Kota Sawahlunto, jurnal dan internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki persepsi positif terhadap penggunaan *Mobile Banking* Syariah, terutama terkait dengan kemudahan akses, keamanan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Responden mengungkapkan kepuasan terhadap fitur-fitur yang tersedia, meskipun beberapa di antaranya menginginkan penambahan fitur yang lebih inovatif, seperti pengelolaan keuangan dan analisis transaksi. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa faktor keamanan menjadi pertimbangan utama dalam penggunaan *Mobile Banking* Syariah. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi referensi bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan layanan *mobile banking* syariah agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan Generasi Z. Hasilnya menunjukkan bahwa Generasi Z di Kelurahan Lubang Panjang tertarik untuk menggunakan mobile banking syariah.

Kata Kunci: Generasi Z, Mobile Banking Syariah, Persepsi, Kelurahan Lubang Panjang.

Abstract

This thesis is motivated by the advancement of technology that has brought significant changes in people's lives, including in the financial industry. In Indonesia, the rapid development of the digital industry has encouraged the emergence of startup companies that utilize technology to

complement traditional banking services. Digital transformation in banking, including Islamic banking, has changed the way people transact, with Mobile Banking services becoming one of the main solutions. This study aims to analyze the perception of Generation Z in using Islamic Mobile Banking in Lubang Panjang Village, Barangin District, Sawahlunto City. With the growing development of financial technology, Islamic Mobile Banking has become an attractive alternative for the younger generation, especially in the context of transactions that comply with sharia principles. The method used in this study is qualitative, with in-depth interview techniques to eleven respondents representing various backgrounds in Generation Z. The data analysis used is the qualitative analysis method. The data sources of this study are primary data sources, namely Generation Z and village officials, while secondary data sources are documentation of Lubang Panjang Village, Barangin District, Sawahlunto City, journals, and the internet. The results show that Generation Z has a positive perception of the use of Islamic Mobile Banking, especially related to ease of access, security, and compliance with sharia principles. Respondents expressed satisfaction with the available features, although some of them wanted the addition of more innovative features, such as financial management and transaction analysis. In addition, this study also found that security factors are a major consideration in the use of Islamic Mobile Banking. This study is expected to be a reference for related parties in improving Islamic mobile banking services to be more in line with the needs and expectations of Generation Z. The conclusion of this study is that Generation Z in Lubang Panjang Village is interested in using Islamic Mobile Banking.

Keywords: Generation Z, Islamic Mobile Banking, Perception, Kelurahan Lubang Panjang.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah mengakibatkan perubahan yang signifikan dalam kehidupan masyarakat, termasuk di sektor keuangan. Di Indonesia, perkembangan industri digital yang pesat telah mendorong munculnya perusahaan rintisan yang memanfaatkan teknologi untuk melengkapi layanan bank tradisional. Transformasi digital dalam perbankan, termasuk perbankan syariah, telah mengubah cara masyarakat bertransaksi, dengan layanan Mobile Banking menjadi salah satu solusi utama.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pandangan Generasi Z

terhadap penggunaan Mobile Banking Syariah di Kelurahan Lubang Panjang, Kecamatan Barangin, Kota Sawahlunto. Generasi Z adalah generasi pertama yang telah terpapar teknologi sejak usia dini dan menunjukkan minat yang besar dalam memanfaatkan layanan mobile banking syariah.

Survei menunjukkan bahwa 11 orang di Kelurahan Lubang Panjang menggunakan layanan mobile banking bank syariah. Mereka mengatakan bahwa aplikasinya mudah digunakan dan mereka menggunakannya untuk berbagai hal, seperti pembayaran melalui internet, transfer uang, dan pengecekan saldo.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan layanan mobile banking syariah yang lebih sesuai dengan keinginan Generasi Z. Oleh karena itu, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak-pihak terkait untuk meningkatkan layanan mobile banking syariah.

Judul penelitian ini adalah "Analisis Persepsi Generasi Z Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto)". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara mendalam kepada responden yang mewakili Generasi Z di Kelurahan Lubang Panjang.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses yang dilakukan seseorang untuk mengatur dan memahami informasi yang mereka terima melalui indera mereka (penglihatan, pendengaran, penciuman, perasaan, dan sentuhan) guna memberikan makna terhadap lingkungan sekitar.(Jafar 2019) Menurut Kartini Kartono, persepsi adalah pengamatan yang bersifat menyeluruh dan belum disertai dengan kesadaran, di mana subjek dan objeknya belum dapat dibedakan satu sama lain, sehingga hanya

terdapat proses tanggapan yang awal.(Jafar 2019) Persepsi, menurut Bimo Walgito, adalah proses pengorganisasian dan interpretasi rangsangan yang diterima oleh makhluk atau individu sehingga menjadi aktivitas yang terintegrasi dalam diri mereka sendiri. Di sisi lain, Jalaluddin Rakhmat mendefinisikan persepsi sebagai pengalaman yang berkaitan dengan sesuatu, kejadian, atau hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi dan memahami pesannya.

Dengan demikian, berdasarkan berbagai definisi tentang persepsi yang telah dijelaskan, ada kemungkinan bahwa persepsi adalah proses pengorganisasian dan interpretasi rangsangan yang dilakukan seseorang. Berbagai pengetahuan, keinginan, dan pengalaman yang relevan mempengaruhi proses ini. Proses ini berperan dalam memengaruhi perilaku manusia dalam menetapkan tujuan hidupnya.

Persepsi Generasi Z dalam Menggunakan Mobile Banking

Dengan hadirnya teknologi perbankan saat ini dapat mempermudah dalam mengatur finansial, selain itu dapat menghemat waktu. Terdapat beberapa persepsi yang memengaruhi generasi Z

dalam menggunakan Mobile Banking:(R et al. 2023)

- 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 akses suatu website mendorong nasabah, terutama generasi Z, untuk memanfaatkan 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

Salah satu faktor yang mendorong Gen Z untuk menggunakan Mobile Banking adalah persepsi tentang keandalan layanan 24 jam; jika layanan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, pengguna cenderung meninggalkan aplikasi. Namun, beberapa pengguna masih kurang puas dengan keandalan layanan 24 jam.

- c. Persepsi kredibilitas perusahaan jasa layanan

Karena sistem layanan yang memuaskan dan upaya untuk mempertahankan citra positif, Generasi Z

tetap tertarik dan bahkan banyak yang menggunakan aplikasi Mobile Banking. Aplikasi ini memungkinkan penggunaan kapan saja dan di mana saja, serta memberikan kenyamanan yang lebih praktis bagi penggunanya.

- d. Persepsi privasi pengguna

Adanya persepsi ini memberikan nasabah ruang privasi yang penting dalam menjaga kerahasiaan data pribadi mereka, yang tidak boleh bocor kepada pihak manapun. Oleh karena itu, bank harus memastikan bahwa privasi nasabah terjaga dengan baik, agar nasabah merasa tenang dan terlindungi saat menggunakan aplikasi Mobile Banking.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Rahmatullah, terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu:

- a. Faktor Internal yang Mempengaruhi Persepsi: Faktor-faktor internal yang ada dalam diri seseorang dapat mempengaruhi persepsi mereka, dan ini dapat mencakup beberapa hal, seperti:

- 1) Fisiologis

Semua orang memiliki cara unik untuk menginterpretasikan informasi, sehingga interpretasi

mereka tentang lingkungan juga dapat berbeda.

2) Perhatian

Individu mengeluarkan sejumlah energi untuk memperhatikan atau memfokuskan perhatian pada bentuk fisik dan mental suatu objek. Tingkat energi yang dikeluarkan setiap orang berbeda-beda, sehingga tingkat perhatian seseorang terhadap objek tersebut juga berbeda. Pada akhirnya, variasi dalam jumlah energi yang dikeluarkan seseorang memengaruhi bagaimana mereka melihat objek tersebut.

3) Minat

Seberapa banyak energi atau kewaspadaan perceptual yang dikeluarkan untuk melakukan persepsi menentukan persepsi terhadap suatu objek. Kecenderungan seseorang untuk memperhatikan stimulus tertentu dikenal sebagai kewaspadaan perceptual.

4) Kebutuhan yang Searah

Faktor ini dapat dilihat dari seberapa besar upaya yang dilakukan seseorang untuk menemukan sesuatu atau informasi yang dapat memenuhi kebutuhannya.

5) Pengalaman dan Ingatan

Memori sangat memengaruhi pengalaman, yaitu seberapa baik seseorang dapat mengingat kejadian masa lalu untuk memahami rangsangan dalam konteks yang lebih luas.

6) Suasana Hati

Perilaku dipengaruhi oleh kejadian emosional. Ini menunjukkan bahwa perasaan seseorang pada titik tertentu dapat memengaruhi cara mereka mengingat, bereaksi, dan menerima informasi.

b. Faktor-faktor eksternal termasuk sifat lingkungan dan benda-benda yang ada di dalamnya. Sudut pandang seseorang terhadap lingkungannya dapat diubah oleh elemen-elemen ini. Mereka juga dapat memengaruhi cara mereka menerima atau merasakan sesuatu. Beberapa elemen eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

1) Ukuran dan Penetapan Dari Obyek Stimulus

Ini menunjukkan bahwa semakin kuat hubungan antara suatu hal, semakin mudah dipahami. Bentuk dan ukuran suatu objek akan

memengaruhi persepsi individu, sehingga individu lebih mudah memperhatikan objek yang lebih besar, yang akhirnya menghasilkan persepsi.

2) Warna dari Obyekobyek

Objek-objek yang memantulkan lebih banyak cahaya akan lebih mudah dipahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan objek yang memantulkan sedikit cahaya. Warna dapat menarik perhatian dan memengaruhi cara individu melihat objek.

3) Keunikan dan Kekontrasan Stimulus

Stimulus yang muncul dengan cara yang berbeda dari latar belakang dan lingkungan di sekitarnya akan lebih mampu menarik perhatian. Keunikan dan kontras dapat membuat suatu objek lebih menonjol dan mudah diingat.

4) Intensitas dan Kekuatan Dari Stimulus

Stimulus yang lebih kuat atau intens menarik perhatian lebih sering daripada stimulus yang hanya terlihat sekali. Daya tarik suatu objek memengaruhi persepsi seseorang.

5) Motion atau Gerakan

Jika dibandingkan dengan objek yang diam, orang cenderung lebih memperhatikan objek yang bergerak dalam jangkauan pandangan mereka. Gerakan dapat menarik perhatian dan meningkatkan kesadaran terhadap objek tersebut.

Pengertian Generasi Z

Salah satu definisi dari "generasi" adalah kelompok orang yang memiliki usia, tahun kelahiran, dan tempat tinggal yang sama, serta berbagi pengalaman masa lalu yang memengaruhi pertumbuhan mereka. Generasi Z adalah generasi berikutnya setelah Generasi Milenial. Orang-orang dari Generasi Z lahir antara tahun 1997 dan 2012, yang muncul setelah Generasi Milenial atau Generasi Y.(Sekar Arum, Amira Zahrani, and Duha 2023) Gen Z juga dikenal sebagai iGeneration, generasi internet, atau generasi net. Mereka dianggap mampu melakukan berbagai kegiatan secara bersamaan. Selain itu, Gen Z memiliki hubungan yang erat dengan dunia maya, di mana hampir semua aktivitas mereka dilakukan secara online. Sejak usia dini, Generasi Z telah terpapar teknologi dan telah terbiasa dengan perangkat canggih.(Muhajirina et al. 2024)

Setiap orang memiliki ciri khas yang membedakannya dari yang lain, termasuk

Generasi Z, yang memiliki ciri khas yang membedakannya dari generasi sebelumnya. Karakteristik-karakteristik ini dipengaruhi oleh tempat tinggal, kondisi keluarga, status ekonomi, dan pola komunikasi yang lebih terbuka dibandingkan generasi sebelumnya.

Menurut Stillman, ada tujuh ciri ideal Generasi Z yang dapat ditemukan di Amerika Serikat dan negara lain, termasuk:(Sekar Arum et al. 2023)

a. *Figital*

Figital dalam hal ini merujuk pada kenyataan bahwa Generasi Z tidak bisa membedakan antara apa yang dilakukan di dunia nyata dan apa yang dilakukan di dunia digital. Perkembangan teknologi yang pesat di era ini telah memudahkan mereka dalam menemukan berbagai informasi, yang biasanya tersedia melalui berbagai aplikasi dan situs web online. Generasi Z tampaknya tidak terlalu mempermasalahkannya, meskipun dunia digital dapat mengurangi interaksi fisik.

Efisiensi waktu menjadi salah satu alasan utama mereka untuk beradaptasi dengan dunia digital. Dengan hanya melakukan klik, scroll, dan klik kembali, semua

kebutuhan dan keperluan mereka dapat terpenuhi dengan mudah.

b. *Hiper-kustomisasi*

Hiper-kustomisasi dalam konteks ini berarti bahwa Generasi Z tidak ingin diberi label atau cap tertentu pada diri mereka. Mereka ingin mengekspresikan kelebihan atau keunikan yang dimiliki sebagai bagian dari identitas mereka, tanpa terikat pada aspek seperti agama, suku, atau ras. Generasi Z lebih memilih untuk menyesuaikan identitas mereka sebanyak mungkin di mata masyarakat. Mereka belajar tentang seberapa berbeda mereka dibandingkan dengan orang lain dalam lingkungan yang sama dari keunikan mereka. Generasi Z dipandang sebagai sikap pembangkangan dan sulit diatur, dan mereka tidak suka dimasukkan ke dalam kelompok tertentu. Banyak orang mulai menentukan tujuan dan tujuan hidup mereka sendiri sejak remaja. Mereka juga menentukan langkah-langkah yang harus mereka ambil untuk mencapai tujuan tersebut.(Sekar Arum et al. 2023)

c. Realistik

Pengaruh orang tua yang berasal dari Generasi X, yang sering kali memiliki pandangan pesimis sebagai konsekuensi dari kehidupan yang tidak memenuhi harapan mereka, telah membentuk cara berpikir Generasi Z untuk tidak memiliki ekspektasi yang terlalu tinggi terhadap masa depan. Pandangan ini bukanlah sikap skeptis, melainkan lebih kepada sikap yang realistik. Oleh karena itu, Generasi Z memprioritaskan pembelajaran praktis daripada teoritis. Mereka lebih suka belajar bagaimana menjual barang atau menyelesaikan masalah dalam kehidupan nyata. Dengan karakteristik ini, mereka siap menyesuaikan diri untuk memenuhi kebutuhan di masa depan. Meskipun terlihat seolah-olah tidak percaya pada impian, Tindakan yang diambil oleh Generasi Z cenderung lebih nyata dan pada akhirnya dapat menguntungkan lingkungan. Mereka dapat memperoleh lebih banyak pengalaman jika mereka mulai bekerja dengan cepat.

d. *Fear of Missing Out (FOMO)*

Generasi Z, yang dibesarkan dalam era teknologi, aktif mencari informasi online yang dianggap bermanfaat untuk pekerjaan mereka. Mereka khawatir akan kehilangan informasi yang dapat mengganggu dan mengganggu hasil kerja mereka. Karena ingin tahu mereka yang besar, mereka gelisah jika tidak mendapatkan berita terbaru. Mereka takut akan tertinggal dibandingkan dengan orang lain karena kekhawatiran ini. Mereka tertarik untuk mempelajari dan memahami dasar dari tindakan orang lain. Ini dapat dilihat sebagai kesempatan bagi Generasi Z untuk meningkatkan daya saing mereka.(Sekar Arum et al. 2023)

e. *Weconomist*

Generasi Z adalah salah satu generasi yang sangat terbiasa bekerja sama, terutama dalam hal ekonomi. Mereka yang disebut sebagai "Ekonomi Berbagi" atau "Weconomist" memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pasar industri digital seperti Gojek, Grab, dan Disney+ Hotstar. Generasi Z cenderung lebih terbuka untuk membangun kolaborasi, tanpa terikat

pada hubungan yang terlalu dekat, asalkan perjanjian yang ada dihormati.

f. *Do It Yourself*(D.I.Y.)

Generasi Z disebut sebagai generasi digital yang mandiri, yang berarti mereka dapat belajar sendiri tanpa bantuan orang lain. Cukup dengan melihat video tutorial di YouTube, mereka dapat menyelesaikan berbagai hal dengan mudah. Namun, sifat mandiri ini juga membuat mereka dianggap kurang memiliki kemampuan untuk bekerja sama dalam tim. Mereka lebih suka fokus pada pekerjaan yang dapat diselesaikan sendiri dan menyerahkan tugas lainnya kepada rekan kerja. Karakteristik ini juga mendasari keinginan besar mereka untuk menjadi wirausaha, Karena Generasi Z mampu mengikuti passion mereka tanpa terjebak dalam jenis pekerjaan yang dianggap terlalu konvensional.

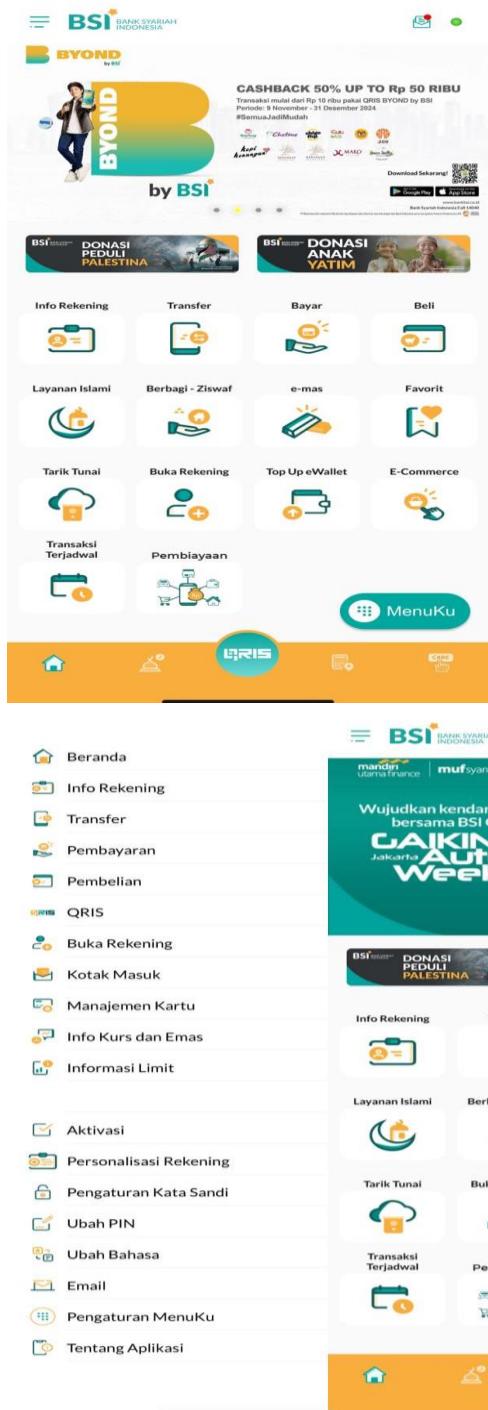
g. Terpacu

Generasi Z dianggap realistis dan tidak terlalu ambisius. Namun, mereka tetap bersemangat untuk menciptakan perubahan positif bagi

lingkungan dengan memanfaatkan teknologi saat ini dan siap untuk berkontribusi lebih untuk membantu banyak orang yang membutuhkan bantuan. Generasi Z memiliki kemampuan yang luar biasa untuk membangun dan memperkenalkan personal branding mereka ke publik sebagai langkah untuk mewujudkan tindakan-tindakan besar di masa depan.(Sekar Arum et al. 2023)

Fitur Mobile Banking

Bank menawarkan layanan mobile banking kepada nasabah, yang memiliki sistem keamanan yang solid dan berbagai fitur yang menarik. Informasi seperti saldo rekening, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, dan lokasi ATM atau cabang terdekat adalah beberapa fitur Mobile Banking. Selain itu, ada juga layanan transaksi seperti transfer antar BSI dan bank lain, pembayaran tagihan (seperti PLN, postpaid, telepon, sekolah, asuransi, internet, e-commerce, berbagi Ziswaf, BPJS, haji, dan umrah, serta multi-payment), pembelian (seperti voucher HP, E-money, paket data, Top Up e-money, LinkAja, GoPay, OVO, dan ShopeePay), dan penarikan tunai tanpa kartu.(Suwandi and Abin 2023).



Gambar 2.1
Fitur BSI Mobile

Sumber: *Aplikasi BSI Mobile*

Keunggulan dan Kekurangan Bank Syariah

a. Keunggulan

Bank Syariah tidak hanya menawarkan keuntungan, Namun, memiliki beberapa keuntungan tambahan yang harus Anda ketahui, seperti berikut. Bank Syariah memiliki lima keuntungan yang umumnya tidak diketahui:(Hasan 2014)

- 1) Fasilitas yang setara dengan Bank Konvensional

Banyak orang percaya bahwa karena perbankan syariah masih baru, jenis transaksi yang dapat dilakukan terbatas. Pandangan ini mungkin dapat dimengerti pada masa lalu, tetapi sekarang tidak lagi. Bank Syariah sekarang sangat modern. Berbagai jenis transaksi, termasuk kliring, kredit usaha, kredit rumah, deposito, dan tabungan, dapat dilakukan dengan mudah. Sebagian besar bank syariah terhubung ke jaringan ATM Bersama online, yang memudahkan penarikan dan transfer tunai ke bank lain secara instan. Beberapa bank bahkan tidak meminta layanan ini. Selain itu, beberapa bank syariah menawarkan kartu kredit syariah, internet banking, dan SMS banking untuk memberikan kemudahan tambahan.

2) Manajemen Finansial yang Lebih Aman

Investasi berbasis syariah hampir tidak terpengaruh oleh krisis finansial 2007 yang disebabkan oleh kredit subprime. Sejumlah bank Syariah baru muncul atau membuka cabang saat banyak bank investasi dan bank besar bangkrut atau membutuhkan dana. Krisis ekonomi ini menunjukkan bahwa sistem ekonomi liberal yang diterapkan oleh bank konvensional tidak seaman manajemen keuangan syariah.

3) Berkontribusi Langsung Memperkuat Bank Syariah

Bank Syariah memberikan 2,5% dari keuntungan tahunan mereka untuk zakat. Di bank konvensional, suku bunga pinjaman dan simpanan harus ditentukan sendiri oleh Bank Indonesia. Meskipun keadaan bank tidak menguntungkan, mereka tetap dapat menawarkan bunga simpanan yang tinggi dan bunga kredit yang rendah, yang dapat membahayakan kelangsungan hidup bank.

Anda secara tidak langsung menjadi "pemegang saham" di bank Syariah karena bank ini memberikan

nisbah, yang setara dengan "bunga" simpanan, berdasarkan kinerja keuangan mereka. Setiap simpanan yang Anda berikan akan meningkatkan investasi bank, dan setiap pinjaman yang Anda berikan akan meningkatkan keuntungan bank. Karena kredit yang diberikan menggunakan skema bagi hasil, semakin sukses bisnis Anda, semakin maju pula bank tersebut. Dengan kemajuan bank, lebih banyak keuntungan yang dapat dibagikan kepada nasabah.(Hasan 2014)

4) Membantu Orang yang Butuh berzakat

Jika Anda seorang Muslim yang memanfaatkan layanan Bank Syariah, secara tidak langsung Anda juga turut berkontribusi dalam berzakat dan membantu mereka yang membutuhkan. Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan zakat.

5) Halal

Kredit yang diberikan oleh bank syariah memiliki syarat yang mewajibkan dana tersebut digunakan untuk tujuan yang dianggap halal. Selain itu, bisnis yang dibiayai oleh

bank syariah tidak boleh terlibat dalam aktivitas yang melanggar hukum Islam. Hal ini tidak hanya membatasi pelanggan bank syariah pada umat Muslim, siapa pun dapat menjadi nasabah, asalkan penggunaan dananya halal. Walaupun nasabah tersebut beragama Islam, dia tidak boleh mengajukan kredit di Bank Syariah jika penggunaan dana atau usaha yang dilakukannya tidak sesuai dengan prinsip halal.

6) Pendapatan dan Pemberian Imbalan

Paragraf 162 dari PSAK 59 tentang Akuntansi Perbankan Syariah menyatakan bahwa kelompok pendapatan bank syariah terdiri dari:(Hasan 2014)

- a) Pendapatan operasi utama
- b) Pendapatan bersih sewa
- c) Pendapatan dari bagi hasil
- d) Pendapatan Operasi utama lainnya

Berbeda dengan cara bank konvensional membayar imbalan kepada pemilik dana, bank konvensional memberikan imbalan dalam bentuk bunga tetap yang sudah ditentukan sebelumnya, tanpa mempertimbangkan risiko atau tantangan yang dihadapi bank. Sebaliknya,

imbalan yang diberikan kepada pemilik dana di bank syariah sangat bergantung pada pendapatan yang diperoleh bank syariah sebagai pengelola dana mudharabah.

Bank syariah tidak boleh memberikan imbalan dalam jumlah yang telah ditentukan sebelumnya. Ini karena imbalan yang diterima oleh para deposan (penghimpun dana) sangat bergantung pada pendapatan yang dihasilkan dari pengelolaan atau penyaluran dana oleh bank syariah, terutama pendapatan yang dihasilkan dari aliran kas masuk (cash basis). Akibatnya, pendapatan bulanan tidak selalu konsisten.

b. Kekurangan

Selain keunggulan dan perbankan sistem syariah juga memiliki beberapa kelemahan, antara lain:(Siswajhanty et al. 2023)

- 1) Dalam hal sumber daya manusia, sistem perbankan syariah menekankan bahwa semua pihak yang terlibat dalam operasionalnya berasal dari agama yang sama, yaitu Islam. Sebenarnya, orang dari agama lain juga dapat bekerja di bank syariah asalkan bank tersebut beroperasi sesuai dengan nilai-nilai yang dianut oleh umat Muslim.

Selain itu, penguatan sistem administrasi diperlukan karena memberikan sanksi kepada pelanggan yang melanggar akan sulit jika tidak ada bunga atau denda keterlambatan.

- 2) Karena perbankan syariah berbeda dengan sekolah perbankan konvensional, ada sedikit institusi pendidikan yang mengajarkan perbankan syariah. Hal ini berdampak pada kualitas sumber daya manusia yang tersedia, yang diperlukan untuk meningkatkan hard skill dan soft skill, sehingga dapat memperkuat integritas Bank Syariah di masyarakat. Meskipun jumlah nasabah yang memanfaatkan fasilitas perbankan syariah semakin meningkat, masih terdapat kekurangan tenaga profesional yang siap.
- 3) Salah satu masalahnya adalah biaya yang lebih tinggi karena bank syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam praktiknya. Akibatnya, bank dapat mengenakan biaya yang lebih tinggi dalam operasional mereka untuk memenuhi biaya yang diperlukan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif dalam penelitian ini. Secara sederhana, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada cara peneliti memahami dan menafsirkan peristiwa, interaksi, dan perilaku subjek dari sudut pandang mereka sendiri dalam situasi tertentu.(Feny Rita Fiantika et al. 2022) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bahasa dan kata-kata alami dan menggunakan berbagai metode alami.

Sumber Data

Penelitian ini mengaplikasikan berbagai metode untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Data primer diperoleh secara langsung dari observasi dan wawancara dengan Generasi Z dan para lurah di Kelurahan Lubang Panjang. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tidak langsung, seperti buku referensi, situs web, dan media lain yang berkaitan dengan subjek penelitian. Metode pengumpulan data mencakup observasi, yang dilakukan

dengan mengamati langsung situasi di lapangan untuk mendapatkan informasi mendalam yang mungkin tidak terungkap dalam wawancara. Wawancara digunakan untuk memahami makna subjektif dari responden terkait topik penelitian melalui metode tanya jawab langsung. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan memeriksa informasi tertulis dari berbagai sumber, seperti berkas, jurnal akademik, buku, majalah, surat kabar, dan situs web.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menganalisis data melalui metode kualitatif yang sistematis untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang masalah yang diteliti. Analisis dimulai dengan mengumpulkan data, yang meliputi merangkum, memilih data yang relevan, dan mengelompokkan informasi penting guna menyederhanakan data mentah. Reduksi data ini membantu peneliti fokus pada tema utama, memudahkan pengumpulan data berikutnya, dan menyusun data agar lebih terorganisir. Setelah itu, data yang telah disaring disajikan dalam bentuk narasi singkat, diagram, atau pola hubungan antar kategori, untuk mempermudah pemahaman dan perencanaan langkah penelitian selanjutnya. Terakhir, penarikan

kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan selama dan setelah pengumpulan data, untuk mengidentifikasi pola dan menghasilkan kesimpulan yang menggambarkan inti dari permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Generasi Z Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah di Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto

Salah satu layanan perbankan adalah mobile banking, yang memungkinkan pelanggan mengakses informasi melalui internet. Layanan transaksi yang disediakan oleh bank sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam mengelola serta memantau keuangan mereka.

Meskipun di Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto tidak ada sosialisasi tentang bank syariah atau mobile banking syariah, dan pelanggan mobile banking syariah di Kelurahan Lubang Panjang tidak berasal dari latar belakang pendidikan Islam, ada beberapa faktor yang memengaruhi persepsi Gen Z terhadap layanan ini.

Proses di mana seseorang menginterpretasikan dan memberikan makna pada informasi yang mereka terima melalui indra mereka dikenal sebagai

persepsi. Proses ini mencakup pengamatan, pemahaman, dan penilaian rangsangan dari lingkungan mereka, yang dapat berupa objek, suara, atau sensasi lainnya. Faktor internal berasal dari individu dan faktor eksternal berasal dari lingkungan. Faktor internal termasuk kepribadian, sikap, motivasi, dan kondisi fisik, sedangkan faktor eksternal berasal dari informasi yang diterima dari luar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Nabila (22 Tahun) seorang Mahasiswi di salah satu Perguruan Tinggi tentang suatu hal yang menjadi alasan beliau menggunakan mobile banking syariah, bahwa:

“Salah satu alasan saya menggunakan mobile banking BSI adalah karena pihak kampus yang mewajibkan semua mahasiswa untuk memiliki Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang diterbitkan oleh BSI. Jadi, untuk mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) tersebut, saya harus membuka rekening di BSI dan menggunakan mobile banking. Awalnya saya merasa terbebani karena harus mengikuti aturan tersebut. Namun setelah menggunakan mobile banking BSI, saya menyadari bahwa ada banyak kemudahan

*yang ditawarkan. Misalnya, saya bisa membayar biaya kuliah dan melakukan transaksi lainnya dengan cepat dan mudah. Selain pembayaran biaya kuliah, saya juga bisa melakukan transfer uang, membeli pulsa, dan bahkan menabung. Inilah yang menjadi alasan saya menggunakan layanan mobile banking BSI”.*¹

Hasil wawancara di atas mengungkapkan pengalaman saudari Nabila dalam menggunakan mobile banking BSI mencerminkan dinamika antara kewajiban, adaptasi teknologi, dan manfaat yang diperoleh dari layanan perbankan digital. Awalnya, Nabila merasa terbebani oleh kewajiban dari kampus untuk membuka rekening di BSI demi mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Namun, setelah menggunakan mobile banking, ia menyadari banyak kemudahan yang ditawarkan, seperti pembayaran biaya kuliah, transfer uang, pembelian pulsa, dan menabung. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung dapat mengubah persepsi seseorang terhadap suatu layanan. Selain itu, kemampuan Nabila untuk beradaptasi dengan teknologi baru mencerminkan pentingnya pendidikan keuangan di

¹ Saudari Nabila. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara

oleh Peneliti di Kelurahan Lubang Panjang pada 27 Februari 2025.

kalangan mahasiswa, yang dapat membantu mereka mengelola keuangan dengan lebih baik. Penggunaan mobile banking oleh mahasiswa seperti Nabila juga berkontribusi pada inklusi keuangan, di mana lebih banyak orang dapat mengakses layanan keuangan dan dapat mengubah cara mereka memperlakukan keuangan di masa depan. Dengan demikian, pengalaman Nabila tidak hanya menggambarkan manfaat individu dari mobile banking, tetapi juga potensi positifnya dalam mendukung kebutuhan keuangan mahasiswa secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Husnul (22 tahun), seorang mantan karyawan di salah satu cabang bank di Kota Padang, beliau menyatakan bahwa:

“Saya sudah menggunakan mobile banking syariah sebelum menjadi karyawan di Bank BSI. Saya mengetahui dari keluarga saya bahwa menggunakan layanan BSI tidak dikenakan biaya administrasi, sehingga saya merasa lebih tertarik untuk memanfaatkannya.”²

Saudara Husnul menyatakan bahwa ia sudah menggunakan mobile banking syariah sebelum bergabung dengan Bank

BSI, yang menunjukkan pengalamannya langsungnya dengan layanan tersebut. Saudara Husnul mengetahui dari keluarganya bahwa menggunakan layanan BSI tidak dikenakan biaya administrasi, sehingga informasi ini menjadi daya tarik utama yang mendorongnya untuk memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini mencerminkan pentingnya pengaruh keluarga dalam pengambilan keputusan terkait produk keuangan, serta menunjukkan bahwa kebijakan tanpa biaya administrasi dapat meningkatkan minat pengguna.

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan kepada saudara Muhammad Rifky (22 Tahun) dengan pertanyaan Apa yang mendorong Anda untuk mulai menggunakan Mobile Banking di Bank BSI?, beliau menyatakan:

“Awalnya, saya mulai menggunakan Mobile Banking di Bank BSI karena saya mendengar banyak teman dan keluarga yang sudah menggunakan dan mereka sangat merekomendasikannya. Mereka bercerita tentang betapa mudahnya

² Saudara Husnul. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara

oleh Peneliti di Kelurahan Lubang Panjang pada 20 Februari 2025.

*melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank atau ATM”.*³

Berdasarkan dari pernyataan saudara Muhammad Rifky tersebut menunjukkan bahwa yang mendorong seseorang menggunakan mobile banking karena adanya pengaruh sosial, terutama dari teman dan keluarga. Rekomendasi positif yang diterima dari orang-orang terdekat menciptakan rasa percaya dan keyakinan bahwa layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi transaksi. Dengan mendengar pengalaman positif dari orang lain, saudara Muhammad Rifky merasa lebih termotivasi untuk mencoba *Mobile Banking*, yang mencerminkan bagaimana pengalaman kolektif dapat memengaruhi perilaku konsumen dalam memilih layanan perbankan digital. Hal ini juga menyoroti pentingnya strategi pemasaran berbasis rekomendasi dan testimoni pengguna dalam menarik pelanggan baru.

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada saudari Salvira (22 tahun) dan Winda Syahfitri (22 Tahun), mereka menyatakan:

³ Saudara Muhammad Rifky. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara oleh Peneliti di Kelurahan Lubang Panjang pada 20 Februari 2025.

*“Kami sering berbelanja online, dan kami merasa bahwa Mobile Banking akan memudahkan kami dalam melakukan pembayaran. Kami tidak perlu lagi repot-repot mencari uang tunai atau pergi ke ATM setiap kali ingin bertransaksi”.*⁴

Berdasarkan dari pernyataan diatas mencerminkan bahwa kebutuhan pengguna modern yang semakin bergantung pada kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, terutama di era digital di mana belanja online semakin populer. Dengan menggunakan *Mobile Banking*, saudari Salvira dan Winda Syahfitri merasakan manfaat signifikan dalam hal kenyamanan, karena mereka tidak perlu lagi repot mencari uang tunai atau mengunjungi ATM untuk menyelesaikan pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa *Mobile Banking* tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari, tetapi juga memberikan solusi praktis yang sejalan dengan gaya hidup yang serba cepat dan digital. Selain itu, pernyataan ini menyoroti bagaimana layanan perbankan yang inovatif dapat meningkatkan pengalaman

⁴ Saudari Salvira dan Winda Syahfitri. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara oleh Peneliti di Kelurahan Lubang Panjang pada 20 Februari 2025.

pengguna, menjadikannya lebih menarik bagi konsumen yang aktif berbelanja online.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada saudara Mursyid (25 Tahun) seorang karyawan kantor. Penulis menanyakan apakah saudara pernah mengalami kesalahan sistem saat menggunakan aplikasi? Dan jika ada apakah saudara memiliki saran untuk perbaikan aplikasi agar masalah ini tidak terjadi lagi?, dan beliau menyatakan:

"Ya, saya juga pernah ngalamin masalah sistem. Contohnya, aplikasi tiba-tiba crash atau nggak merespons pas saya lagi transaksi. Ini bikin saya kesal, apalagi saat saya butuh cepat-cepat menyelesaikan pembayaran. Saya sangat berharap kepada bagian IT untuk memperbaiki sistem autentikasi dan buat aplikasi lebih stabil. Mungkin juga bisa ditambahin fitur bantuan yang lebih gampang diakses supaya pengguna bisa lebih mudah saat ngalamin masalah".⁵

Saudara Mursyid mengungkapkan bahwa ia pernah mengalami masalah sistem pada aplikasi mobile banking, seperti aplikasi yang tiba-tiba crash atau tidak merespons saat melakukan transaksi. Pengalaman ini sangat mengganggu, terutama ketika ia perlu segera menyelesaikan pembayaran. Frustrasi yang dirasakannya mencerminkan dampak negatif dari kendala teknis tersebut, menunjukkan bahwa keandalan aplikasi sangat penting dalam konteks perbankan. Hal ini menekankan perlunya perbaikan sistem untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan transaksi dapat dilakukan dengan lancar dan efisien. Selain itu, usulan untuk menambahkan fitur bantuan yang lebih mudah diakses menunjukkan perhatian terhadap pengalaman pengguna, di mana dukungan yang efektif dapat membantu mengatasi masalah dengan cepat. Umpam balik ini memberikan wawasan bagi pengembang untuk fokus pada perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna.

Persepsi Generasi Z Terhadap Kemudahan dan Manfaat Dalam

⁵ Saudara Mursyid. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara

oleh Peneliti di Kelurahan Lubang Panjang pada 20 Februari 2025.

Menggunakan Mobile Banking Syariah di Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z di Kelurahan Lubang Panjang memiliki persepsi positif terhadap kemudahan dan manfaat mobile banking syariah. Kemudahan akses dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi mobile banking menjadi faktor utama yang menarik minat mereka, sejalan dengan gaya hidup digital yang mereka jalani. Sebagian besar orang yang menjawab lebih suka melakukan transaksi secara online, hal ini mencerminkan perubahan perilaku keuangan yang signifikan di kalangan generasi muda.

Namun, kendala yang dihadapi, seperti masalah stabilitas jaringan, menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi di daerah tersebut masih perlu ditingkatkan untuk mendukung penggunaan layanan digital secara optimal. Selain itu, kebutuhan akan edukasi mengenai keuangan syariah menjadi penting, mengingat banyaknya responden yang merasa belum sepenuhnya memahami prinsip-prinsip yang mendasari layanan tersebut. Oleh karena itu, pihak bank dan

lembaga terkait perlu mengembangkan program edukasi yang dapat meningkatkan literasi keuangan syariah di kalangan Generasi Z.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan perspektif Generasi Z tentang mobile banking syariah dan tantangan yang perlu ditangani untuk meningkatkan adopsi dan pemanfaatan layanan tersebut. Dengan memahami persepsi dan kebutuhan generasi muda, pengembang layanan dapat merancang solusi yang lebih sesuai dan menarik bagi pengguna di masa depan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Redo dan Orlando tentang persepsi umum terhadap kemudahan generasi z dalam menggunakan mobile banking, beliau menyatakan:

“saya bisa melakukan transfer uang dan membayar tagihan hanya dengan beberapa klik melalui ponsel saya”⁶

Berdasarkan wawancara saya dengan saudara Redo dan Orlando dapat disimpulkan bahwa generasi z menghargai efisiensi dan kecepatan yang ditawarkan

⁶ Saudara Redo dan Orlando. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara oleh Peneliti di

Kelurahan Lubang Panjang pada 20 Februari 2025.

oleh mobile banking. Kemudahan ini menjadi salah satu alasan utama mereka memilih untuk menggunakan layanan perbankan digital dibandingkan dengan metode tradisional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Yulfiana tentang apa yang membuat saudari merasa lebih mudah dalam menggunakan Mobile Banking dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional?, beliau menyatakan bahwa:

“Saya merasa Mobile Banking jauh lebih mudah karena saya bisa melakukan semua transaksi hanya dengan menggunakan ponsel saya. Tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM, yang sering kali memakan waktu dan tenaga. Dengan Mobile Banking, saya bisa melakukan transfer, membayar tagihan, atau berbelanja online kapan saja dan di mana saja. Selain itu, antarmuka aplikasi yang user-friendly membuat saya tidak kesulitan dalam navigasi. Saya juga suka fitur notifikasi yang memberi tahu saya tentang transaksi yang telah dilakukan, sehingga saya bisa lebih mudah memantau pengeluaran saya. Semua ini

membuat pengalaman bertransaksi menjadi lebih cepat dan efisien”.⁷

Pernyataan saudari Yulfiana diatas menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan Mobile Banking dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional terletak pada aksesibilitas dan efisiensi yang ditawarkannya. Dengan kemampuan untuk melakukan transaksi hanya melalui ponsel, saudari Yulfiana menghindari kerumitan dan waktu yang diperlukan untuk pergi ke bank atau ATM, yang sering kali menjadi kendala dalam kehidupan sehari-hari yang penuh dengan tugas. Selain itu, antarmuka aplikasi yang ramah pengguna dan fitur notifikasi memberikan pengalaman yang lebih terorganisir dan transparan dalam mengelola keuangan. Hal ini mencerminkan bagaimana teknologi dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam transaksi keuangan, menjadikannya pilihan yang lebih menarik bagi pengguna yang menginginkan solusi praktis dalam pengelolaan keuangan mereka. Dengan demikian, Mobile Banking tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksi, tetapi juga berkontribusi pada pengelolaan keuangan yang lebih baik dan lebih terkontrol.

⁷ Saudari Yulfiana. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara

oleh Peneliti di Kelurahan Lubang Panjang pada 20 Februari 2025.

Pertanyaan selanjutnya kepada saudari Widya, yaitu apakah ada fitur yang menurut anda perlu ditambahkan atau ditingkatkan di mobile banking syariah agar lebih mudah digunakan:

*“Saya rasa fitur edukasi tentang penggunaan aplikasi dan manajemen keuangan perlu ditambahkan. Ini akan membantu pengguna baru untuk lebih memahami cara menggunakan aplikasi dengan efektif”.*⁸

Berdasarkan pernyataan diatas penulis menyimpulkan yaitu, generasi z menginginkan dukungan tambahan dalam bentuk edukasi. Ini mencerminkan kebutuhan generasi z untuk memahami teknologi yang mereka gunakan, serta keinginan untuk meningkatkan literasi keuangan di kaalangan pengguna.

Pertanyaan terakhir yang penulis ajukan kepada saudara Hanif, yaitu apa saran saudara untuk pengembangan mobile banking syariah agar lebih mudah dan nyaman digunakan oleh generasi Z, beliau menyatakan:

*“Saya rasa penting untuk memiliki antarmuka yang lebih menarik dan mudah digunakan. Generasi Z sangat menyukai desain yang modern dan interaktif. Selain itu, fitur keamanan harus ditingkatkan, karena kami sangat peduli tentang privasi data. Edukasi tentang keuangan syariah juga penting, karena banyak dari kami yang belum sepenuhnya memahami prinsip-prinsipnya. Fitur yang terintegrasi dengan platform e-commerce dan media sosial juga akan sangat membantu, karena kami sering berbelanja online. Terakhir, dukungan pelanggan yang responsif sangat penting, terutama jika kami mengalami masalah saat menggunakan aplikasi”.*⁹

Pernyataan tersebut menekankan pentingnya mobile banking syariah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan generasi Z, dengan antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, mencerminkan preferensi mereka terhadap desain yang modern dan interaktif. Kesadaran mereka akan keamanan dan

⁸ Saudari Widya. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara oleh Peneliti di Kelurahan Lubang Panjang pada 20 Februari 2025.

⁹ Saudara Hanif. *Generasi Z Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto*, Wawancara oleh Peneliti di Kelurahan Lubang Panjang pada 20 Februari 2025.

privasi data juga menjadi hal yang utama, menunjukkan keinginan untuk mendapatkan perlindungan yang kuat terhadap informasi pribadi dan keuangan. Selain itu, kebutuhan akan edukasi mengenai keuangan syariah menunjukkan bahwa generasi ini memerlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang nilai-nilai dasar layanan tersebut. Integrasi dengan *platform e-commerce* dan media sosial akan membuat aplikasi lebih relevan, sementara dukungan pelanggan yang responsif sangat penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna. Secara keseluruhan, memahami karakteristik generasi Z adalah kunci dalam merancang layanan mobile banking yang efektif dan menarik.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada Generasi Z di Kelurahan Lubang Panjang Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi Generasi Z terhadap penggunaan mobile banking syariah di Kelurahan Lubang Panjang dipengaruhi oleh berbagai faktor, meskipun mereka belum mendapatkan sosialisasi yang

memadai mengenai layanan ini. Pengalaman individu menunjukkan bahwa kewajiban untuk membuka rekening, rekomendasi dari keluarga dan teman, serta kemudahan dalam melakukan transaksi menjadi pendorong utama dalam adopsi mobile banking. Meskipun awalnya merasa terbebani, banyak pengguna yang akhirnya menyadari manfaat signifikan dari layanan ini, seperti kemudahan dalam pembayaran dan pengelolaan keuangan. Selain itu, mobile banking sangat sesuai dengan gaya hidup modern yang mengutamakan efisiensi dan kenyamanan, terutama dalam berbelanja online. Namun, tantangan muncul terkait masalah teknis yang dialami pengguna, seperti aplikasi yang tidak responsif, yang menunjukkan pentingnya keandalan sistem. Penelitian ini menyoroti bahwa meskipun mobile banking syariah memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan inklusi keuangan di kalangan Generasi Z, masih diperlukan upaya tambahan dalam sosialisasi, pendidikan keuangan, dan perbaikan sistem agar

adopsi layanan ini dapat lebih luas dan efektif.

2. Generasi Z di Kelurahan Lubang Panjang memiliki persepsi positif terhadap kemudahan dan manfaat mobile banking syariah, dengan aksesibilitas dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi menjadi faktor utama yang menarik minat mereka. Meskipun mayoritas responden merasa nyaman melakukan transaksi secara online, kendala seperti masalah stabilitas jaringan menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur teknologi di daerah tersebut. Selain itu, terdapat kebutuhan akan edukasi mengenai keuangan syariah, mengingat banyak responden yang belum sepenuhnya memahami prinsip-prinsip yang mendasari layanan tersebut. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya desain antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, peningkatan fitur keamanan, serta integrasi dengan *platform e-commerce* dan media sosial untuk memenuhi kebutuhan generasi ini. Dukungan pelanggan yang responsif juga menjadi aspek penting dalam merancang layanan mobile banking

yang efektif dan menarik. Dengan memahami persepsi dan kebutuhan Generasi Z, pengembang layanan dapat merancang solusi yang lebih sesuai dan relevan untuk meningkatkan adopsi dan pemanfaatan mobile banking syariah di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, and Leli Honesti. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Pengantar Perbankan Syariah*. Ciputat: Referensi (GP Press Group).
- Jafar, Wahyu Abdul. 2019. *Persepsi Masyarakat Terhadap Urgensi Fiqh Moderat*. Bengkulu: Penerbit Vanda.
- Muhajirina, Dinda, Mukhlis, Annisa Latifah Salsabila, Luthfiah Khumaira, Khovifah Khairani, Adinda Dwi Fitria, Hifza Haridani, Anggina Cucu Khetri Sianturi, Nurul Rahmawati, Rizq Arya Satyo, Rahmi Indah Syahrina, Rosi Ani Riski Lubis, and Hubban Fathani Manik. 2024. "Identifikasi Generasi Milenial Golongan Z Di Desa Tuntungan II Kecamatan Pancur Batu." *PENDIS*

- (*Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*) 2(2). doi: 10.61721/pendis.v2i2.35.
- R, Aghuts Naufal, Iza Safinatul, Aini Mustofiatul, Selisa Nur Leoni, and Qonita Fika. 2023. "Persepsi Positif Generasi Z Terhadap Teknologi Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN KH ABDURRAHMAN WAHID Pekalongan)." *GLORY (Global Leadership Organizational Research in Management)* Vol. 1(4):207–14.
- Sekar Arum, Lingga, Amira Zahrani, and Nickyta Arcindy Duha. 2023. "Karakteristik Generasi Z Dan Kesiapannya Dalam Menghadapi Bonus Demografi 2030." *Accounting Student Research Journal* 2(1):59–72. doi: 10.62108/asrj.v2i1.5812.
- Siswajhanty, Farahdinny, Rivan Mandala Putra, Lianintan Suci, Lisa Yulinsa, Fauzan Kurnia Putra, and Herlangga Putra Mahendra. 2023. "Penerapan Prinsip Ekonomi Syariah Dalam Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7(2).
- Suwandi, Sevya Surya Suwandi, and Moh. Rois Abin. 2023. "Peran Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0 (Study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat)." *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SME's)* 16(2).