



## Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z

Shella Alycia Putri<sup>1</sup>, Arisky Andrinaldo<sup>2</sup>, Desta Rizkiya Tri Habsari<sup>3</sup>, Della Vutri<sup>4</sup>

Jurusan Akuntansi Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora  
Universitas Bina Insan

E-Mail : [alyciashella338@gmail.com](mailto:alyciashella338@gmail.com)<sup>1</sup> , [ariski.andrinaldo@univbinainsan.ac.id](mailto:ariski.andrinaldo@univbinainsan.ac.id)<sup>2</sup>  
[,destarizkiya05@gmail.com](mailto:destarizkiya05@gmail.com)<sup>3</sup> ,[dellavutri06gmail.com](mailto:dellavutri06gmail.com)<sup>4</sup>

**Abstrak** : Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan untuk terus meningkatkan layanan berbasis elektronik, salah satunya melalui mobile banking. Gen Z sebagai kelompok yang tumbuh di era digital memiliki tingkat penggunaan teknologi yang tinggi, sehingga menjadi pengguna utama layanan mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Gen Z. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Gen Z yang aktif menggunakan layanan mobile banking. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linier untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z. Kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, serta kelengkapan fitur mobile banking terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi Gen Z.

**Kata Kunci** : Mobile Banking, Kepuasan Nasabah, Gen Z, Perbankan Digital

**Abstract** : The development of digital technology encourages banks to continuously improve electronic-based services, one of which is through mobile banking. Gen Z, as a group that grew up in the digital era, has a high level of technology usage, making them the primary users of mobile banking services. This study aims to analyze the effect of mobile banking usage on Gen Z customer satisfaction. This study uses a quantitative method with a survey approach. Data were obtained by distributing questionnaires to Gen Z customers who actively use mobile banking services. The sampling technique used was purposive sampling. The collected data were analyzed using linear regression analysis to determine the effect of mobile banking usage variables on customer satisfaction. The results show that mobile banking usage has a positive and significant influence on Gen Z customer satisfaction. Ease of use, transaction speed, security, and completeness of mobile banking features have been shown to increase customer satisfaction levels. This study is expected to be a consideration for banks in improving the quality of mobile banking services to suit the needs and preferences of Gen Z.

**Keywords:** *Mobile Banking, Customer Satisfaction, Gen Z, Digital Banking*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan pada sektor perbankan, terutama melalui penyediaan layanan mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara cepat, praktis, dan tanpa batas waktu maupun lokasi. Layanan mobile banking menjadi salah satu inovasi utama dalam strategi transformasi digital perbankan karena mampu meningkatkan akses dan kemudahan layanan bagi nasabah modern. Layanan ini tidak hanya memberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas perbankan, tetapi juga menjadi salah satu faktor penentu kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Hal ini dikarenakan nasabah semakin menuntut pengalaman layanan yang efisien, responsif, dan aman. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking, yang mencakup aspek keandalan (reliability), tanggapan (responsiveness), dan faktor-faktor layanan lainnya, memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna mobile banking. (Antonov et al., 2022)

Seiring dengan berkembangnya layanan digital, Generasi Z menjadi segmen nasabah yang semakin dominan dalam penggunaan mobile banking. Generasi Z dikenal sebagai digital native, yaitu generasi yang sejak awal telah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Karakteristik ini menyebabkan Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keamanan sistem, serta kualitas pengalaman pengguna (user experience) dalam layanan mobile banking. Oleh karena itu, kepuasan Generasi Z terhadap mobile banking sangat dipengaruhi oleh bagaimana layanan digital tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka sebagai pengguna aktif teknologi.

Dalam konteks tersebut, penelitian yang mengkaji perilaku Generasi Z terhadap penggunaan mobile banking menunjukkan bahwa beberapa faktor seperti perceived security dan network availability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Studi yang dilakukan oleh (Pandit et al., 2025) menemukan bahwa persepsi keamanan dan ketersediaan jaringan merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan nasabah Generasi Z terhadap layanan mobile banking. Hasil ini menunjukkan bahwa selain kemudahan penggunaan, aspek keamanan dan kestabilan sistem juga menjadi pertimbangan utama bagi Generasi Z dalam menilai kualitas layanan mobile banking.

Mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo kapan saja dan di mana saja melalui perangkat mobile tanpa harus datang ke cabang bank atau ATM. Layanan ini juga menawarkan fitur tambahan seperti notifikasi real-time dan akses yang intuitif yang meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking, termasuk kemudahan penggunaan dan keamanan, berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, karena layanan tersebut meningkatkan efisiensi transaksi dan kenyamanan pengguna. (Andri Saputra, 2024)

Kepuasan nasabah merupakan kondisi psikologis yang muncul setelah nasabah menggunakan layanan mobile banking dan membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks perbankan digital, kepuasan nasabah menjadi indikator penting keberhasilan layanan karena mencerminkan sejauh mana

mobile banking mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efektivitas dalam transaksi sehari-hari. (Hernandez Axel, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem mobile banking, di mana semakin baik kualitas aplikasi yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital tersebut.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Mobile Banking**

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi finansial melalui perangkat mobile seperti smartphone tanpa perlu datang ke kantor bank atau ATM. Mobile banking memungkinkan nasabah mengakses berbagai fasilitas perbankan secara real-time selama terhubung dengan internet. Dalam penelitian *Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking*, dijelaskan bahwa mobile banking adalah fasilitas perbankan yang menggunakan alat komunikasi seluler seperti ponsel untuk memproses transaksi seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan pembayaran tagihan. (Ferils & Kamarudin, 2022)

### **Fungsi dan Manfaat Mobile Banking**

Mobile banking berfungsi sebagai **media layanan perbankan digital** yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan secara mandiri melalui perangkat mobile tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank. Fungsi utama mobile banking adalah memberikan **kemudahan akses transaksi perbankan** seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta memperoleh informasi rekening secara real-time. Dengan adanya mobile banking, bank dapat memberikan layanan yang lebih cepat, fleksibel, dan efisien sesuai dengan kebutuhan nasabah di era digital.

Hal ini sejalan dengan pendapat (Taufiq Rahmadghani, Osly Usman, 2024) yang menyatakan bahwa *mobile banking berfungsi sebagai sarana layanan perbankan elektronik yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat.*

Mobile banking memberikan berbagai **manfaat nyata bagi nasabah**, terutama dari segi kenyamanan dan efisiensi. Salah satu manfaat utama mobile banking adalah **menghemat waktu dan biaya transaksi**, karena nasabah tidak perlu datang ke bank atau ATM untuk melakukan aktivitas perbankan sehari-hari. Selain itu, mobile banking memungkinkan transaksi dilakukan selama 24 jam penuh sehingga aktivitas keuangan menjadi lebih fleksibel dan praktis.

Penelitian oleh (Ferils & Kamarudin, 2022) menyebutkan bahwa *manfaat mobile banking yang dirasakan nasabah, seperti kemudahan penggunaan dan efisiensi transaksi, mendorong peningkatan penggunaan layanan perbankan digital.* Manfaat tersebut menjadikan mobile banking sebagai layanan yang relevan dengan gaya hidup masyarakat modern, khususnya generasi muda.

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah nasabah membandingkan antara harapan sebelum menggunakan suatu produk

atau layanan dengan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan. Kepuasan mencerminkan penilaian subjektif nasabah terhadap sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi mereka. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan bank dalam memberikan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada nasabah.

Pada layanan perbankan digital, kepuasan nasabah berkaitan erat dengan pengalaman penggunaan sistem berbasis teknologi, seperti mobile banking. Nasabah akan merasa puas apabila layanan mobile banking mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan transaksi, keakuratan informasi, serta jaminan keamanan dalam setiap aktivitas perbankan. Sebaliknya, gangguan sistem, proses yang rumit, atau risiko keamanan dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah memiliki peran strategis bagi keberlangsungan lembaga perbankan karena kepuasan yang tinggi dapat mendorong terbentuknya loyalitas nasabah. Nasabah yang puas cenderung menggunakan layanan secara berkelanjutan, meningkatkan frekuensi transaksi, serta merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Oleh karena itu, bank perlu secara konsisten meningkatkan kualitas layanan digital untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya pada segmen Gen Z yang memiliki karakteristik adaptif terhadap teknologi dan menuntut layanan yang cepat, praktis, serta efisien.

Dalam penelitian perbankan, kepuasan nasabah sering digunakan sebagai variabel dependen karena mencerminkan hasil dari berbagai faktor pelayanan, seperti kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan perbankan telah mampu memberikan nilai tambah bagi nasabah dan memenuhi ekspektasi mereka dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

## Penelitian Terdahulu

keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa layanan mobile banking yang mampu beroperasi secara stabil dan responsif dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga berdampak positif pada kepuasan nasabah dalam Penelitian mengenai penggunaan mobile banking dan kepuasan nasabah telah banyak dilakukan, khususnya dalam konteks perbankan digital. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mobile banking memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan, kecepatan, keamanan, serta kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Antonov et al., 2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking, yang meliputi menggunakan layanan perbankan digital.

Selanjutnya, penelitian oleh (Pandit et al., 2025) yang berfokus pada perilaku Generasi Z dalam penggunaan mobile banking menemukan bahwa faktor *perceived security* dan *network availability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Studi ini menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki perhatian yang tinggi terhadap aspek keamanan dan kestabilan jaringan dalam menilai kualitas layanan mobile banking. Temuan ini relevan dengan karakteristik Generasi Z sebagai digital native yang sangat bergantung pada teknologi dalam aktivitas sehari-hari.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Andri Saputra, 2024)) menyatakan bahwa kualitas layanan mobile banking, khususnya kemudahan penggunaan dan keamanan sistem, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menekankan bahwa fitur-fitur mobile banking yang mudah dipahami serta sistem keamanan yang baik mampu

meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi, sehingga mendorong kepuasan pengguna layanan perbankan digital.

Selain itu, (Hernandez Axel, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas aplikasi mobile banking yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Hal ini menegaskan pentingnya pengembangan aplikasi mobile banking yang andal, informatif, dan mudah digunakan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan mobile banking memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji **pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Generasi Z** masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan memfokuskan pada Generasi Z sebagai segmen utama pengguna layanan mobile banking di era digital.

## **METODELOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Generasi Z. Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner dan dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antara variabel penelitian.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Generasi Z yang menggunakan layanan mobile banking. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria nasabah Generasi Z yang aktif menggunakan mobile banking. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari responden yang memenuhi kriteria tersebut.

### **Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Generasi Z pengguna mobile banking. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, serta laporan resmi lembaga terkait yang relevan dengan topik penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner sebagai sumber data primer yang disebarkan kepada nasabah Generasi Z pengguna mobile banking. Selain itu, studi dokumentasi dan studi kepustakaan digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen penelitian, sedangkan uji

hipotesis dilakukan melalui uji t dengan tingkat signifikansi 0,05. Seluruh analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik.

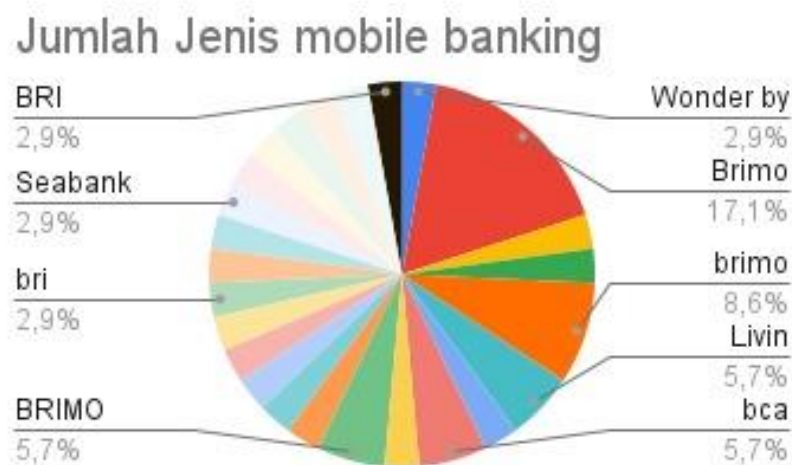
### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara daring terhadap nasabah Generasi Z pengguna mobile banking. Pengumpulan dan pengolahan data dilaksanakan dalam satu periode penelitian yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, hingga analisis dan penyusunan laporan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Jumlah Jenis Mobile Banking

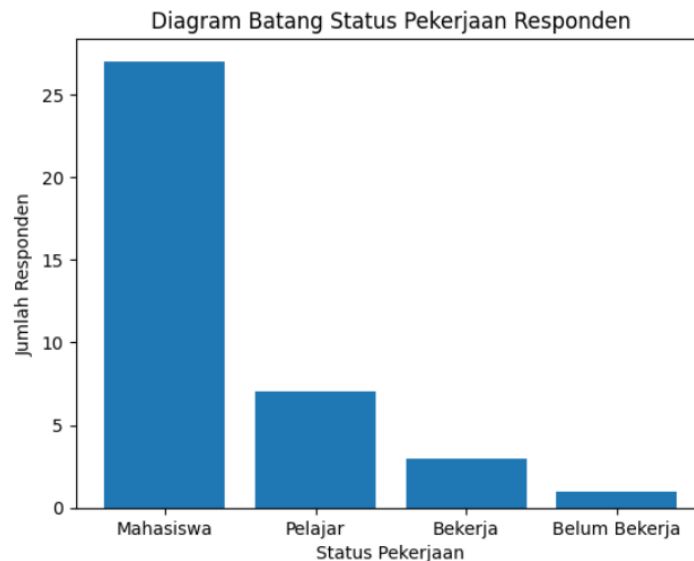
Gambar tersebut menunjukkan jenis aplikasi mobile banking yang digunakan responden. Berdasarkan diagram, BRImo merupakan aplikasi yang paling banyak digunakan dengan persentase 17,1%, diikuti oleh BIMO (8,6%), serta Livin' by Mandiri dan BCA Mobile masing-masing sebesar 5,7%. Sementara itu, aplikasi lain seperti BRI, SeaBank, dan Wonder by BNI memiliki persentase penggunaan yang lebih kecil, yaitu sekitar 2,9%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden cenderung memilih aplikasi mobile banking yang populer dan mudah digunakan, sehingga mencerminkan tingginya pemanfaatan layanan perbankan digital dalam mendukung aktivitas transaksi sehari-hari.



**Gambar 1 Jenis Mobile Banking**

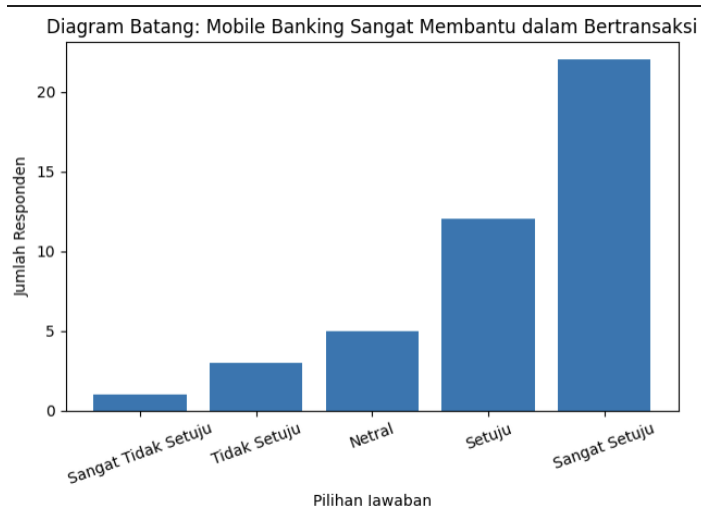
### Jumlah Status Pekerjaan

Diagram batang di atas menunjukkan distribusi status pekerjaan responden dalam penelitian ini. Dari total 38 responden, mayoritas responden berstatus mahasiswa, yaitu sebanyak 27 orang, yang menunjukkan bahwa pengguna mobile banking dalam penelitian ini didominasi oleh kalangan mahasiswa. Selanjutnya, responden dengan status pelajar berjumlah 7 orang, diikuti oleh responden yang bekerja sebanyak 3 orang. Sementara itu, responden dengan status belum bekerja merupakan jumlah paling sedikit, yaitu 1 orang. Kondisi ini menggambarkan bahwa penggunaan mobile banking lebih banyak digunakan oleh responden yang masih menempuh pendidikan.



**Gambar 2 Status Pekerjaan**

Diagram batang di atas menunjukkan distribusi status pekerjaan responden dalam penelitian ini. Dari total 38 responden, mayoritas responden berstatus mahasiswa, yaitu sebanyak 27 orang, yang menunjukkan bahwa pengguna mobile banking dalam penelitian ini didominasi oleh kalangan mahasiswa. Selanjutnya, responden dengan status pelajar berjumlah 7 orang, diikuti oleh responden yang bekerja sebanyak 3 orang. Sementara itu, responden dengan status belum bekerja merupakan jumlah paling sedikit, yaitu 1 orang. Kondisi ini menggambarkan bahwa penggunaan mobile banking lebih banyak digunakan oleh responden yang masih menempuh Pendidikan



**Gambar 3 Penggunaan Transaksi Mobile Banking**

Berdasarkan diagram batang jawaban responden terhadap pernyataan “Mobile banking sangat membantu saya dalam bertransaksi”, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mobile banking dinilai mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang menjawab netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat responden yang belum sepenuhnya merasakan manfaat mobile banking. Secara keseluruhan, hasil ini membuktikan bahwa mobile banking memiliki peran yang signifikan dalam membantu aktivitas transaksi responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andri Saputra, A. A. (2024). *Kemanfaatan, Kemudahan, dan Keamanan Mobile Banking mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI KCP Kuala Meulaboh*. 2(1), 103–121.
- Antonov, M. P. I., Hassan, F. Z., & Nurisnaini, N. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(2), 189–198. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>
- Ferils, M., & Kamarudin, J. (2022). *Volume . 19 Issue 1 ( 2022 ) Pages 91-100 AKUNTABEL : Jurnal Akuntansi dan Keuangan ISSN : 0216-7743 ( Print ) 2528-1135 ( Online ) Analisis minat menggunakan mobile banking*. 1(1), 91–100. <https://doi.org/10.29264/jakt.v19i1.10711>
- Hernandez Axel, F. D. (2022). *IT-EXPLORE PENGARUH MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN*. 01(2003), 17–32.
- Pandit, M. K., Raut, B. J., Pandey, B., & Gautam, S. (2025). International Journal of Atharva Financial Behavior of Generation Z Customers Regarding Mobile Banking Satisfaction International Journal of Atharva. *International Journal of Atharva*, 3(3), 1–10. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/223-232+SDC+students.pdf
- Taufiq Rahmadghani, Osly Usman, S. A. (2024). *Neraca Neraca*. 1192, 693–710.