

ABSTRAK

ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KEMANFAATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN APLIKASI MOBILE BANKING ANTARA GENERASI Y DAN GENERASI Z

Maria Frederica Aurelia
Ebriana NIM: 222114012
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 2026

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan layanan perbankan melalui penggunaan *mobile banking* sebagai sarana transaksi yang praktis dan efisien. Perbedaan karakteristik antar generasi dapat menyebabkan adanya perbedaan persepsi dalam menerima dan menggunakan teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan keamanan aplikasi BCA *Mobile* antara Generasi Y dan Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan melibatkan pengguna aplikasi BCA *Mobile* dari generasi Y dan Z di Daerah Istimewa Yogyakarta yang dipilih menggunakan teknik *incidental sampling*. Data kemudian dianalisis secara kuantitatif menggunakan alat statistik, yaitu SPSS 25 dan secara kualitatif menggunakan NVivo untuk mengetahui perbedaan persepsi antar generasi serta memperdalam hasil penelitian berdasarkan pengalaman pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan keamanan penggunaan aplikasi BCA *Mobile* antara generasi Y dan generasi Z. Kedua generasi memiliki persepsi yang sama bahwa BCA *Mobile* memberikan manfaat, mudah digunakan, dan mampu memberikan keamanan dalam aktivitas transaksi digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan karakteristik generasi tidak menyebabkan adanya perbedaan persepsi terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Kata Kunci: *mobile banking*, persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, generasi

ABSTRACT

**ANALYSIS OF DIFFERENCES IN PERCEPTIONS OF
USEFULNESS, EASE OF USE, AND SECURITY OF MOBILE
BANKING APPLICATIONS BETWEEN GENERATION Y AND
GENERATION Z**

Maria Frederica Aurelia
Ebriana NIM: 222114012
Sanata Dharma University
Yogyakarta 2026

The development of digital technology is driving changes in banking services through the use of mobile banking as a practical and efficient means of transaction. Differences in characteristics between generations can lead to differences in perceptions regarding the acceptance and use of digital technology. This study aims to analyze the differences in perceptions of usefulness, ease of use, and security of the BCA Mobile application between Generation Y and Generation Z in the Special Region of Yogyakarta.

This study used a mixed methods approach, involving BCA Mobile application users from Generation Y and Z in the Special Region of Yogyakarta, selected using an incidental sampling technique. The data was then analyzed quantitatively using SPSS 25 statistical tools and qualitatively using NVivo to identify differences in perceptions between generations and deepen the research findings based on user experience.

The results showed no differences in perceptions of usefulness, ease of use, and security of the BCA Mobile application between Generation Y and Generation Z. Both generations shared the same perception that BCA Mobile is useful, easy to use, and provides security in digital transactions. These results indicate that differences in generational characteristics do not lead to differences in perceptions regarding the use of mobile banking applications.

Keywords: mobile banking, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, generation