

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan merupakan industri yang menangani transaksi keuangan. Industri perbankan saat ini menghadapi ketatnya persaingan dalam dunia perdagangan. Bank tidak hanya bersaing untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah, tetapi juga bersaing untuk menciptakan produk dan layanan unggulan untuk memuaskan nasabah dan mempertahankannya. Terlihat saat ini banyaknya lembaga - lembaga perbankan maupun lembaga non perbankan menerjuni bisnis ini. Ditunjukkan beberapa peningkatan aktivitas perbankan seperti membentuk bank digital, bank kecil, *fintech (financial technology)*, dan bank tradisional. Apa pun peningkatan aktivitasnya, bank dituntut untuk melakukan inovasi untuk memenangkan persaingan di masa depan di mana keberadaannya akan dibutuhkan. Dengan melakukan inovasi, bank sudah melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan. dampak lain yang dirasakan pada aktivitas perbankan menjadi lebih praktis. Praktis karena dilengkapi berbagai fitur, praktis layanan yang diberikan sedia 24 jam dan praktis dalam satu aplikasi kemudahan yang ditawarkan. (Putri Maulidya et al., 2021). Memanfaatkan potensi dan peluang secara inovatif bagi perbankan berdampak juga pada perkembangan jumlah pengguna internet di Indonesia terus bertambah dari tahun ke tahun. Sebuah laporan dari Presiden Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa sekitar 77% penduduk Indonesia saat ini terhubung ke internet. Dari hanya 175 juta sebelum pandemi, peningkatan ini luar biasa. Data terbaru dari APJII diperkirakan akan menjangkau sekitar 210 juta pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022. Ini akan menambah sekitar 35 juta pengguna internet ke Indonesia. Jumlah pengguna internet yang besar ini memungkinkan nasabah memperoleh manfaat dari produk inovatif dan instruksi digital (NAIMAH et al., 2020).

Databooks menyajikan data bahwa pengguna bank digital Indonesia pada tahun 2022 mencapai 31 % atau 59.969.877 orang (Databooks, 2022). Kenaikan pengguna digital akan lanjut meningkat pada tahun 2026 sekitar 39 % atau 74.785.062 orang. Salah satu bank digital yang sedang tumbuh pesat yaitu Bank Jago (PT Bank

Jago Tbk). Berdasarkan catatan Bank Jago, penerimaan tinggi masyarakat terhadap Bank Jago mencapai lebih dari 3 juta nasabah akhir 2021 (Bank Jago, 2021). Bank Jago mengungkapkan alasan mengapa merombak fokus yang semula dari bank tradisional menjadi bank digital. Dikarenakan melihat dan mengamati perilaku interaksi antara nasabah dan bank (CNBC Indonesia, 2021). Strategi aktif yang dilakukan dengan mendatangi para nasabah dengan memperluas dan memperdalam kolaborasi dengan ekosistem keuangan. Uraian di atas menggambarkan mengapa Bank Jago bertransformasi digital dari bank tradisional menjadi bank digital. Semua transaksi dari tabungan, deposito, kartu kredit, pinjaman, dan pengelolaan kekayaan dilakukan secara digital atau online.

Karena bank digital menghindari menggunakan bank cabang untuk mempromosikan layanan mereka. Kini ada lima bank yang menawarkan perbankan digital di Indonesia: Jenius adalah bagian dalam dari Bank BTPN, Seabank adalah bagian dalam dari PT Bank Kesejahteraan Ekonomi, Digibank adalah bagian dalam dari Bank DBS, TMRW adalah alih dari Bank UOB, dan Jago adalah bagian dalam dari Bank Jago. Karena itu, penelitian ini hanya akan membahas Bank Jago, yang telah mengalami transformasi total dari bank tradisional menjadi bank digital.

Langkah transformasi perbankan digital menghadapi banyak tantangan, termasuk perlindungan data pribadi dan risiko kebocoran data, risiko serangan siber, literasi keuangan digital yang kurang, ketidakseimbangan infrastruktur teknologi informasi, biaya investasi yang tinggi terutama dalam hal teknologi, kurangnya kemampuan digital pekerja, seperti bank umum lainnya, regulasi bank digital di Indonesia belum khusus dan kemungkinan kejahatan dunia siber di Indonesia sangat tinggi. (Ie et al., 2022). Berdasarkan analisa tantangan yang ada, muncul beberapa pertanyaan dan prediksi mengenai masa depan digital banking di Indonesia kedepannya apakah transisi ke *digital banking* akan membawa keuntungan tambahan bagi perbankan atau malah sebaliknya memberikan dampak yang menurunkan keuntungan bank. Disusul juga permasalahan di era perbankan digital adalah sejauh mana perbankan digital dapat diimplementasikan dengan meningkatkan kualitas layanan nasabah, dengan tetap memperhatikan dan tanpa mengorbankan keamanan

bertransaksi. Karena keamanan dan kepercayaan nasabah merupakan kondisi penting bagi bank, sehingga nasabah mempercayai bank sebagai pusat penyedia kebutuhan finansialnya (Kornelis, 2022). Untuk nasabah aplikasi Bank Jago mendapatkan informasi mengenai transaksi keuangannya masing-masing yang sesuai dengan keperluan mereka. Menurut hasil pengamatan yang ditemukan pada *Play Store* dan *App Store Preview*, aplikasi tersebut memiliki berbagai permasalahan. Seperti terjadi beberapa kali sistem aplikasi Bank Jago menjadi sensitif, pengguna mengeluh karena *customer service* Bank Jago sangat lamban dalam menangani keluhan nasabah, jawaban *customer service* hanya template standar, belum menambahkan fitur pembayaran merchant populer, kerap dana *refund* belum masuk ke rekening Bank Jago, transfer Bank Jago sering *pending*.

Maka, perlunya estimasi pengukuran untuk menentukan tingkat kesuksesan bank digital pada Bank Jago. Dengan mengukurnya pada aplikasi Bank Jago. Tingkat kesuksesan suatu aplikasi diukur dari seberapa puas nasabah saat menggunakan aplikasi tersebut. Selepas melakukan estimasi pengukuran, maka bisa disimpulkan nantinya seberapa sukses aplikasi Bank Jago dan nantinya bisa membandingkan antara harapan nasabah dengan kinerja yang telah diberikan oleh Bank Jago sebelumnya dengan teori model sistem informasi DeLone & Mclean ISSM. Oleh karena itu, penelitian ini juga dilaksanakan untuk membuktikan secara ilmiah kesuksesan aplikasi Bank Jago dengan menggunakan konsep *Information System Success Model (ISSM)* yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean. (Huse, 2017). Untuk mempengaruhi standar kesuksesan suatu sistem, IS Success Model memberi enam variabel yaitu *Information Quality, System Quality, Service Quality, System Use, User Satisfaction dan Net Benefit*. DeLone dan McLean melakukan pengembangan model awal diawali tahun 1992. Namun DeLone dan McLean melakukan perubahan dengan menambah variabel *service quality*, serta mengubah variabel *individual impact* dan *organizational impact* menjadi *net benefit* (DeLone & McLean, 2003).

Model kesuksesan sistem informasi ini diluaskan oleh DeLone dan McLean sehingga dikatakan mendukung untuk diterapkan dalam berbagai penelitian sistem

informasi, tercatat banyaknya penelitian sebelumnya menggunakan model tersebut. Variabel kualitas informasi, kualitas sistem, layanan, kemudahan penggunaan berpengaruh relevansi untuk kepuasan pengguna. Selanjutnya, hal-hal ini akan memengaruhi net benefit (Juwita et al., 2019). Sebagaimana dinyatakan oleh IS Success Model, kualitas sistem ditentukan oleh kemampuan perangkat lunak, perangkat keras, kebijakan, dan prosedur sistem informasi dalam mengadakan kebutuhan pengguna. Penelitian berjudul "**Analisis Kesuksesan Aplikasi Bank Jago Menggunakan Information System Success Model (Perspektif Nasabah Bank Digital Bank Jago)**" diangkat berdasarkan penjelasan di atas.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh relevansi kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
2. Bagaimana pengaruh relevansi kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap intensitas penggunaan (*system use*)?
3. Bagaimana pengaruh relevansi intensitas penggunaan (*system use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pengaruh relevansi kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada Nasabah Bank Digital Bank Jago.
2. Mengidentifikasi pengaruh relevansi kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap intensitas penggunaan (*system use*) pada Nasabah Bank Digital Bank Jago.
3. Mengidentifikasi pengaruh relevansi intensitas penggunaan (*system use*) dan

kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada Nasabah Bank Digital Bank Jago.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat batasan masalah dalam pembuatan laporan ini yaitu :

1. Kunci dari penelitian ini untuk mengukur kepuasan nasabah digital terhadap aplikasi Bank Jago
2. Model Delone & Mclean ISSM ini memanfaatkan variabel *system quality*, *information quality*, *service quality*, *system use*, *use satisfaction* dan *net benefit*.
3. Ruang sampel penelitian berlaku pada nasabah Bank Digital Bank Jago
4. Acuan penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk mengukur kepuasan nasabah digital terhadap aplikasi Bank Jago dan melibatkan wawancara dengan pengguna aktif aplikasi Bank Jago pada pemakaian layanan transaksi atau fitur lainnya di Bank Jago kurang lebih 3 bulan terakhir.

1.5 Manfaat Penelitian

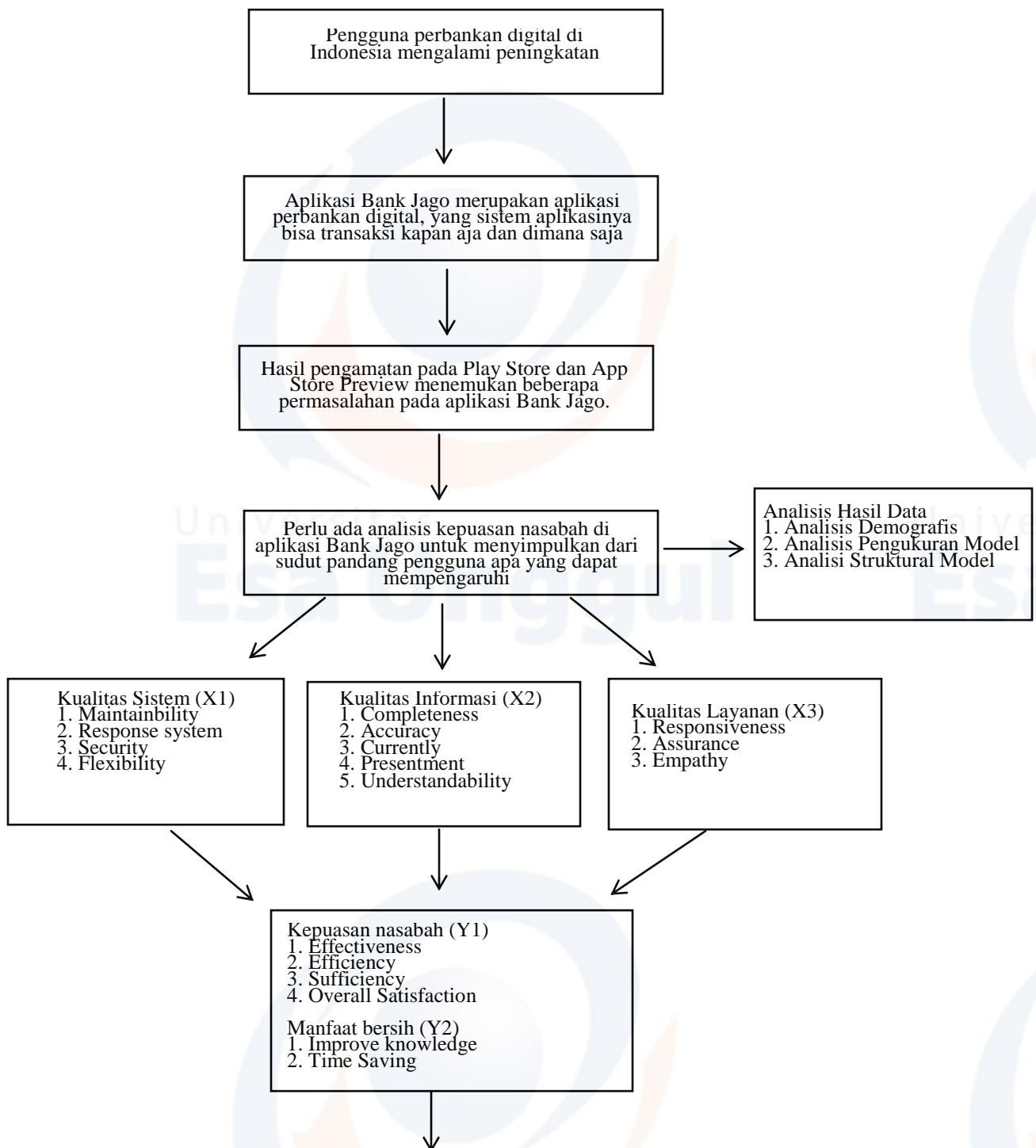
Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menyimpulkan dari sudut pandang pengguna apa yang dapat mempengaruhi dan berdampak besar terhadap penerimaan pengguna terhadap aplikasi Bank Jago.
2. Penelitian secara keseluruhan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penulis tentang analisis kepuasan pengguna serta bagaimana fungsi keilmuan yang dipelajari selama program studi sistem informasi Universitas Esa Unggul dapat digunakan.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dalam bidang penerapan sistem informasi, terutama jika fokus mempelajari kesuksesan sistem informasi. Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang hendak mengajukan kembali topik penelitian terkait pengukuran kesuksesan sistem informasi menggunakan ISSM DeLone dan McLean. Diharapkan memenuhi bukti teoritis mengenai pengaruh relevansi

kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan nyata dari sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dan net benefit pada Bank Jago.

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini memaparkan garis besar terhadap proses untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang diteliti.



Intensitas Penggunaan (Y3)
1. Intention to reuse
2. Nature of Use
3. Daily Use

Gambar 1.1 – Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan dan analisis, tugas akhir ini dijabarkan dalam beberapa bab penulisan dengan uraian berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Menguraikan bersumber pada latar belakang, rumusan, tujuan penelitian, batasan, manfaat penelitian, kerangka berpikir dan sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA & GAMBARAN UMUM

Menguraikan berbagai pada teori dan konsep penelitian dan memuat profil singkat dari perusahaan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Menguraikan bersumberkan pada rencana penelitian, objek penelitian, populasi & sampel, teknik pengumpulan data, model konseptual penelitian, hipotesis, variabel, teknik analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan analisis yang diperlukan untuk pemecahan masalah .

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan pada kesimpulan dan saran terkait dengan permasalahan yang diulas dalam tugas akhir ini.