

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan digital saat ini berevolusi cepat dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang telah mengubah fundamental cara kita hidup, bekerja, dan berinteraksi. Dengan akses yang lebih luas ke internet, peningkatan perangkat digital, dan perkembangan dalam kecerdasan buatan, analitik data, serta layanan berbasis *cloud*, sekarang dapat mengakses informasi dengan mudah, berkomunikasi dengan siapa saja di seluruh dunia, berbelanja secara *online*, bekerja dari mana saja dan bertransaksi secara digital.

Dalam era ini, inovasi dan adaptasi terus-menerus menjadi kunci kesuksesan dalam menghadapi perubahan yang terus berlangsung. Transformasi yang signifikan di berbagai sektor termasuk sektor perbankan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara sektor perbankan beroperasi secara fundamental. Tradisi perbankan yang didominasi oleh layanan fisik dan kantor cabang kini telah digantikan oleh layanan perbankan digital yang dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti *smartphone* dan komputer pribadi. Perkembangan ini bergerak dengan cepat di sektor industri keuangan, yang telah mengubah cara pelayanan perbankan kepada konsumen.

Perkembangan ini menghadirkan paradigma baru dalam dunia perbankan, di mana konsumen tidak lagi terbatas pada kunjungan fisik ke cabang bank untuk

melakukan transaksi atau mendapatkan layanan perbankan. Sebaliknya, konsumen dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan melalui aplikasi mobile atau situs web, kapan saja dan di mana saja. Kemudahan ini telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan lembaga keuangan, dengan layanan seperti cek saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan dapat diselesaikan dalam hitungan detik melalui perangkat elektronik mereka.

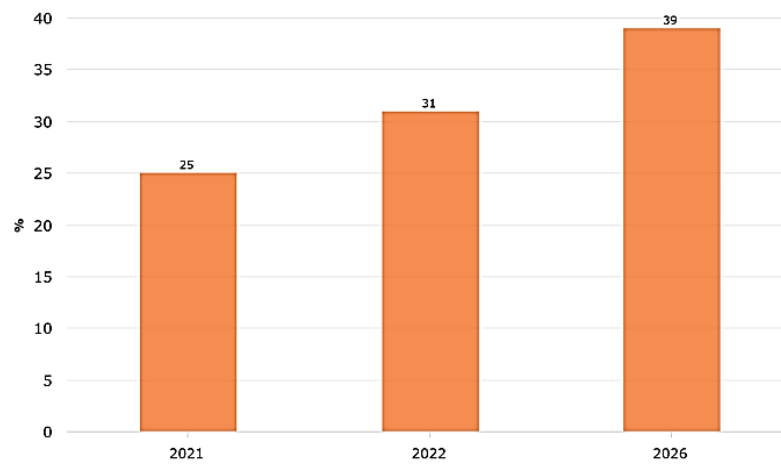
Munculnya ekosistem baru yaitu bank digital, yang mana menurut Patrick Johnson dalam Krisna, (2021) bank digital dapat diidentifikasi sebagai organisasi bisnis yang tidak lagi hanya mengandalkan kantor cabang fisik untuk menyediakan layanan perbankan kepada pelanggan. Sebaliknya, bank digital menawarkan semua layanan perbankan melalui platform daring, seperti situs web dan aplikasi perbankan seluler.

Perbankan digital adalah penggunaan internet, telepon genggam, dan media elektronik lainnya sebagai saluran pengiriman untuk layanan perbankan, yang mencakup semua layanan tradisional seperti pemeriksaan saldo, pencetakan laporan, transfer dana ke rekening lain, pembayaran tagihan, dan layanan perbankan baru seperti pengiriman dan pembayaran tagihan secara elektronik tanpa harus mengunjungi bank (Furst et al., 2000).

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa bank digital adalah organisasi bisnis yang menawarkan layanan perbankan secara *online*, yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang bank. Bank digital harus dapat mengirimkan produk dan layanan perbankan baru dan tradisional secara otomatis

kepada pelanggan melalui saluran komunikasi elektronik secara interaktif. Layanan tersebut tidak harus selalu tersedia dalam bentuk fisik, seperti kantor bank. Jadi, layanan tersebut bisa saja dilakukan di lokasi tertentu secara terpusat. Bisa dikatakan bahwa bank digital adalah bentuk layanan perbankan yang tidak memiliki kantor cabang (*branchless*) atau kantor (*officeless*).

Di Indonesia, terjadi perkembangan yang pesat dalam sektor bank digital. Fenomena ini sejalan dengan pertumbuhan teknologi informasi dan penetrasi internet yang semakin meluas di seluruh negeri. Banyak institusi keuangan, baik yang telah ada sebelumnya maupun yang baru muncul, telah memanfaatkan era digital ini untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih mudah diakses bagi masyarakat. Bank digital di Indonesia umumnya menawarkan berbagai layanan seperti pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk keuangan, semuanya dapat diakses melalui perangkat berbasis internet, termasuk *smartphone*. Perkembangan ini telah merangsang persaingan yang sehat di antara lembaga-lembaga finansial, memberikan pelanggan lebih banyak pilihan, dan mendorong peningkatan kualitas layanan serta inovasi di sektor perbankan Tanah Air. Dengan perkembangan yang terus berlanjut, bank digital di Indonesia diperkirakan akan terus memainkan peran penting dalam membentuk masa depan layanan perbankan yang lebih modern dan efisien. Berikut merupakan data proyeksi pengguna bank digital di Indonesia:

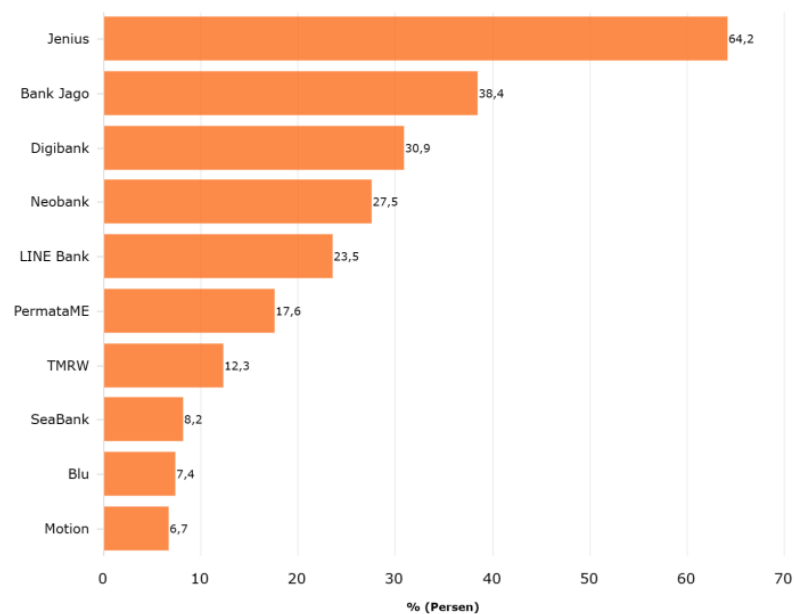


*Gambar 1.1 Proyeksi Pengguna Bank Digital di Indonesia*

Sumber : [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id)

Menurut proyeksi dari situs web keuangan ([Finder.com](https://finder.com)) yang disajikan oleh ([www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)), adopsi bank digital di Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021, sekitar 25% orang dewasa Indonesia memiliki rekening bank digital, mencapai 47.7 juta orang. Proyeksi tahun 2022 menunjukkan peningkatan menjadi 31%, atau sekitar 59.9 juta pengguna. Pada tahun 2026, diperkirakan mencapai 39%, atau sekitar 74.8 juta pengguna.

Berikut data bank digital paling dikenal konsumen Indonesia (Desember 2021):



*Gambar 1.2 Data Bank Digital Paling Dikenal Konsumen Indonesia*

Sumber : [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id)

Menurut data dari situs web keuangan ([Finder.com](https://finder.com)) yang disajikan oleh ([www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)), DailySocial melakukan survei terhadap 1.500 responden di seluruh Indonesia pada Desember 2021. Ada 10 bank digital dari hasil survey yang mana dari semua responden mengetahui tentang bank digital, sebanyak 57,2% mengaku tertarik untuk menggunakan layanan pada bank digital. Alasan utama ketertarikan mereka adalah kemudahan pembukaan rekening dibandingkan dengan bank konvensional.

Bank-bank digital menawarkan model bisnis yang berfokus pada teknologi dan kemudahan akses bagi pengguna. Mereka mengejar inovasi dalam menyediakan layanan perbankan yang lebih efisien, hemat biaya, dan lebih dapat

diakses oleh masyarakat luas. Bank digital mendorong efisiensi dalam operasional perbankan dengan mengurangi kebutuhan akan staf dan infrastruktur fisik. Ini dapat mengarah pada biaya yang lebih rendah dan kemampuan bank untuk menawarkan suku bunga yang lebih kompetitif atau layanan tambahan kepada pelanggan mereka. Selain itu, bank digital sering kali menawarkan berbagai fitur inovatif seperti analisis keuangan pribadi, layanan pelaporan transaksi yang canggih, dan dukungan pelanggan yang responsif melalui saluran daring. Dengan demikian, bank digital telah menjadi elemen penting dalam transformasi sektor perbankan yang terus berlanjut menuju era digital yang lebih modern.

Meskipun perkembangan teknologi sistem informasi telah membawa banyak manfaat bagi sektor perbankan, seperti kemudahan akses dan efisiensi operasional, masih ada tantangan yang harus dihadapi. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh aplikasi perbankan adalah bagaimana memastikan kepuasan pengguna yang optimal.

Kepuasan pengguna adalah harapan perusahaan akan tingkat keunggulan yang diberikan kepada pelanggan dan kontrol atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan, sehingga kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam membantu bank mempertahankan keunggulan kompetitif mereka (Li, et al, 2021 dalam Kurniatul, 2023).

Dari pengertian tersebut, jika pengguna tidak puas dengan layanan perbankan digital, mereka mungkin akan beralih ke pesaing atau bahkan kembali menggunakan layanan perbankan konvensional. Kepuasan pengguna adalah salah

satu aspek penting dalam mengukur keberhasilan aplikasi perbankan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar kemungkinan mereka akan tetap menggunakan aplikasi bank digital. Dengan lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dapat memberikan wawasan berharga dalam pengembangan bank digital untuk meningkatkan layanan mereka, mempertahankan pengguna yang ada, dan menarik pengguna baru.

Faktor-faktor teknis seperti *Security*, *Trust*, *Usability*, dan *Usefulness* menjadi elemen kunci bagaimana pengguna merasa bahwa aplikasi bank digital memberikan kepuasan bagi penggunanya. *Security* (keamanan) memegang peranan kunci dengan memberikan jaminan terhadap keamanan data nasabah saat bertransaksi. Meyakinkan dan memastikan bahwa informasi pribadi dan finansial pengguna aplikasi bank digital atau nasabah akan terlindungi dengan baik dari ancaman siber. Menurut Casaló et al., (2007) *Security* adalah aspek krusial dimana pengguna ingin meyakini bahwa data pribadi dan finansial mereka terlindungi dari ancaman keamanan digital seperti pencurian identitas atau penipuan.

Menurut Garbarino et al., (1999) *Trust* adalah keyakinan konsumen akan kualitas dan reliabilitas barang atau jasa yang ditawarkan. Hal ini mengacu pada sejauh mana pengguna memiliki kepercayaan bahwa aplikasi bank digital akan menjaga kerahasiaan informasi mereka. Kepercayaan ini sangat penting, karena pengguna harus merasa yakin bahwa aplikasi akan mengelola data mereka dengan aman dan etis.

Menurut Pravettoni et al., (2007) *Usability* adalah sejauh mana suatu produk efisien, dan memuaskan digunakan oleh individu. *Usability* merupakan aspek penting dalam penilaian aplikasi bank digital yang mencerminkan sejauh mana pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi secara lancar dan efisien. Tingkat *Usability* yang tinggi memungkinkan pengguna untuk merasa nyaman, mudah dan efisien dalam menggunakan aplikasi, maka meningkatkan kepuasan mereka.

Menurut Susanto et al., (2023) *Usefulness* dalam perbankan digital memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Usefulness* mencerminkan sejauh mana aplikasi memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna. Semakin bermanfaat suatu aplikasi, semakin tinggi kemungkinan pengguna akan merasa puas dan setia terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks perkembangan industri perbankan digital di Indonesia. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, teknologi dan perubahan perilaku konsumen yang semakin mendukung adopsi teknologi, dengan ini dapat melangkah maju untuk menghadirkan pengalaman perbankan digital yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia dan membantu industri perbankan digital untuk terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian sebelumnya mengenai bank digital di Indonesia yaitu oleh Sakir et al., (2022) menilai kepuasan pengguna aplikasi SeaBank di Balikpapan menggunakan metode evaluasi PIECES (kinerja, informasi, ekonomi, kontrol,



efisiensi, dan layanan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasa puas dengan SeaBank, dengan rata-rata penilaian sebesar 4.31. Hasil positif ini mengindikasikan bahwa SeaBank telah berhasil memberikan pengalaman yang baik kepada penggunanya. Untuk memahami lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna, perlu diselidiki kembali mengenai faktor-faktor seperti *Security* (keamanan), *Trust* (kepercayaan), *Usability* (kemudahan penggunaan), dan *Usefulness* (manfaat) pada aplikasi perbankan dalam mengembangkan strategi perbankan digital di masa depan sehingga mencapai dan menjaga kepuasan pengguna pada aplikasi bank digital.

Penelitian oleh Budiman et al., (2020) mengevaluasi pengaruh kualitas layanan *online* sistem Mandiri *Online* terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Dengan pendekatan kuantitatif dan 115 responden di Jawa Timur. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan *online* berdampak positif dan signifikan pada kepuasan dan loyalitas pengguna Mandiri *Online*. Dalam konteks aplikasi Bank Digital dengan kantor fisik yang terbatas, berbeda dengan Bank Mandiri yang memiliki kantor fisik tersebar di beberapa wilayah di Indonesia. Dengan keterbatasan layanan kantor fisik pada bank digital tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut bagaimana faktor – faktor seperti *Security* (keamanan), *Trust* (kepercayaan), *Usability* (kemudahan penggunaan), dan *Usefulness* (manfaat) terhadap Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi bank digital.

SeaBank merupakan salah satu bank digital yang berkembang di Indonesia, didirikan oleh Sea Limited sebagai bagian dari strategi perusahaan untuk

memperluas bisnisnya ke sektor bank digital. Sea Limited melihat potensi besar dari industri perbankan digital di Indonesia. Berdasarkan sumber dari ([www.seabank.co.id](http://www.seabank.co.id)) SeaBank menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan digital, termasuk tabungan, deposito, transfer, pembayaran tagihan, termasuk tagihan listrik, tagihan air, tagihan internet, dan tagihan telepon. Selain itu, ada akses ke ekosistem SeaBank dimana nasabah SeaBank dapat menggunakan produk dan layanan dari ekosistem Sea, seperti Shopee, Garena, dan Tokopedia. Selanjutnya ada QRIS SeaBank.

Aplikasi bank digital seperti aplikasi SeaBank telah menjadi sarana utama bagi individu untuk mengakses dan mengelola rekening mereka. Melakukan transaksi dan memantau keuangan mereka secara lebih efisien untuk memberikan kepuasan bagi pengguna. Hal ini muncul tantangan yang perlu diatasi oleh SeaBank dalam konteks ini termasuk meningkatkan perlindungan keamanan data pengguna, membangun dan mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pengguna terhadap platform mereka, memastikan antarmuka pengguna yang mudah digunakan, dan terus mengembangkan dan meningkatkan fitur-fitur yang bermanfaat bagi pengguna mereka. Selain itu, mengikuti tren teknologi terbaru dan memanfaatkan inovasi untuk memenuhi kebutuhan perbankan yang berkembang juga menjadi bagian penting dalam menjawab tantangan dalam industri perbankan digital yang terus berubah dan kompetitif. Hal itu semua agar pengguna merasa puas dengan aplikasi yang mereka gunakan.

Berdasarkan latar belakang masalah, teori - teori yang telah disampaikan sebelumnya, dan perbedaan hasil penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Security*, *Trust*, *Usability* dan *Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi perbankan digital dengan studi khusus pada pengguna aplikasi SeaBank.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka rumusan masalah yang bisa diambil adalah:

1. Apakah secara simultan *Security*, *Trust*, *Usability*, dan *Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank?
2. Apakah secara parsial *Security* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank?
3. Apakah secara parsial *Trust* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank?
4. Apakah secara parsial *Usability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank?
5. Apakah secara parsial *Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Security*, *Trust*, *Usability*, dan *Usefulness* secara simultan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Security* secara parsial terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Trust* secara parsial terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Usability* secara parsial terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Usefulness* secara parsial terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi SeaBank.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai sumber bacaan. Selain itu diharapkan dapat serta berkontribusi pada pemahaman teoritis pada bidang perbankan digital dalam keamanan, kepercayaan pengguna, efektif dan efisiensi aplikasi serta manfaat yang diberikan oleh aplikasi perbankan digital, berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Hal ini akan membantu dalam memperkaya literatur tentang faktor-

faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi perbankan digital.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Manfaat bagi mahasiswa, penelitian ini memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam hal pengembangan keterampilan penelitian dan analisis.
2. Hasil penelitian ini memberikan manfaat kepada SeaBank dan bank digital lainnya dalam meningkatkan layanan perbankan digital, memperkuat kepercayaan pengguna, dan meningkatkan pengalaman pengguna melalui perbaikan antarmuka serta optimalisasi fitur-fitur yang bermanfaat.
3. Manfaat bagi Universitas, pada penelitian ini diharapkan mampu dijadikan referensi, menambah pengetahuan pada pembaca, dan menjadi acuan referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya oleh pembaca.
4. Penelitian yang akan datang, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk melakukan pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi perbankan di masa yang akan datang.