

# **BAB I**

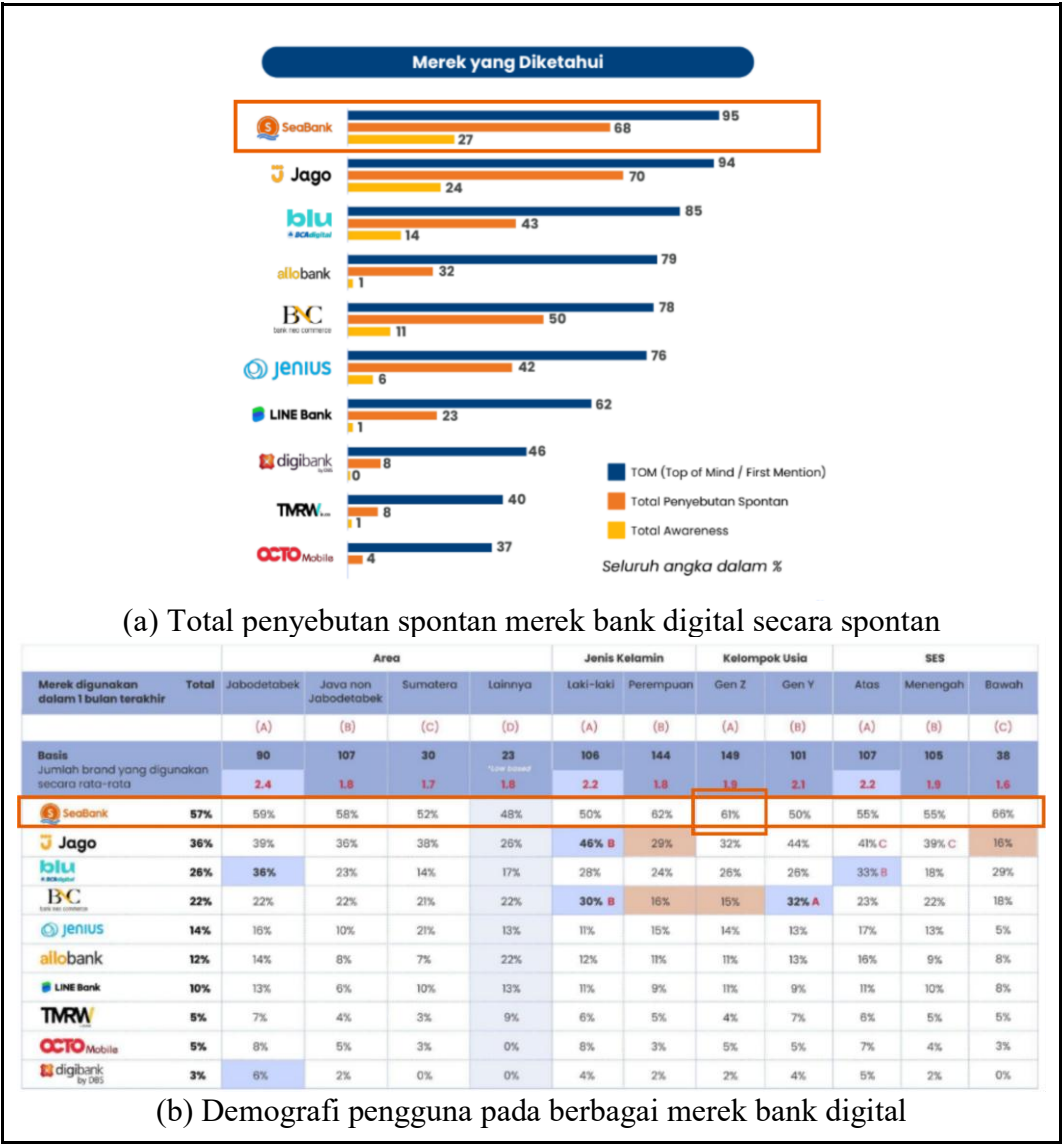
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi di sektor keuangan telah melahirkan inovasi dalam dunia perbankan, salah satunya melalui kehadiran bank digital sebagai bentuk penerapan *financial technology (Fintech)* [1]. Bank digital berbeda dengan *m-banking*, layanan pada bank digital dilakukan sepenuhnya berbasis digital, mulai dari pembuatan rekening hingga aktivitas perbankan lainnya. Sedangkan *m-banking* layanannya dilakukan secara langsung di kantor cabang terdekat. Dilansir dari laman berita Antara News, berdasarkan data Bank Indonesia, nilai transaksi perbankan digital mencapai 54.89% secara tahunan (*year-on-year/YoY*) pada September 2024 [2]. Hal ini menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan bank digital. Meskipun industri perbankan digital menunjukkan potensi pertumbuhan yang menjanjikan, sejumlah tantangan tetap perlu diantisipasi. Persaingan yang semakin ketat antar bank digital mendorong perlunya inovasi berkelanjutan agar tetap kompetitif [3]. Selain itu, perubahan ekspektasi pengguna menuntut penyedia layanan untuk menghadirkan aplikasi perbankan yang tidak hanya menarik secara fitur dan tampilan, tetapi juga mampu memberikan rasa aman, terpercaya, dan konsisten. Hasil survei Ipsos tahun 2025 menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan telah menjadi pertimbangan utama nasabah dalam memilih bank digital [4].

SeaBank adalah salah satu bank digital paling populer di Indonesia. SeaBank adalah bank digital yang dimiliki oleh Sea Group, yaitu perusahaan induk Shopee. Sebagai bank digital, SeaBank menawarkan berbagai layanan perbankan yang sepenuhnya berbasis digital, seperti tabungan dengan bunga tinggi yang dapat diterima secara instan, transfer gratis antar bank (dengan batas tertentu), pembayaran melalui *virtual account*, pengisian ulang *e-wallet*, hingga fitur bayar instan lainnya. Integrasi langsung dengan Shopee juga memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan pembayaran maupun transfer saldo. Keunggulan ini membuat SeaBank menjadi salah satu bank digital yang paling diminati masyarakat, khususnya Generasi Z. Hingga akhir 2024, nasabah SeaBank mencapai

15.5 juta, melampaui target yang telah ditentukan pada tahun tersebut , yaitu 15 juta nasabah [5]. Berdasarkan hasil survei riset Populix yang disajikan pada Gambar 1.1 (a), SeaBank menempati posisi teratas sebagai bank digital dengan pangsa pasar sebesar 57%, diikuti oleh Bank Jago sebesar 36% dan Blu by BCA sebesar 26%. Survei ini dilakukan pada pengguna bank digital dalam satu bulan terakhir dengan kategori usia Generasi Z (17–27 tahun) dan Generasi Y (28–39 tahun). Gambar 1.1 (b) menunjukkan bahwa pangsa pasar SeaBank didominasi oleh pengguna Generasi Z dengan persentase mencapai 61% [6]. Dominasi pengguna muda ini menunjukkan tingkat penerimaan SeaBank tinggi di kalangan pengguna muda yang dikenal cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi.



**Gambar 1.1 Data Survey Populix, 2024 [6]**

Meskipun mengalami pertumbuhan pesat, capaian SeaBank tidak terlepas dari berbagai masalah dalam layanannya. Terdapat isu yang beredar di media sosial yang mengungkapkan permasalahan seperti penangguhan akun secara tiba-tiba dan sepihak, lambatnya respon dari layanan pelanggan, serta minimnya transparansi informasi [7]. Kondisi tersebut tentunya akan berdampak pada penurunan niat adopsi layanan SeaBank secara berkelanjutan oleh pengguna yang sudah ada. Selain itu, dapat menimbulkan keraguan bagi calon pengguna baru untuk menggunakan layanan SeaBank. Tidak hanya itu, persaingan bank digital yang semakin ketat juga berpotensi membuat SeaBank kehilangan pangsa pasarnya, khususnya di kalangan Generasi Z yang dikenal kritis, selektif, dan hanya ingin menggunakan layanan yang dinilai aman, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan [3], [4]. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan SeaBank pada Generasi Z tidak hanya dinilai dari jumlah penggunanya, tetapi juga perlu dilihat dari kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, serta persepsi terhadap tingkat risiko yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, analisis mengenai penerimaan aplikasi SeaBank pada perspektif Generasi Z menjadi penting untuk menyusun strategi yang tepat dalam mempertahankan loyalitas pengguna lama serta meningkatkan niat adopsi calon pengguna baru.

Untuk membantu menganalisis penerimaan sebuah teknologi, terdapat dua model yang sering digunakan, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Pada umumnya, UTAUT menjelaskan penerimaan teknologi baru di antara karyawan perusahaan dengan beberapa variabel inti, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Kemudian pada tahun 2012 dikembangkan kembali oleh Venkatesh untuk konteks teknologi baru secara general dengan menambahkan variabel baru, yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* sehingga menghasilkan *Unified Theory of the Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) [8], [9]. Sama seperti UTAUT maupun UTAUT2, TAM juga merupakan salah satu model untuk menjelaskan penerimaan teknologi baru, namun hanya menekankan pada variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* [10]. Sementara itu, *Information System Success Model* (ISSM) DeLone & McLean umumnya sering digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan teknologi

[11]. Model ini mengukur tingkat kesuksesan atau keberhasilan teknologi dari perspektif pengguna melalui *system quality*, *information quality*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Kemudian pada tahun 2003 model ini dikembangkan kembali oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean dengan menambahkan faktor lain, yaitu *services quality* [12].

Berdasarkan hasil studi literatur dari 37 artikel jurnal mengenai bank digital khususnya SeaBank, sebanyak 28 penelitian sebelumnya menggunakan model UTAUT2 untuk menganalisis penerimaan bank digital [13]. Penelitian-penelitian tersebut telah memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mendorong adopsi bank digital, namun fokus utamanya masih pada niat pengguna untuk mengadopsi layanan dari sudut pandang teknologi. Padahal, perspektif pengguna serta dimensi kualitas layanan dan sistem juga perlu dipertimbangkan untuk menganalisis penerimaan layanan SeaBank secara menyeluruh. Selain itu, kesadaran masyarakat terhadap keamanan dan perlindungan data pribadi menjadikan *perceived risk* (persepsi risiko) sebagai faktor penting dalam penggunaan layanan bank digital. Namun faktor ini juga kurang mendapatkan perhatian untuk dikaji pada penelitian-penelitian terdahulu mengenai bank digital. Salah satu penelitian yang menyoroti faktor tersebut dilakukan oleh Hassan, dkk., yang membahas mengenai adopsi layanan *fintech* di industri asuransi dan takaful Malaysia. Penelitian tersebut menemukan bahwa kombinasi model UTAUT2 dan DeLone & McLean dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam karena menghubungkan faktor penerimaan teknologi dengan keberhasilan penggunaan, serta menjelaskan peran kualitas sistem dan persepsi pengguna terhadap keberlanjutan penggunaan layanan digital [14]. Meskipun demikian, penelitian yang mengkombinasikan model UTAUT2 dan DeLone & McLean dengan faktor *perceived risk* pada bank digital yang tergolong baru, khususnya SeaBank pada kalangan Generasi Z, masih belum banyak dilakukan.

Mengisi kesenjangan tersebut, skripsi ini menganalisis penerimaan aplikasi SeaBank pada perspektif Generasi Z menggunakan modifikasi UTAUT2 dan DeLone & McLean dengan penambahan variabel *perceived risk*. Pada UTAUT2 variabel yang digunakan adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Sedangkan dari DeLone & McLean variabel yang digunakan

adalah *system quality*, *service quality*, dan *information quality*. Sementara itu, *perceived risk* pada skripsi ini didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap tingkat keamanan dan keandalan layanan dalam meminimalkan risiko, yang dapat mempengaruhi niat penggunaan. Dengan pendekatan tersebut, Tujuan skripsi ini adalah untuk menganalisis penerimaan dan kesuksesan SeaBank pada perspektif Generasi Z. Skripsi ini menjadi penting untuk dilakukan karena memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerimaan aplikasi SeaBank pada perspektif Generasi Z menggunakan modifikasi UTAUT2 dan DeLone & McLean. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, skripsi ini tidak hanya menyoroti penerimaan SeaBank dari sudut pandang teknologi, tetapi juga menekankan kualitas penggunaan dan persepsi risiko yang menjadi faktor penting dalam mempengaruhi adopsi bank digital. Oleh sebab itu, hasil penelitian dalam skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan penelitian adopsi teknologi bank digital, sekaligus menjadi dasar rekomendasi bagi SeaBank dan industri perbankan digital lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan, serta mempertahankan loyalitas pengguna di segmen generasi muda.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah pada skripsi ini adalah bagaimana hasil analisis penerimaan SeaBank pada perspektif Generasi Z menggunakan modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dan DeLone & McLean?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada skripsi ini adalah sebagai berikut.

1. Penggunaan model dibatasi dengan memodifikasi UTAUT2 dan DeLone & McLean yang meliputi variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *behavioral intention*, *actual use*, serta *perceived risk* sebagai variabel tambahan.
2. Responden dalam skripsi ini dibatasi pada pengguna aplikasi SeaBank yang termasuk dalam Generasi Z, yaitu individu yang lahir pada rentang tahun 1997–2008 atau berusia 17–28 tahun pada tahun 2025.

3. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada skripsi ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan skripsi ini adalah untuk menganalisis penerimaan aplikasi SeaBank pada perspektif Generasi Z dengan menggunakan modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dan DeLone & McLean.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari skripsi ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya, skripsi ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat dalam melakukan penelitian sejenis, khususnya pada pendekatan kombinasi UTAUT2 dan DeLone & McLean dalam menganalisis penerimaan aplikasi bank digital. Selain itu, skripsi ini juga dapat menjadi bahan pembelajaran dalam pengembangan metodologi penelitian kuantitatif berbasis model struktural (SEM-PLS).
2. Bagi pihak SeaBank, hasil skripsi ini dapat memberikan masukan mengenai bagaimana Generasi Z dapat menerima aplikasi SeaBank, serta menggunakannya secara berkelanjutan. Hasil dari penelitian dalam skripsi ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas sistem, memperbaiki layanan, serta merancang strategi pengembangan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

#### **1.6 Relevansi Sistem Informasi**

Sistem informasi dapat diartikan secara teknis sebagai kumpulan komponen yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Aktivitas utama dalam sistem informasi meliputi *input*, proses, dan *output* yang menghasilkan informasi yang dibutuhkan untuk mengendalikan operasi, menganalisis masalah, serta menciptakan produk maupun layanan baru. Secara akademis, sistem informasi merupakan bidang multidisiplin yang tidak ada satupun teori atau perspektif yang mendominasi. Bidang sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu *technical approaches* yang berfokus pada kualitas

teknologi dan desain sistem, serta *behavioral approaches* yang lebih berfokus pada perilaku, penerimaan, dan interaksi pengguna terhadap sistem [15].

Relevansi topik skripsi ini dengan bidang sistem informasi terletak pada analisis penerimaan dan kesuksesan aplikasi bank digital yang berhubungan erat dengan kedua pendekatan tersebut. Dari sisi *technical approaches*, aplikasi SeaBank sebagai sistem informasi perbankan digital perlu memastikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan agar mampu mendukung penggunaan secara berkelanjutan. Sedangkan, dari sisi *behavioral approaches*, penerimaan dan perilaku Generasi Z sebagai pengguna dominan menjadi kunci utama dalam menentukan keberhasilan SeaBank. Untuk itu, penelitian ini menggunakan kombinasi model UTAUT2 yang berfokus pada faktor-faktor penerimaan pengguna, serta DeLone & McLean yang menekankan pada dimensi kualitas sistem. Kesuksesan sebuah sistem informasi sendiri tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi atau berapa banyak penggunanya, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh penggunanya [15]. Oleh karena itu, Skripsi ini memiliki relevansi yang kuat dengan bidang Sistem Informasi, karena menekankan pentingnya keterpaduan antara teknologi, organisasi, dan perilaku pengguna dalam adopsi layanan digital perbankan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, meliputi pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, penutup, serta daftar pustaka dan lampiran. Berikut ini adalah penjelasan beberapa bab tersebut.

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi penelitian terhadap sistem informasi, serta sistematika penulisan dalam laporan skripsi ini.

### **BAB II**

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori yang relevan dengan topik skripsi ini, antara lain Bank Digital, Aplikasi

SeaBank, Teori Penerimaan Teknologi, Teori Kesuksesan Teknologi, UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*), Delone & Mclean, dan SEM-PLS. Selain itu, bab ini juga berisi hasil temuan dari penelitian sebelumnya yang relevan serta menjadi pijakan dalam melakukan analisis pada skripsi ini.

### **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metode dan tahapan yang digunakan, serta alur penelitian dalam skripsi.

### **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil dan pembahasan dari pra analisis (proses *data cleaning*), hasil dan pembahasan analisis, hasil dan pembahasan pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam skripsi ini.

### **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan mengenai seluruh isi dalam skripsi ini, serta saran terkait dengan penelitian yang telah dilakukan dalam skripsi ini untuk penelitian lain yang serupa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi daftar referensi yang digunakan sebagai dasar dan pendukung dalam penyusunan skripsi ini.

### **JADWAL PENELITIAN**

Bagian ini berisi jadwal penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner hingga tahapan hasil.

### **LAMPIRAN**

Menampilkan lampiran dokumen sebagai bukti pendukung atas hasil yang diperoleh dalam skripsi.