

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan latar belakang teknologi yang sangat kompleks. Peran teknologi dalam kehidupan masyarakat sangat mempengaruhi gaya hidup saat ini karena teknologi berkembang pesat dan dapat memberikan kontribusi yang signifikan. Teknologi yang biasa digunakan oleh masyarakat, yakni teknologi informasi dan komunikasi, termasuk telepon seluler (Nikmah *et al.*, 2023). Dilansir dari Good Stats, menurut Khairunnisa (2023) faktor penting yang harus diperhatikan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya adalah kemajuan teknologi. Kenyamanan dan kualitas yang diberikan oleh kemajuan teknologi menjadi nilai positif di masyarakat. Hampir semua orang menggunakan ponsel mulai dari anak-anak hingga dewasa.

Dikutip dari Badan Pusat Statistik, Sutarsih *et al.* (2023) menyatakan bahwa tahun 2022 penduduk di Indonesia yang memiliki telepon seluler sebanyak 67.88%. Ponsel telah berkembang menjadi alat komunikasi yang efektif. Namun, ponsel juga digunakan untuk mencari sumber informasi, media hiburan dan sarana aktualisasi diri lewat media sosial. Lalu, ponsel juga sudah mengalami perubahan di mata masyarakat, yakni ponsel bukan lagi barang

mewah, tetapi barang yang wajib dimiliki untuk berbagai keperluan (Wilujeng & Suryaningsih, 2022).

Seiring dengan perkembangan zaman modern ini, kebutuhan masyarakat semakin meningkat (Oktavian & Aminuddin, 2022). Masyarakat sangat membutuhkan peran lembaga keuangan karena membantu mengalokasikan modal dari pihak yang memiliki dana ke pihak yang membutuhkan dana (Sulistiono & Boediningsih, 2024). Putra *et al.* (2023) menyatakan bahwa dalam industri keuangan, lembaga keuangan menyediakan layanan keuangan dan biasanya diatur oleh undang-undang keuangan dari pemerintah. Lembaga keuangan yang digunakan untuk menyimpan uang adalah bank.

Dilansir dari Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa pada Undang-Undang No.10 tentang Perbankan, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat. Efrianto dan Wiyanti (2022) menyatakan bahwa hukum perbankan (*banking law*) merupakan hukum yang mengatur segala sesuatu tentang bank, termasuk kelembagaan maupun proses dalam menjalankan kegiatan usaha bank. Selain itu, fungsi bank menurut UU Perbankan pasal 1 butir 2 sebagai *financial intermediary*, yakni badan usaha yang digunakan untuk melakukan berbagai transaksi.

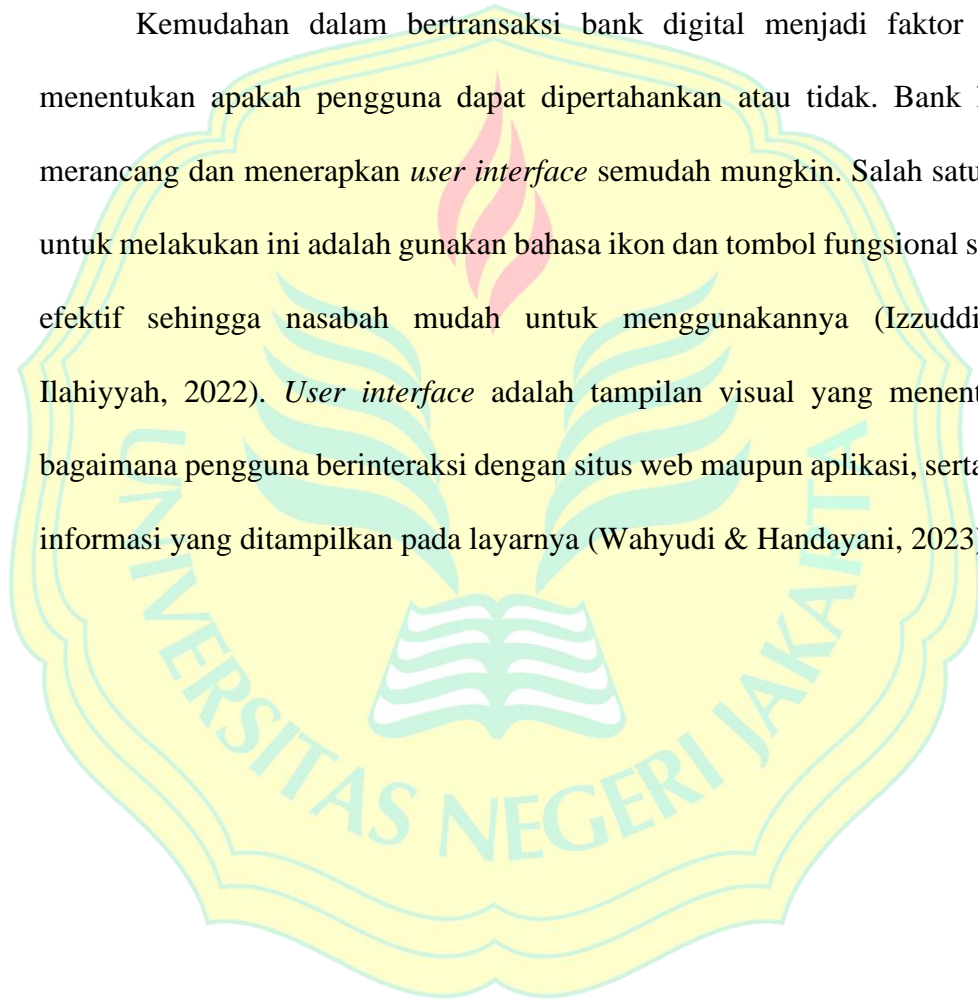
Dikutip dari Vocasia.id, Sukarno (2023) menyatakan bahwa orang yang biasa berbisnis dengan bank atau menjadi nasabah (keuangan) bank disebut sebagai nasabah. Kunci sukses dunia perbankan, yaitu membangun dan menjaga hubungan dengan nasabah karena kinerja keuangan perbankan bersumber dari nasabah. Jika bank memiliki nasabah yang loyal, maka bank menjadi lebih kuat dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor. Bank harus berusaha sebaik mungkin untuk meningkatkan loyalitas pelanggan mereka karena pelanggan yang setia tidak akan mudah beralih ke bank lain meskipun ada tawaran yang lebih menarik (Sugiono & Masruroh, 2022).

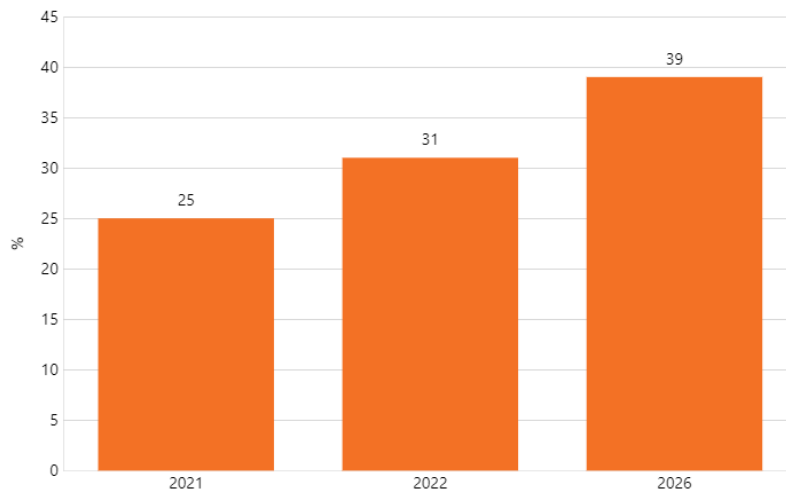
Persaingan antar perusahaan di sektor perbankan terus meningkat. Dalam lingkungan yang kompetitif, setiap bank berlomba-lomba meningkatkan sistem pelayanannya untuk memenuhi segala kebutuhan nasabah (Regina, 2020). Sektor perbankan di Indonesia memperkenalkan inovasi baru dengan layanan *virtual* yang disebut sebagai bank digital (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022). Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, bank digital didefinisikan sebagai bank berbadan hukum Indonesia yang menawarkan dan menjalankan kegiatan usaha melalui *smartphone* (Kementerian Keuangan RI, 2022).

Kementerian Keuangan RI (2022) menyatakan bahwa bank digital juga melakukan fungsi *intermediary*, yaitu pemilik dana bertemu dengan pihak yang membutuhkan dana. Namun perbedaannya pada prosedur pembukaan rekening. Bank digital dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi bank digital atau tautan khusus yang disediakan. Berbeda dengan bank konvensional yang

mengharuskan nasabah datang langsung ke kantor cabang untuk pembukaan rekening melalui *customer service* atau pegawai bank. Selain itu, bank digital biasanya tidak mempunyai lokasi fisik (selain dari kantor pusat) atau hanya menggunakan sejumlah kecil lokasi (Zulfahmi *et al.*, 2023).

Kemudahan dalam bertransaksi bank digital menjadi faktor yang menentukan apakah pengguna dapat dipertahankan atau tidak. Bank harus merancang dan menerapkan *user interface* semudah mungkin. Salah satu cara untuk melakukan ini adalah gunakan bahasa ikon dan tombol fungsional secara efektif sehingga nasabah mudah untuk menggunakannya (Izzuddin & Ilahiyah, 2022). *User interface* adalah tampilan visual yang menentukan bagaimana pengguna berinteraksi dengan situs web maupun aplikasi, serta cara informasi yang ditampilkan pada layarnya (Wahyudi & Handayani, 2023).





Gambar 1.1 Data Proyeksi Orang Dewasa yang Memiliki Rekening Bank Digital

Sumber: Jayani (2021)

Dilihat berdasarkan proyeksi masyarakat yang memiliki rekening digital setiap tahun, bank digital terbukti mampu bersaing dengan bank konvensional. Dilansir dari Databoks.katadata.co.id, menurut Jayani (2021) sebanyak 25% atau 47.722.913 orang dewasa di Indonesia memiliki rekening bank digital pada tahun 2021. Kemudian, tahun berikutnya penggunaan bank digital mencapai 31% atau 59.969.877 orang. Dikutip dari Flip.id, menurut Akbar (2023) terdapat beberapa aplikasi bank digital yang berhasil merebut pasar, yaitu Bank Jago, Seabank, Neobank, Blu by BCA, Jenius dan lain sebagainya. Salah satunya adalah Neobank.

PT Bank Neo Commerce Tbk atau disebut dengan Neobank merupakan layanan perbankan digital yang inovatif dan mengedepankan kemudahan berbagai transaksi perbankan dalam satu genggaman. Visi dari Neobank adalah untuk menjalankan perbankan dengan membangun sistem layanan yang didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan. Neobank memberikan layanan keuangan berbasis digital yang menguntungkan untuk semua orang karena didukung oleh kemajuan teknologi. Kemudian, misi dari Neobank, antara lain untuk memberikan Neo Experience dalam perbankan dan menghadirkan kesejahteraan finansial bagi pelanggan. Lalu, aplikasi Neobank bisa ditemukan melalui Google Play Store maupun App Store yang menawarkan beberapa layanan transaksi, seperti transfer VA, *top up e-wallet*, deposito, pinjaman, neo emas, dan lain-lain.

Sebelumnya Bank Neo Commerce dikenal dengan nama Bank Yudha Bhakti yang berdiri atas persetujuan prinsip dari Menteri Keuangan pada tanggal 14 Agustus 1989 dan mulai beroperasi pada tanggal 9 Januari 1990. Setelah lebih dari 30 tahun melayani masyarakat dengan produk perbankan konvensional, tepatnya pada tahun 2019, PT Bank Yudha Bhakti menggandeng PT Akulaku Silvr Indonesia (Akulaku), sebagai pemegang saham untuk bertransformasi menjadi bank dengan layanan digital. Pada tahun 2020, Bank Yudha Bhakti resmi berganti nama menjadi Bank Neo Commerce atau BNC dengan visi *banking, above dan beyond*.

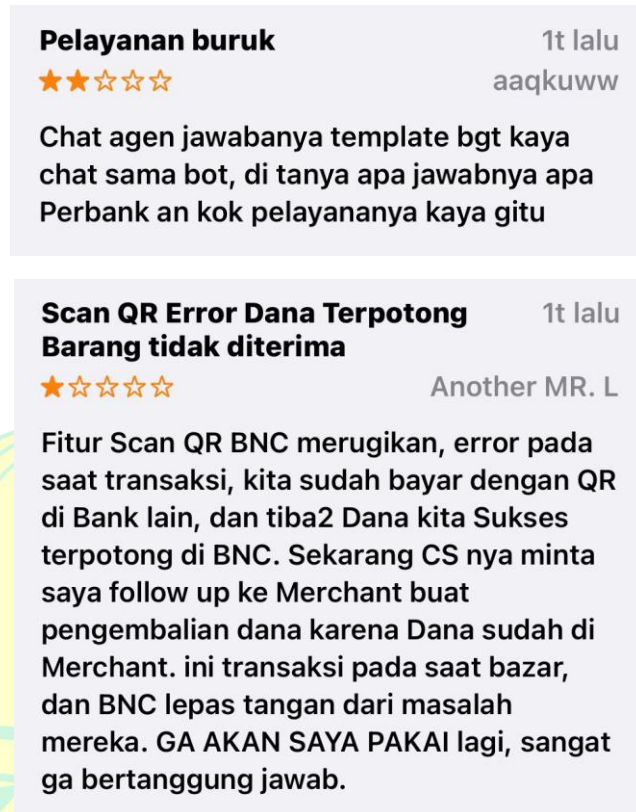
Tabel 1.1 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat

Aplikasi Bank Digital	Peringkat
Livin' by Mandiri	7
Seabank	10
Jenius	17
Blu	26
Allo Bank	27
Bank Jago	30
Neobank	56

Sumber: *App Store* (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang data aplikasi bank digital, kehadiran Neobank masih jarang ditemui oleh masyarakat. Neobank mendapatkan peringkat 56 yang di mana perolehan tersebut paling rendah dibandingkan aplikasi bank digital lainnya. Menurut data dari *App Store*, aplikasi Neobank juga mendapatkan penilaian dari pelanggan sebesar 3.8 dari 5. Hal tersebut berarti kurangnya kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Neobank sehingga pengguna masih belum merasa puas.

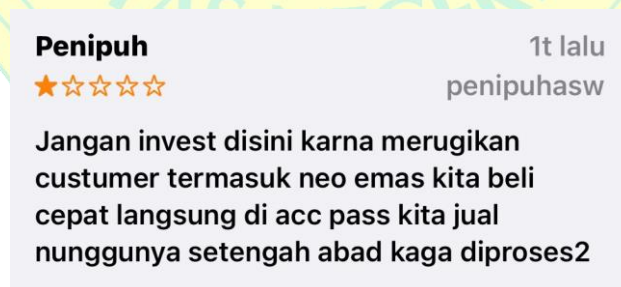
Kepuasan pelanggan berasal dari hasil penilaian pelanggan tentang apa yang diharapkannya saat membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa. Kemudian, harapan tersebut dibandingkan dengan hasil mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Jika keinginan yang diterima lebih besar (setidaknya sama) dari harapannya maka pelanggan puas. Namun, sebaliknya hasil yang diperoleh dari penggunaan produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan maka pelanggan tidak puas (Heryanti, 2023).



Gambar 1.2 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank

Mengenai Pelayanan Customer Service yang Buruk

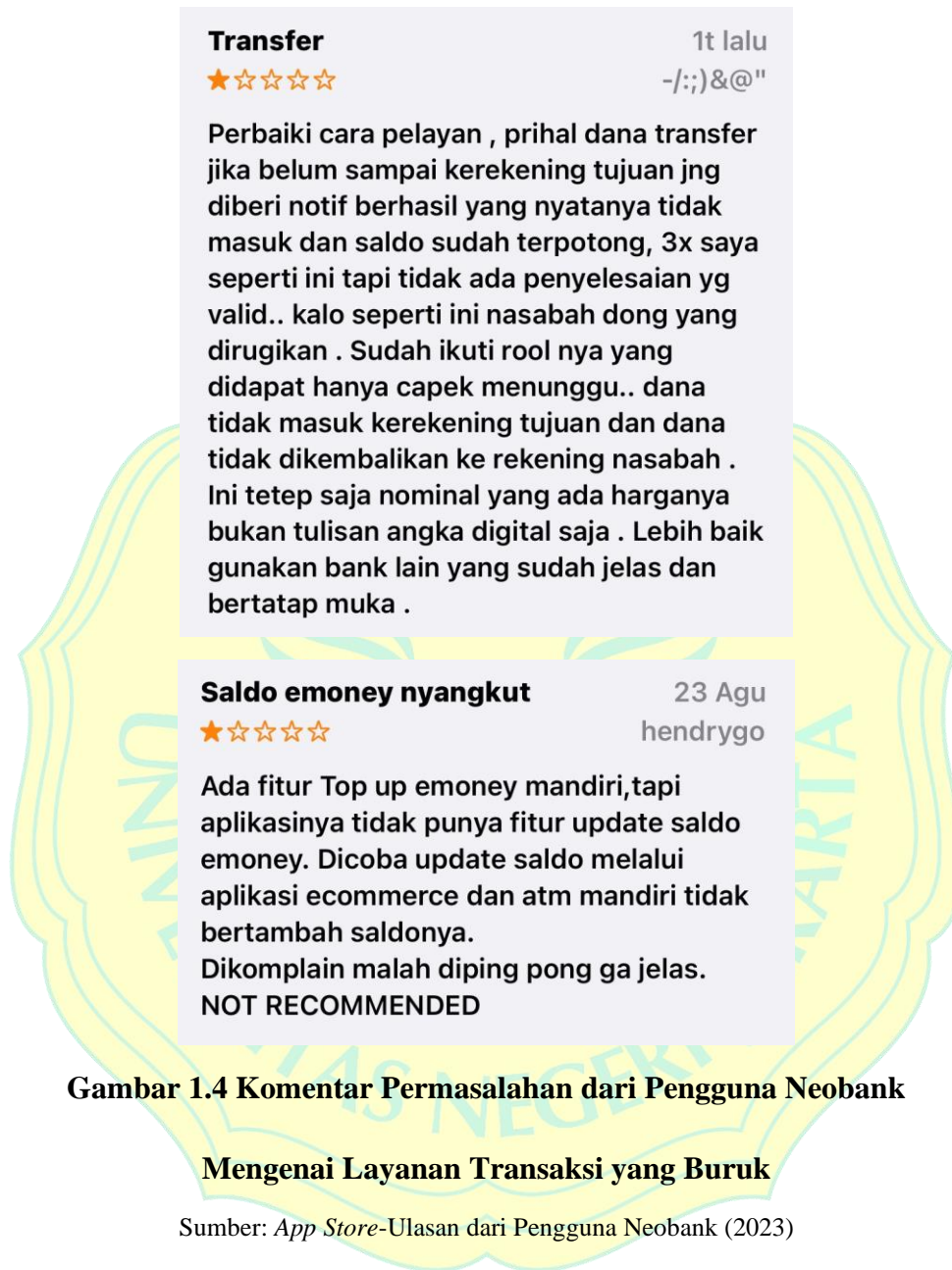
Sumber: *App Store*-Ulasan dari Pengguna Neobank (2023)



Gambar 1.3 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank

Mengenai Pelayanan yang Buruk

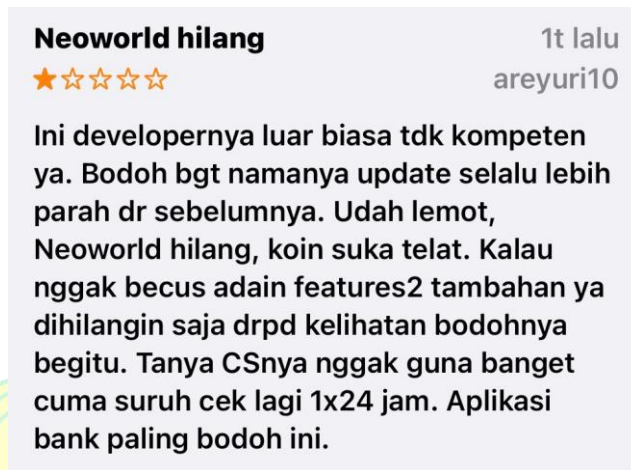
Sumber: *App Store*-Ulasan dari Pengguna Neobank (2023)



Gambar 1.4 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank

Mengenai Layanan Transaksi yang Buruk

Sumber: *App Store*-Ulasan dari Pengguna Neobank (2023)



Gambar 1.5 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank

Mengenai Fitur Aplikasi yang Hilang

Sumber: *App Store*-Ulasan dari Pengguna Neobank (2023)

Berdasarkan Gambar 1.2 hingga 1.5 menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Neobank belum cukup memuaskan pengguna karena masih ada pengguna yang memberikan *review* buruk tentang Neobank melalui App Store. Keluhan pelanggan terhadap penggunaan produk atau jasa merupakan umpan balik dari kualitas produk atau jasa yang digunakan oleh pelanggan. Semakin banyaknya keluhan dari pelanggan, maka semakin penting bagi perusahaan untuk memperbaiki produk atau jasanya (Kuntoro *et al.*, 2022).

Kualitas layanan merupakan bagian penting dari strategi bisnis yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, profitabilitas perusahaan dan pertumbuhan ekonomi (Vilarinho *et al.*, 2024). Ketika pelanggan puas, mereka tetap loyal terhadap produk yang dibelinya. Bank mempunyai tugas untuk

mengutamakan kualitas layanan agar tetap beroperasi. Kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan pelanggan maupun meningkatkan loyalitas nasabah (Nugraha & Astarini, 2023). Kualitas layanan yang bagus akan menunjukkan bagaimana citra perusahaan terlihat baik atau buruk dimata pelanggan serta masyarakat luas (Siadari & Lutfi, 2021).

Selain itu, *customer service* dalam bidang industri jasa juga sangat penting untuk menentukan kualitas pelayanan. Bank harus menerapkan *customer service* yang dapat melayani dengan sebaik-baiknya karena *customer service* lebih banyak berkomunikasi dengan para pelanggan (Wahyuni & Sugianto, 2023). Pelayanan yang diberikan, seperti menangani komplain para pelanggan dengan cepat, melayani sesuai dengan harapan pelanggan dan tentunya dilengkapi dengan fasilitas bank yang memadai. Apabila pelayanan tersebut berhasil dilaksanakan, maka akan meningkatkan kepercayaan pelanggan karena dapat dikatakan bahwa bank merupakan perusahaan yang berorientasi terhadap kepercayaan pelanggan (Heriyanto *et al.*, 2021).

ANALISIS PRA RISET

Tabel 1.2 Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Aplikasi Neobank

Items	Nilai Rata-rata
Aplikasi Neobank mudah digunakan.	2.2
Sangat mudah bagi Saya untuk belajar menggunakan aplikasi ini.	2.0
Saya sangat menyukai <i>User Interface</i> (UI) pada aplikasi ini.	2.1
Informasi dalam aplikasi ini tertata dengan baik, sehingga Saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.	2.0
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini (<i>User Friendly</i>).	2.3
Jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi ini sudah sesuai bagi Saya.	2.2
Saya akan menggunakan aplikasi ini kembali.	2.4
Secara keseluruhan, Saya puas dengan aplikasi ini.	2.1

Tabel 1.3 Persepsi Pengguna Terhadap Informasi dan Pengaturan Sistem Aplikasi Neobank

Items	Nilai Rata-rata
Setiap aplikasi mengalami BUG (kendala), aplikasi ini dapat memulihkannya dengan mudah dan cepat.	1.8
Aplikasi Neobank menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan transaksi.	2.3
Aplikasi Neobank selalu memberikan informasi untuk memberitahu tentang kemajuan tindakan Saya.	2.2
Navigasi pada aplikasi Neobank konsisten ketika berpindah layar (aplikasi lain).	1.8
Tampilan aplikasi memungkinkan Saya menggunakan semua fungsi (seperti pemakaian kode promo, layanan transaksi, <i>top up</i> e-wallet, dll) yang ditawarkan oleh aplikasi.	2.0
Aplikasi Neobank memiliki fungsi dan kemampuan yang Saya harapkan.	2.0

Tabel 1.4 Persepsi Pengguna Terhadap Kegunaan Aplikasi Neobank

Items	Nilai Rata-rata
Aplikasi ini akan berguna bagi Saya dalam bertransaksi dan pengelolaan keuangan Saya.	2.9
Aplikasi ini meningkatkan akses Saya ke semua layanan pembayaran.	2.7
Aplikasi ini membantu Saya untuk memudahkan semua layanan transaksi ataupun pembayaran secara efektif.	2.3
Aplikasi ini membantu Saya untuk berkomunikasi dengan <i>customer service</i> .	1.8
Dengan menggunakan aplikasi ini, Saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk mendapatkan promo yang ditawarkan oleh aplikasi.	1.9
Saya merasa yakin bahwa tindakan apapun yang Saya lakukan sesuai dengan informasi yang tertera dalam aplikasi Neobank.	2.3
Saya merasa nyaman dan aman ketika menyimpan uang di dalam aplikasi ini.	2.2

Tabel 1.5 Persepsi Pengguna Terhadap Niat untuk Penggunaan Aplikasi Neobank

Items	Nilai Rata-rata
Saya ingin menggunakan aplikasi Neobank di masa yang akan datang.	2.4
Saya akan tetap menggunakan aplikasi Neobank.	2.5
Saya akan terus menggunakan aplikasi Neobank berdasarkan kebutuhan, namun bukan karena tertarik.	2.9

Peneliti melakukan kuesioner pra riset dengan 30 responden untuk memastikan bahwa isu yang terjadi pada aplikasi Neobank merupakan masalah yang menjadikan penggunanya merasa tidak puas terhadap layanan yang telah diberikan. Kuesioner pra riset tersebut telah diisi oleh 66,7% perempuan maupun 33,3% laki- laki dengan usia rata-rata 18 sampai 29 tahun. Lalu, identitas responden dengan kategori pendidikan, yaitu 50% diploma dan 50% sarjana, serta kategori pekerjaan, yaitu 60% pelajar atau mahasiswa maupun

40% karyawan. Selain itu, untuk kategori domisili, antara lain 26,7% untuk wilayah Jakarta Selatan, 23,3% untuk wilayah Jakarta Pusat, 20% untuk wilayah Jakarta Timur, 16,7% untuk wilayah Jakarta Utara dan 13,3% untuk wilayah Jakarta Barat.

Dari Tabel 1.2 hingga 1.5 menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata di bawah dari angka 3. Hal tersebut dikarenakan pengguna tidak puas terhadap fitur layanan, keamanan transaksi, pemakaian kode promo, pelayanan *customer service*, dan lain sebagainya. Permasalahan tersebut, membuat pengguna beralih ke aplikasi bank digital lainnya yang lebih berkualitas dalam hal layanannya. Ketika nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diharapkannya, maka pelanggan tidak akan mau lagi untuk menggunakannya karena merasa dikecewakan. Oleh karena itu, aplikasi Neobank harus mengubah sistem pelayanannya menjadi lebih baik supaya tetap menjalin hubungan dengan nasabah yang lama.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dari permasalahan latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengemukakan pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengguna aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat berguna terhadap pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pengguna aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta dan teori serta metodologi yang digunakan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran atau acuan bagi peneliti lain yang akan meneliti topik yang sama, yaitu analisis kepuasan pengguna aplikasi Neobank dengan metode survei *cross-sectional*. Selain itu, hasil dari penelitian juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca.