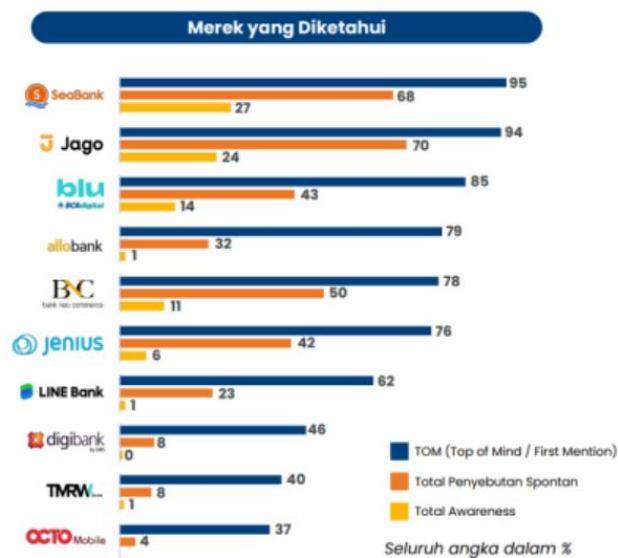


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah mengalami transformasi yang signifikan melalui pemanfaatan teknologi, terutama dalam pengembangan aplikasi bank digital. Kemunculan bank digital berawal dari permintaan nasabah akan kecepatan dan fleksibilitas dalam layanan perbankan, yang memungkinkan akses kapan saja dan dari mana saja [1]. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan adanya peningkatan transaksi digital yang cukup signifikan, dimana nominal transaksi perbankan digital mencapai Rp15.881,53 triliun, atau 16,15% dari tahun ke tahun, dan nominal transaksi Uang Elektronik (UE) meningkat 41,70% dari tahun ke tahun mencapai Rp253,39 triliun. Di sisi lain, nominal pembayaran yang dilakukan melalui ATM/D mengalami penurunan sekitar 3,80% (*year-on-year*), yaitu sebesar Rp1.831,77 triliun [2].



Gambar 1.1 Bank Digital Terpopuler 2024 [3]

Pada 9 Juli 2024 Populix melakukan riset dan merilis data pertumbuhan perbankan digital di Indonesia melalui konferensi pers daring yang dapat dilihat pada gambar 1.1 diatas. Pada gambar tersebut menjelaskan *top of mind* atau merek

bank digital yang paling populer di Indonesia, Seabank terdapat pada peringkat ke-1 dengan perolehan persentase sebesar 95% dan Bank Jago ada di peringkat ke-2 dengan persentase 94%[3]. Berdasarkan ulasan dari pengguna Seabank di *Google Playstore*, terdapat sekitar 1,3 juta tanggapan yang memberikan rating rata-rata 4,9 dari 5 bintang. Sedangkan Bank Jago mendapatkan rating rata-rata 4,5 dari 5 bintang dengan jumlah tanggapan 171 ribu.

Banyak pengguna yang memberikan ulasan baik dan buruk terhadap kedua aplikasi tersebut. Layanan yang diberikan oleh SeaBank membuat aplikasi ini mudah digunakan untuk berbagai transaksi keuangan, bebas biaya admin transfer ke berbagai bank, *top up e-wallet* tanpa biaya admin, dan memiliki tampilan fitur yang memudahkan penggunaan aplikasi. Namun, masih ada beberapa pengguna mengeluhkan lamanya pemuatan (*loading*) aplikasi, informasi transaksi tidak sesuai, belum adanya debit fisik untuk proses transaksi tarik dan setor tunai [4]. Pada aplikasi Bank Jago memiliki permasalahan seperti, banyak kendala setiap transaksi dan rata-rata keluhan penggunaan akun Bank Jago terkunci atau terblokir tiba-tiba [5]. Meskipun hal tersebut tidak terjadi pada semua pengguna, namun permasalahan yang dilaporkan dapat mempengaruhi pengalaman pengguna lainnya dan mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakannya.

Pada penelitian Imamah Nur Tsalitsna, Pratama Arista dan Asif Farوقي tentang aspek-aspek yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan Seabank. Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan adalah ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, nilai harga dan kebiasaan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan adalah kebiasaan dan minat penggunaan [6]. Sementara itu, penelitian Tarina Putri Amelia dan Dedy Kurniawan mengenai penerapan model UTAUT2 dalam mengevaluasi variabel yang memengaruhi niat untuk menggunakan Bank Jago. Dalam penelitiannya membuktikan bahwa yang mempengaruhi niat penggunaan faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan terbukti berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi. Sementara itu, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, serta kondisi yang mendukung tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap niat pengguna Bank Jago [7].

Sesuai dengan penelitian sebelumnya dan berdasarkan fenomena yang diamati, maka perlu dilakukan pembuktian penerimaan dan penggunaan aplikasi Seabank dan Bank Jago dengan menggunakan model UTAUT2. Penerapan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi Seabank dan Bank Jago. Salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah sistem yang diterapkan adalah dari sisi penerimaan, yaitu penggunaanya menerima atau menolak menggunakan sebuah sistem [8].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut ini adalah rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi perbankan digital Seabank dan Bank Jago menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2) ?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2) terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi perbankan digital Seabank?
3. Bagaimana pengaruh faktor-faktor *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2) terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi perbankan digital Bank Jago?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai berbagai hasil yang diharapkan, seperti yang ditunjukkan di bawah ini:

1. Mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi perbankan digital Seabank dan Bank Jago, berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2).
2. Mengetahui pengaruh faktor-faktor *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2) yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan terhadap aplikasi perbankan digital Seabank.

3. Mengetahui pengaruh faktor-faktor *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2) yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan terhadap aplikasi perbankan digital Bank Jago.

1.4 Batasan Penelitian

Untuk melaksanakan suatu penelitian, perlu ditetapkan batasan-batasan penelitian. Adapun batasan studi dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi Seabank dan Bank Jago, yang merupakan mahasiswa dan mahasiswi yang berkuliah di wilayah Sumatera Utara - Lhokseumawe, berusia antara 18 hingga 25 tahun.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi perbankan digital dari Seabank dan Bank Jago.
3. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada partisipan yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.
4. Analisis data menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian analisis penerimaan dan penggunaan aplikasi perbankan Seabank dan Bank Jago menggunakan model UTAUT2 sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam kepada peneliti selanjutnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengadopsi teknologi perbankan digital.
2. Analisis ini dapat membantu pengembang sistem tersebut dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan meningkatkan fitur-fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna.