

BAB I

PENDAHULUAN

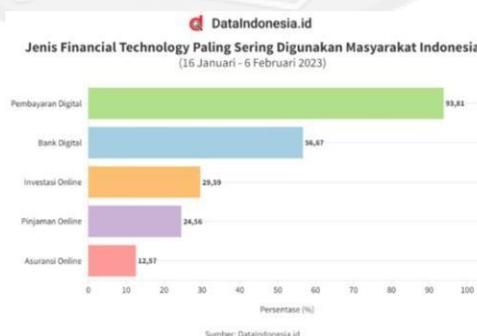
1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, baik situasi ekonomi global maupun nasional telah mengalami banyak perubahan signifikan. Pandemi COVID-19, misalnya, telah mempercepat proses digitalisasi di berbagai sektor, termasuk perbankan. Krisis kesehatan global ini memaksa banyak individu dan bisnis untuk mencari solusi digital guna menjaga keberlangsungan operasional mereka. Pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia juga menunjukkan tren positif, dengan meningkatnya adopsi teknologi di berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Perubahan pola konsumsi dan kebutuhan akan layanan perbankan yang cepat dan efisien menjadi pendorong utama peningkatan penggunaan layanan perbankan digital. Selain itu, kondisi ekonomi yang dinamis mendorong bank-bank untuk terus berinovasi, menawarkan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah tetapi juga mampu bersaing di era digital ini. (<https://www.bi.go.id/>, diunduh pada 7 februari 2024)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan bank-bank untuk menghadirkan platform digital yang memudahkan akses nasabah ke berbagai layanan, dari transaksi dasar hingga investasi kompleks. Aplikasi perbankan mobile, internet banking, dan layanan digital lainnya memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara fleksibel, mengurangi ketergantungan pada keberadaan cabang fisik. Selain itu, inovasi seperti blockchain, kecerdasan

buatan, dan analisis data telah meningkatkan keamanan, efisiensi, dan personalisasi layanan kepada nasabah. Perkembangan ini merupakan respons terhadap tuntutan pasar akan kemudahan dan aksesibilitas dalam layanan keuangan, yang semakin penting seiring dengan adopsi teknologi yang semakin meluas di berbagai aspek kehidupan. (<https://revou.co/business-resources>, diunduh pada 7 februari 2023)

Pemanfaatan teknologi dalam layanan keuangan mengubah lanskap industri perbankan secara signifikan. Perubahan arah konsumsi Masyarakat ke ranah digital mendorong percepatan transformasi perbankan menuju digitalisasi. Digitalisasi perbankan mencerminkan potensi besar Indonesia menyerap arus digitalisasi yang didorong oleh faktor-faktor seperti kesempatan di ranah digital, aktivitas digital, dan transaksi elektronik. Digitalisasi perbankan berpotensi menghasilkan dampak positif yang signifikan, yang pertama adalah perluasan aksesibilitas layanan perbankan dan yang kedua adalah peningkatan daya saing perbankan Indonesia. Perilaku digital melibatkan kepemilikan gawai dan penggunaan aplikasi mobile. (<https://sikapiuangmu.ojk.go.id> diunduh pada 8 februari 2024)



Gambar 1.1 Financial Technolog Yang Sering Digunakan)
Sumber: <https://finansial.bisnis.com> (diunduh pada 8 februari 2024)

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, peran mobile banking menjadi semakin penting dalam memberikan aksesibilitas dan kenyamanan kepada nasabah untuk mengelola keuangan mereka secara efisien. Mobile banking telah menjadi salah satu solusi utama bagi individu yang ingin seperti peluang di dunia digital, perilaku digital, dan transaksi online. Transformasi digital di sektor perbankan melalui perangkat seluler mereka. Fenomena ini tidak terlepas dari munculnya platform perbankan digital seperti Jenius, yang telah menjadi ikon dalam mengubah paradigma pengelolaan keuangan personal. (<https://www.mboton.net/>, diunduh pada 8 februari 2024) termasuk Bank BTPN yang telah merancang sebuah platform aplikasi mobile banking yang dikenal sebagai Jenius, Layanan perbankan digital ini muncul bahkan sebelum aturan resmis terkait digital banking diterapkan, dan sebelum konsep kantor digital (<https://www.jenius.com/faq/langkah-awal>, diunduh pada 8 februari 2024)



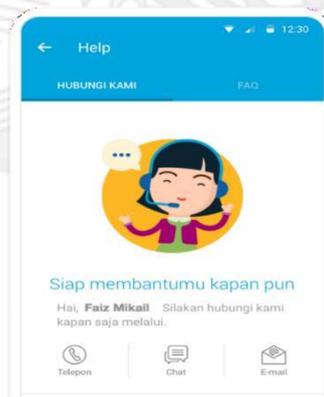
Gambar 1. 2 Logo Jenius

Sumber: <https://www.jenius.com> (diunduh pada 8 februari 2024)

Bank BTPN meluncurkan Jenius pada tahun 2016, menonjol sebagai inovasi sukses dalam perbankan digital Indonesia. Berlandaskan konsep "*Life Finance*", aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mengelola keuangan sehari-hari, dengan fitur-fitur yang mengakomodasi

berbagai kebutuhan finansial pengguna. Jenius telah berhasil memenuhi permintaan akan aksesibilitas dan fleksibilitas tinggi dalam pengelolaan keuangan, memungkinkan pengguna untuk mengatur keuangan mereka secara lebih efisien. (www.jenius.com, diunduh pada 8 februari 2023)

Untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan jumlah pengguna, Jenius fokus pada tiga segmen utama dalam kolaborasinya: e-commerce, platform donasi, dan kuliner. Di sektor e-commerce, Jenius menjalin kerja sama dengan Tokopedia, Blibli, dan JD.ID, yang telah meningkatkan transaksi e-commerce lebih dari 50%, menjadikan Jenius sebagai salah satu segmen penggunaan terbesar di platform pembayaran ini. Selain itu, Jenius bermitra dengan Kitabisa.com dan WeCare.id untuk memfasilitasi donasi digital, memperkuat perannya dalam mendukung kegiatan sosial. Dalam segmen kuliner, kolaborasi dengan Kopi Kenangan dan Fore Coffee memungkinkan pelanggan melakukan transaksi dengan mudah dan cerdas, di mana 70% transaksi di aplikasi Kopi Kenangan dilakukan secara non-tunai. (https://katadata.co.id/, diunduh pada 8 februari 2023)



Gambar 1.3 Fitur *Live Chat*

Sumber: <https://www.google.co.id> (diunduh pada 8 februari 2024)

Menurut Arif Prabowo dan Dien Mardiyah (2023), *Service Quality* adalah evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan selama penggunaan produk. Dalam hal ini Jenius dikenal dengan layanan pelanggan yang responsif dan efisien, menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti live chat di dalam aplikasi, telepon, dan media sosial untuk membantu pengguna menyelesaikan masalah atau pertanyaan mereka dengan cepat dan efektif. Respon yang cepat dan solusi yang tepat dari Jenius membantu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang mereka terima. (<https://vncallcenter.com/>, diunduh pada 8 februari 2024)

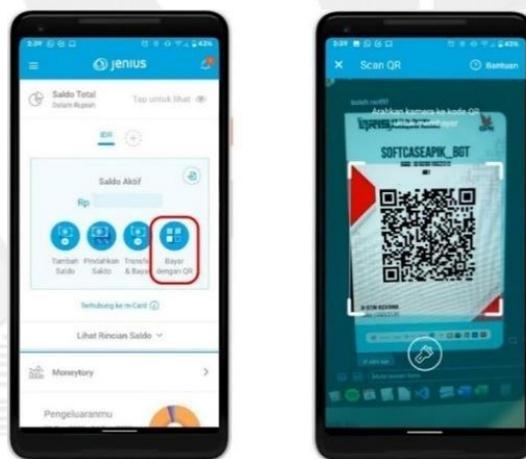


Gambar 1. 4 Riwayat Transaksi

Sumber: <https://assets.jenius.com> (diunduh pada 8 februari 2024)

Menurut Ahmed Ade Irawanda et al (2022) *Information Quality* dipresentasikan dengan tingkat akurasi yang tinggi, jelas dalam penyampaian, detail yang memadai, Informasi yang diberikan relevan, mudah dijangkau, tepat waktu, mutakhir, dan memenuhi beragam kebutuhan pengguna.. Jenius memberikan pengguna kemudahan akses untuk melihat berbagai informasi

keuangan mereka secara langsung dan akurat melalui aplikasi Riwayat transaksi yang tersedia secara lengkap membantu pengguna untuk melacak semua aktivitas keuangan mereka, baik itu pembelian, transfer, atau penerimaan dana. Pengguna dapat dengan mudah meninjau dan memverifikasi setiap transaksi yang dilakukan, memastikan bahwa catatan keuangan mereka tetap akurat dan terkini. Laporan keuangan yang tersedia juga memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi keuangan pengguna. Jenius menyediakan laporan yang jelas dan mudah dipahami, sehingga pengguna dapat mengevaluasi performa keuangan mereka, melacak pengeluaran, dan membuat rencana keuangan yang lebih optimal untuk masa depan. (<https://venuemagz.com/> diunduh pada 8 februari 2024)



Gambar 1. 5 Transaksi QRIS Jenius

Sumber: <https://www.google.co.id/url> (diunduh pada 8 februari 2024)

Menurut Nuhadriel & Keni (2022) *System quality* adalah indikator utama dari sebuah sistem informasi dalam memenuhi berbagai kebutuhan pengguna, termasuk kenyamanan, kecepatan, kegunaan, dan elemen-elemen lain yang

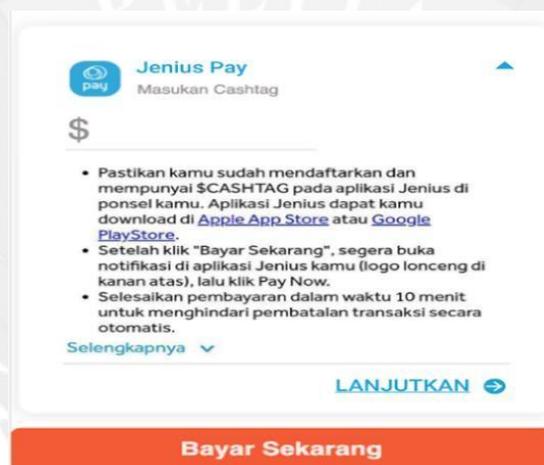
diperlukan.. Aplikasi Jenius dirancang dengan baik, stabil, dan memiliki performa optimal, dengan pembaruan dan perbaikan rutin untuk menjaga pengalaman pengguna tetap lancar. Fitur pembayaran menggunakan QR Code pada Jenius, misalnya, memberikan kenyamanan dan kecepatan yang tinggi, memungkinkan transaksi cepat dan mudah tanpa uang tunai atau kartu fisik. Kegunaan fitur ini juga sangat tinggi, memungkinkan pengguna dari berbagai latar belakang teknologi untuk melakukan pembayaran dengan beberapa langkah sederhana. Hal ini mencerminkan bagaimana kualitas sistem yang baik dalam aplikasi Jenius meningkatkan pengalaman pengguna dan memenuhi kebutuhan mereka secara efektif. (<https://tirto.id/>, diunduh pada 8 februari 2024)



Gambar 1. 6 Keamanan Aplikasi Jenius
Sumber: <https://selular.id/> (diunduh pada 9 februari 2024)

Menurut Yandi Suprpto dan Farida (2022) *Trust* memainkan peran penting dalam pengaruh keputusan individu untuk menggunakan teknologi keuangan, yang melibatkan penilaian terhadap keandalan, keamanan, dan integritas teknologi tersebut sebelum penggunaan. Jenius membangun kepercayaan pengguna melalui langkah-langkah keamanan canggih penyediaan sistem otentikasi dua faktor dan fitur keamanan lainnya untuk mengamankan

transaksi dan informasi pribadi pengguna. ini menunjukkan komitmen Jenius terhadap keandalan, keamanan, dan integritas teknologi, yang membantu menciptakan dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap Jenius sebagai solusi keuangan digital yang aman. (<https://canggih.id/>, diunduh pada 9 februari 2024)



Gambar 1. 7 Fitur Jenius Pay

Sumber: <https://assets.jenius.com> (diunduh pada 9 februari 2024)

Enggar Kusuma Prihayudha dan Soepatini (2023) *Intention to Use* adalah cerminan dari preferensi dan ketertarikan individu terhadap suatu aktivitas atau produk tertentu, yang muncul secara alami tanpa dorongan dari pihak lain. Secara mendasar, hal ini mencerminkan pengakuan terhadap hubungan yang terbentuk antara individu dan lingkungannya. Hubungan "intention to use" dengan Jenius Pay dapat dilihat dari bagaimana pengguna Jenius secara alami tertarik dan memiliki preferensi untuk menggunakan fitur ini karena kemudahan dan keamanan yang ditawarkannya. Tren belanja online yang meningkat di Indonesia menciptakan kebutuhan akan metode pembayaran yang praktis dan aman. Jenius

Pay menjawab kebutuhan ini dengan menawarkan sistem pembayaran yang mudah diakses dan aman, yang pada gilirannya menarik minat pengguna untuk memanfaatkannya. Pengguna merasa nyaman dan percaya diri menggunakan Jenius Pay karena fitur-fitur yang dirancang untuk melindungi mereka dari risiko pencurian data dan penipuan online. Kepercayaan ini memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan layanan. (<https://www.nyikunyit.com/> diunduh pada 8 februari 2024)

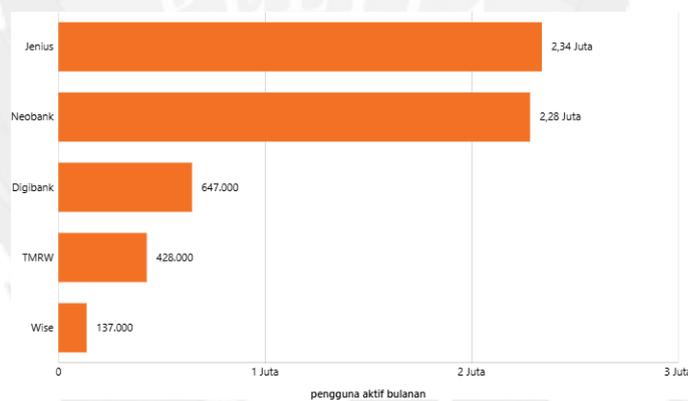


Gambar 1. 8 Review Pengguna Terhadap Aplikasi Jenius

Sumber: Aplikasi Jenius, 2024

Menurut Sukma & Murwanto (2019) *Satisfaction* adalah rasa puas, senang, dan lega yang dirasakan seseorang setelah menggunakan atau memperoleh pelayanan dari suatu produk atau jasa. Kepuasan pengguna terhadap Jenius dapat dilihat dari ulasan positif yang luas di berbagai platform online. Banyak pengguna mengapresiasi kemudahan, kecepatan, dan keamanan yang ditawarkan oleh Jenius dalam layanan perbankannya. Ulasan positif ini menjadi indikator penting bahwa Jenius berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan

pengguna, serta menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi mereka dalam mengelola keuangan sehari-hari. Dengan demikian, tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna menggambarkan bahwa Jenius tidak hanya menawarkan layanan berkualitas tinggi, tetapi juga membangun hubungan yang kuat dan positif dengan para pelanggannya. (<https://financer.id/>, diunduh pada 9 februari 2024)



Gambar 1. 9 Jumlah Pengguna Aktif

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/> (diunduh pada tanggal 9 februari 2024)

Menurut Jam'an (2020) Actual Usage adalah saat individu benar-benar menggunakan produk, yang dapat dibuktikan dari seberapa sering dan seberapa lama mereka menggunakannya. Dalam konteks penggunaan Jenius di Indonesia, banyak pengguna aktif menggunakan layanan ini untuk berbagai keperluan keuangan seperti membayar tagihan, mengirim uang, berbelanja online, dan transaksi harian lainnya. Volume transaksi yang tinggi melalui Jenius Pay dan aplikasi Jenius lainnya menunjukkan bahwa layanan ini tidak hanya diminati oleh masyarakat Indonesia tetapi juga aktif digunakan. Hal ini sesuai dengan konsep actual usage, di mana intensitas dan frekuensi penggunaan Jenius oleh individu

dapat diukur dari aktivitas transaksi yang signifikan yang terjadi melalui platform tersebut.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, pada penelitian ini akan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi mobile banking Jenius. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pengaruh *Service Quality, Information Quality, System Quality, Trust Terhadap Actual Usage Melalui Satisfaction, Intention To Use Pada Pengguna Aplikasi Jenius Di Surabaya***". Hasil penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat menunjukkan bagaimana pengaruh aspek-aspek tersebut terhadap penggunaan aktual aplikasi Jenius, Khususnya terkait dengan pengguna Jenius di Surabaya yang menjadi objek dalam penelitian kali ini.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh *Service Quality, Information Quality, System Quality, dan Trust terhadap Actual Usage* melalui *Satisfaction dan Intention To Use* pada pengguna Aplikasi Jenius di Surabaya. Responden yang diteliti adalah pria dan wanita berusia 18-60 tahun yang berdomisili di Surabaya. Penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor gender karena pengguna Jenius, baik pria maupun wanita, dianggap memiliki kecenderungan yang sama dalam penggunaan layanan mobile banking Jenius. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu Januari hingga Oktober 2024.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka penulis menggunakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya?
2. Apakah *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya?
3. Apakah *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya?
4. Apakah *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya?
5. Apakah *Intention to Use* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya?
6. Apakah *Intention to Use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Usage* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya?
7. Apakah *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Usage* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti *Actual Usage* dari pengguna Aplikasi Jenius di Surabaya.

Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meneliti dan menganalisa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya

2. Untuk meneliti dan menganalisa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pengguna pengguna aplikasi Jenius di Surabaya
3. Untuk meneliti dan menganalisa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pengguna pengguna aplikasi Jenius di Surabaya
4. Untuk meneliti dan menganalisa *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya
5. Untuk meneliti dan menganalisa *Intention to Use* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya
6. Untuk meneliti dan menganalisa *Intention to Use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Usage* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya
7. Untuk meneliti dan menganalisa *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Usage* pengguna aplikasi Jenius di Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditulis diatas maka manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian dapat dijelaskan adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Manfaat Bagi Akademik

- a. Sebagai bahan referensi di Perpustakaan Universitas Pelita Harapan Surabaya
- b. Berguna bagi penulis selanjutnya.

2. Manfaat Bagi Penulis

- a. Agar dapat menunjang bahan kajian dengan membandingkan teori dengan kejadian yang ada di lapangan.

b. Sebagai syarat kelulusan Sarjana Satu (S1) di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan berupa masukan dari hasil penelitian ini kepada pihak manajemen Jenius agar dapat meningkatkan *Actual Usage* pengguna Jenius di Surabaya. Dengan mempertimbangkan temuan yang mendalam, terdapat keyakinan bahwa implementasi rekomendasi berikut akan membantu mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi di wilayah Surabaya, sehingga menciptakan dampak yang lebih besar dalam menghadirkan layanan keuangan yang inovatif kepada masyarakat Surabaya.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah para pembaca dalam memahami dan mengikuti pembahasan dari penelitian ini, maka disusun sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang gambaran umum mengenai latar belakang permasalahan, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi pemikiran atau teori-teori yang melandasi dilakukannya penelitian ini. Adapun teori-teori yang akan dibahas adalah *Service*

Quality, Information Quality, System Quality, dan Trust terhadap Actual Usage melalui *Satisfaction* dan *Intention To Use*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab metode penelitian ini berisi tentang jenis penelitian yang akan digunakan, populasi dan *sampel*, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data menampilkan berbagai data penelitian yang bersumberkan dari data isian kuesioner. Bab ini juga berisikan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini adalah bagian akhir penelitian yang meliputi: simpulan, implikasi, dan rekomendasi.