

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Bank Jambi merupakan bank yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jambi dan Pemerintah Kabupaten/Kota di seluruh Provinsi Jambi. Bank ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Adiputra Parlindungan No.6 pada 12 Februari 1959 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. Kemudian, akta tersebut disempurnakan melalui Akta Notaris Habro Poerwanto No.70 pada 12 Oktober 1959 dan disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan No. J.A/5/115/8 pada 6 November 1959, serta dicantumkan dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.110.104 pada 29 Desember 1959. Pada 22 November 2007, status Bank Pembangunan Daerah Jambi berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) dan dikenal sebagai Bank Jambi, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jambi No. 2 Tahun 2006 dan Akta Notaris Robert Faisal, SH. No.1 pada 1 Februari 2007.



**Gambar 1. 1 Logo Bank Jambi**

*Sumber: Website Bank Jambi*

Bank Jambi bergerak di berbagai kegiatan perbankan umum, termasuk sebagai Pemegang Kas Daerah yang bertugas mengelola penyimpanan, penerimaan, dan pengeluaran Kas Daerah. Bank Jambi juga fokus pada pembiayaan proyek-proyek pembangunan daerah. Sebagai Bank Pembangunan Daerah (BPD),

Bank Jambi menawarkan berbagai produk dan layanan, di antaranya adalah Tabungan Siginjau (Simpanan Gerakan Investasi Jambi), Silah (Siginjau Langsung Hadiah), Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah), SimPel (Simpanan Pelajar), Channel 9, Agen 9, Laku Pandai, dan TabunganKu.



**Gambar 1. 2 Bank Jambi Mobile**

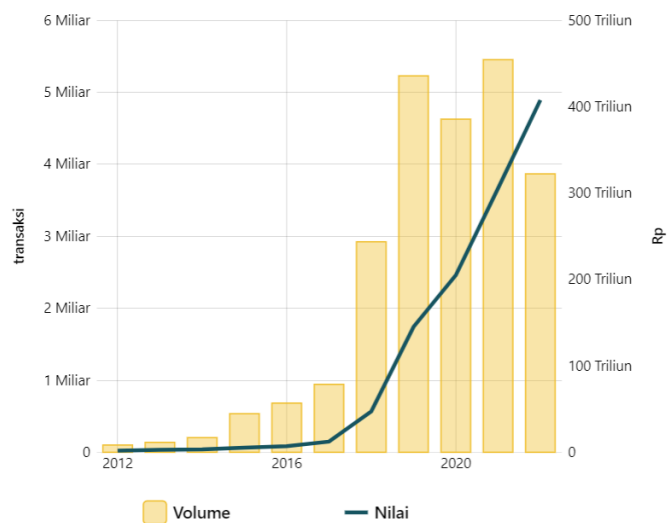
*Sumber: Website Bank Jambi*

Selain itu, salah satu layanan populer yang ditawarkan Bank Jambi adalah Bank Jambi Mobile, sebuah aplikasi *mobile banking* yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara aman, cepat, dan mudah melalui *smartphone*. Bank Jambi Mobile dapat diunduh melalui Play Store dan juga App Store. Kehadiran *mobile banking* ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara praktis dan efisien. Beberapa fitur dalam *mobile banking* ini mencakup informasi saldo, transfer, pembayaran PLN, pembelian pulsa, *top up e-wallet*, pembayaran tagihan telepon, PDAM, pajak daerah, e-SAMSAT.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

*Cashless* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan transaksi keuangan yang tidak lagi menggunakan uang tunai, baik dalam bentuk koin maupun uang kertas (Marlina et al., 2021). Pada era digital saat ini, masyarakat kini lebih banyak beralih ke transaksi secara *cashless* yang diiringi dengan menurunnya transaksi menggunakan uang tunai. Namun, pembayaran *cashless* tidak menggantikan penggunaan uang fisik, karena mereka saling melengkapi (Ong & Chong, 2023). Tren pembayaran non-tunai (*cashless*) semakin populer seiring dengan perkembangan teknologi digital dan kemudahan akses ke berbagai layanan keuangan. Alasan dan tujuan penggunaan *cashless* sebagai alat pembayaran adalah karena manfaat, kenyamanan, risiko, kepercayaan, dan pengetahuan tentang produk (Sitompul et al., 2022). Persepsi terhadap keamanan teknologi menjadi faktor paling penting yang memengaruhi adopsi pembayaran non-tunai, semakin tinggi tingkat rasa aman yang dirasakan konsumen dalam menggunakan pembayaran non-tunai, semakin cepat mereka akan mengadopsi sistem non-tunai (Rahman et al., 2020).

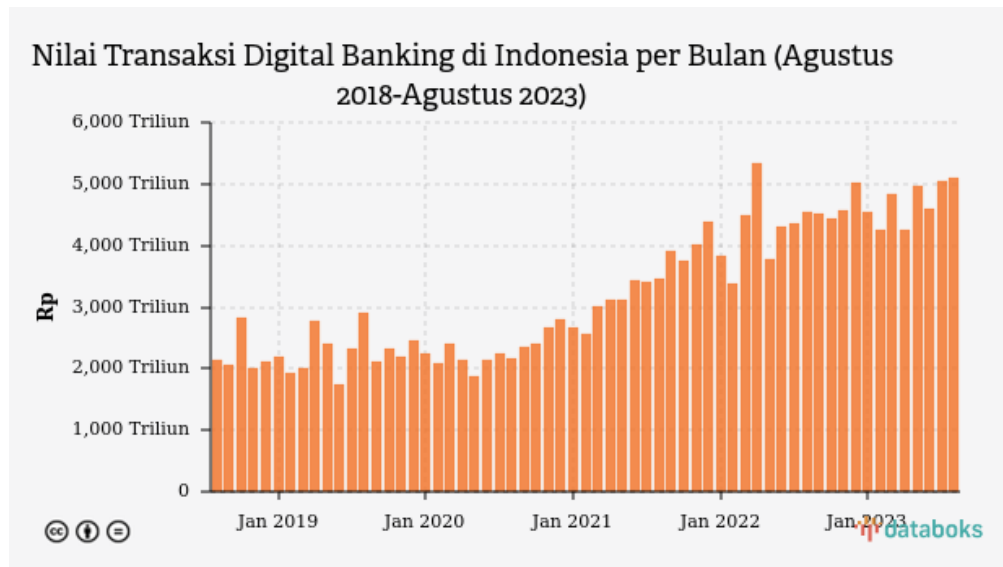
Sistem pembayaran elektronik (*e-payment*) juga dikenal sebagai bentuk pembayaran non-tunai (*cashless*). Biasanya, sistem ini menggunakan instrumen keuangan digital atau kartu kredit yang didukung oleh lembaga perbankan maupun non-bank (YAKEAN, 2020). Pembayaran elektronik, yang awalnya dimulai dengan penggunaan kartu kredit dan debit, telah berkembang menjadi layanan pembayaran yang lebih canggih melalui adopsi teknologi seperti internet *banking*, *mobile banking*, dan *e-money* (Lu, 2022).



**Gambar 1. 3 Volume dan Nilai Transaksi Belanja Menggunakan Uang Elektronik di Indonesia (2012 – Juli 2022)**

*Sumber: databoks*

Pada Januari 2024, nilai transaksi perbankan digital mencapai Rp5.335,33 triliun, meningkat 17,19% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini mencerminkan pertumbuhan pesat sektor perbankan digital di Indonesia, yang juga terlihat dari peningkatan frekuensi penggunaan sebesar 158% antara tahun 2018 hingga 2023, menandakan adopsi yang luas dan berkelanjutan (Market Research Indonesia, 2025). Studi *Consumer Payment Attitudes 2023* yang dilakukan oleh Visa (2024) menunjukkan bahwa Pembayaran melalui dompet digital terus mengalami peningkatan dengan penggunaan tertinggi sebesar 92% di kalangan masyarakat Indonesia, sementara uang tunai menurun menjadi 80%, dari sebelumnya 84% di tahun 2022.

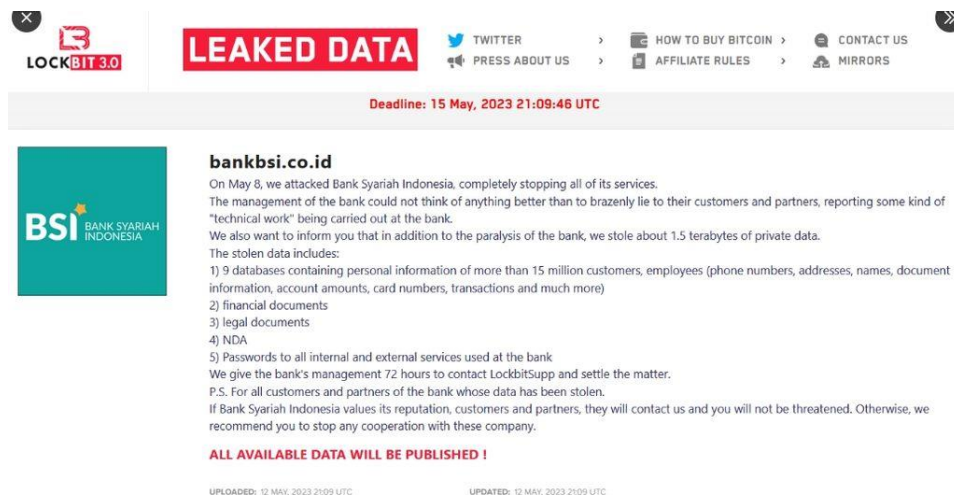


**Gambar 1. 4 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia (Agustus 2018 – April 2023)**

*Sumber: databoks*

Selama Agustus 2023, nilai transaksi perbankan digital di Indonesia mencapai Rp5.098,6 triliun atau sekitar Rp5,1 kuadriliun. Angka ini meningkat 1,3% dibandingkan bulan Juli 2023 (*month-on-month*) dan tumbuh 11,9% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (*year-on-year*). Transaksi perbankan digital ini mencakup gabungan dari layanan *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *phone banking* (Ahdiat, 2023)

Saat ini *mobile banking* telah menjadi salah satu layanan finansial yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Studi *Consumer Payment Attitudes 2023* juga menunjukkan bahwa 81% konsumen Indonesia menggunakan layanan perbankan digital setidaknya sekali seminggu, dengan tren yang lebih kuat di kalangan masyarakat kelas atas (87%) dan generasi muda, terutama Gen Y (86%) dan Gen Z (81%), yang dapat diartikan semakin meluasnya pengaruh keuangan digital di kalangan generasi muda (Visa, 2024). Melalui *smartphone*, pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan perbankan, seperti melakukan pembayaran dengan QRIS, transfer dana, *top up* saldo, dan lain sebagainya.



**Gambar 1. 5 Kebocoran Data Pengguna BSI**

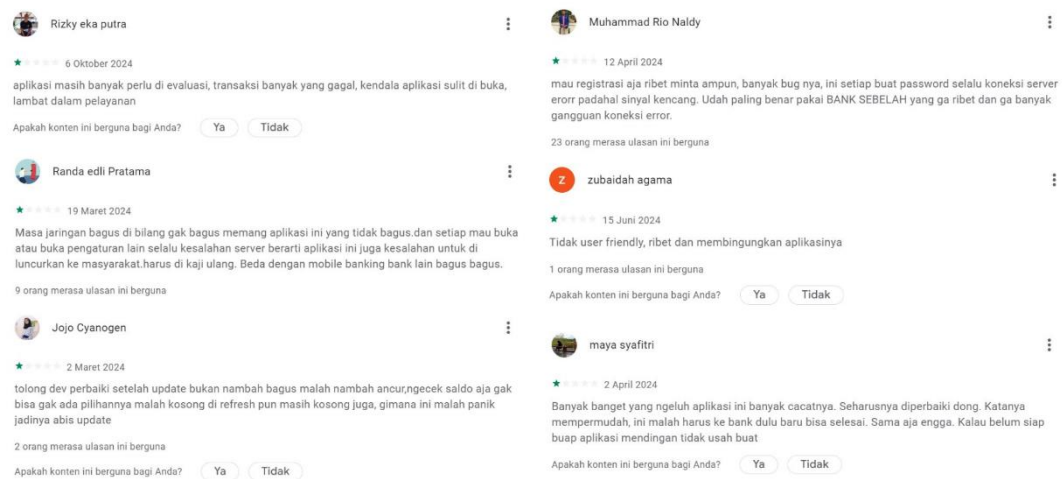
*Sumber: Kompas.id*

Dalam penggunaan layanan *mobile banking*, keamanan data menjadi aspek yang sangat penting, karena pada transaksi *online*, risiko kebocoran kerahasiaan data merupakan faktor signifikan yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan tingkat penggunaan (Khoirunnisa & Trishananto, 2023). Menurut Check Point Software Technologies, sektor keuangan dan perbankan di Indonesia menjadi target serangan siber tertinggi kedua pada awal tahun 2022, dengan rata-rata 2.730 insiden setiap minggu, atau 252% lebih tinggi dibandingkan rata-rata global sebesar 1.083. Ini termasuk serangan ransomware besar terhadap Bank Indonesia yang dikaitkan dengan kelompok Conti (Asian Banking & Finance, 2022). Salah satu isu keamanan yang mendapat perhatian besar dalam industri perbankan adalah kebocoran data pribadi pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 2023, yang menyebabkan layanan perbankan BSI, termasuk *mobile banking* BSI, tidak dapat diakses selama 5 hari. Serangan ini diduga dilakukan oleh kelompok peretas yang berhasil masuk ke sistem keamanan BSI dan mencuri data pribadi nasabah, seperti nomor rekening, alamat, dan informasi keuangan lainnya (Indonesia Business Post, 2023).

Keamanan merupakan salah satu aspek penting dan berisiko yang perlu diperhatikan dalam layanan transaksi keuangan (Wandira & Fauzi, 2022). Menjamin keamanan layanan *mobile banking* serta perlindungan privasi pengguna

dapat meningkatkan penggunaan dengan membangun kepercayaan dan mengurangi kekhawatiran terkait potensi penyalahgunaan informasi (Almaiah et al., 2023). Selain itu, tingkat keamanan yang baik secara otomatis meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi online, yang pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan pengguna (Wulan Suci & Dahlan, 2023).

Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna, perusahaan dapat melihat ulasan yang mereka berikan secara *online* (Alhejji et al., 2022). Pengelolaan keluhan nasabah dalam *mobile banking* menjadi semakin penting karena berperan sebagai langkah awal untuk mencapai kepuasan pelanggan sekaligus menjaga kualitas layanan. Ulasan *online* yang berisi keluhan dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan dan memengaruhi keputusan pembelian, sehingga penting untuk segera mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah tersebut melalui analisis ulasan pelanggan (Leem & Eum, 2021).



**Gambar 1. 6 Ulasan Pengguna Bank Jambi Mobile**

*Sumber: Play Store*

Beberapa ulasan aplikasi *mobile banking* Bank Jambi menunjukkan bahwa masih terdapat pengalaman pengguna yang kurang memuaskan. Ulasan dari pengguna mengungkapkan adanya berbagai masalah terkait layanan perbankan

yang disediakan melalui aplikasi tersebut. Beberapa masalah yang sering dihadapi pengguna meliputi kesulitan saat melakukan registrasi atau *login*, gangguan server yang menyebabkan aplikasi tidak dapat digunakan, aplikasi yang tidak tersedia selama 24 jam, transaksi tidak berhasil meskipun saldo telah terpotong, *user interface* yang kurang menarik, serta kesulitan dalam melihat informasi saldo dan riwayat transaksi. Hal ini menyebabkan beberapa pengguna merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan layanan *mobile banking* Bank Jambi.

Kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* sangat bergantung pada seberapa jauh pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut memudahkan mereka dalam mengelola keuangan, memberikan perlindungan terhadap akses yang tidak sah ke akun mereka, serta memungkinkan transaksi finansial yang efisien dan tanpa hambatan (Orehovački et al., 2022). Kualitas sistem (*system quality*) juga memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh kualitas desain antarmuka (*interface quality*), sementara kualitas informasi (*information quality*) memberikan pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan pengguna (Al-Zu'bi & Al-Gasawneh, 2022). Selain itu, persepsi kegunaan (*usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan persepsi keamanan privasi (*security*), semuanya memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*, yang artinya pengguna yang menganggap aplikasi *mobile banking* berguna, mudah digunakan, dan aman akan merasa puas, yang mengarah pada niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Yin & Lin, 2022).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian sebelumnya belum banyak yang mengintegrasikan dimensi *service quality*, *usability*, dan *security* dalam konteks *mobile banking* untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi pengaruh gabungan variabel *service quality*, *usability* dan *security of personal data* terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pada layanan *mobile banking* di bank daerah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui seberapa signifikan kualitas layanan (*service quality*), kegunaan (*usability*) dan keamanan

data pribadi (*security of personal data*) memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak Bank Jambi untuk menyediakan aplikasi *mobile banking* yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh *service quality (information quality, system quality, interface design quality)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile?
2. Seberapa besar pengaruh *usability (usefulness dan ease of use)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile?
3. Seberapa besar pengaruh *security of personal data* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile?
4. Bagaimana kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas desain antarmuka, kegunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan data pribadi pada aplikasi Bank Jambi Mobile?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan pertanyaan penelitian, maka tujuan dari riset ini yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *service quality (information quality, system quality, interface design quality)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *usability (usefulness dan ease of use)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *security of personal data* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile.

4. Untuk mengetahui bagaimana kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas desain antarmuka, kegunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan data pribadi pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Kegunaan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi baru mengenai pengaruh *service quality*, *usability* dan *security of personal data* pada aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan pengguna, serta dapat menjadi referensi yang berguna untuk penelitian berikutnya dengan topik sejenis.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Bank Jambi untuk memahami kekuatan dan kelemahan aplikasi Bank Jambi Mobile, terutama dalam hal *service quality*, *usability* dan *security of personal data*. Hasil dari penelitian ini dapat membantu Bank Jambi dalam menyusun strategi untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui pengembangan aplikasi Bank Jambi Mobile.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berikut merupakan sistematika penulisan tugas akhir pada penelitian ini:

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan gambaran umum tentang Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi pembahasan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis penelitian. Teori-teori umum hingga khusus yang relevan dengan studi juga dibahas secara rinci dalam bab ini.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas pendekatan serta metode pengumpulan dan analisis data yang bertujuan untuk menjawab atau menjelaskan permasalahan penelitian. Isi bab ini mencakup: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Realibilitas, serta Teknik Analisis Data.

**d. BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, hasil penelitian dan pembahasan disusun sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, serta dibagi menjadi dua bagian utama. Bagian pertama berisi hasil penelitian, sementara bagian kedua menyajikan analisis atau pembahasan hasil tersebut. Pembahasan dimulai dengan analisis data, dilanjutkan dengan interpretasi, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat dilakukan perbandingan dengan penelitian terdahulu atau teori yang relevan.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Jawaban dari pertanyaan penelitian dan saran untuk berbagai pemangku kepentingan diuraikan dalam bagian ini