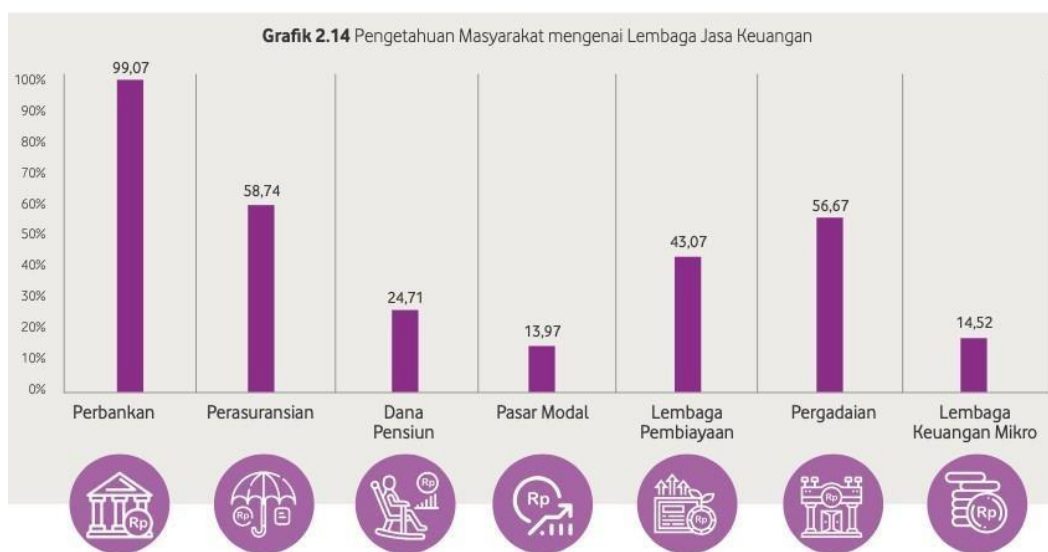


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Badan Pusat Statistik, bank adalah badan usaha yang menggabungkan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya (BPS, 2022). Lembaga keuangan bank terdiri dari bank sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Sentral adalah bank yang bertugas untuk menstabilkan kebijakan di suatu negara, menganjurkan pencetakan uang atau adanya penambangan uang, mengatur proses dari peredaran uang dan di Indonesia Bank Sentral ini hanya ada satu. Bank Umum adalah bank yang memberikan layanan. produk dan jasa perbankan untuk masyarakat. Bank umum berfungsi untuk transaksi dari jual beli valuta asing (valas), asuransi, giro, cek, menerima penitipan barang berharga. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang memiliki keterbatasan wilayah dari operasional, kepemilikan dana dan layanannya. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang dapat menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka, menerima simpanan dari masyarakat, memberikan kredit pinjaman jumlah terbatas, menyediakan untuk pembiayaan dengan pendapatan bagi hasil (Puspaningsih, 2022).



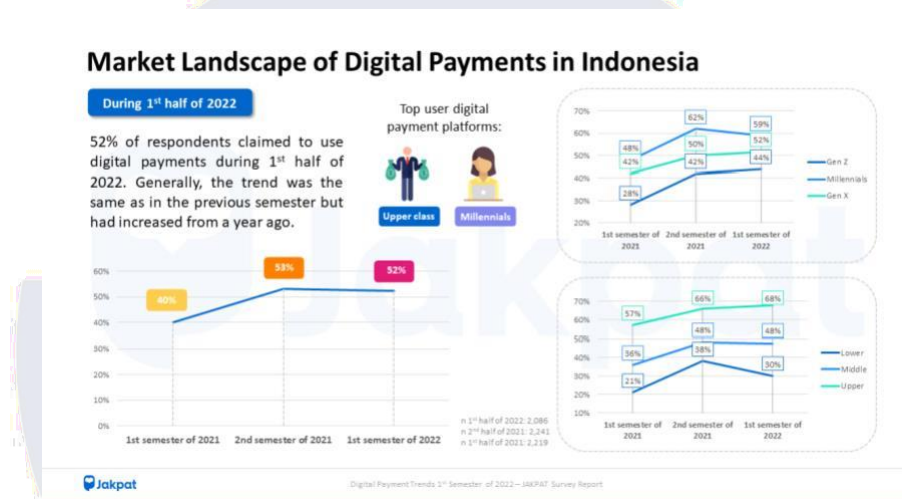
Gambar 1.1.1 Pengetahuan Masyarakat mengenai Lembaga Jasa Keuangan

Sumber: (OJK, 2021)

Dari sisi *awareness*, Bank merupakan bentuk lembaga keuangan paling banyak diketahui masyarakat. Berdasarkan gambar 1.1, Sebanyak 99,07% menyatakan bank sebagai bentuk lembaga keuangan yang paling dikenal. Disusul oleh asuransi sebanyak 58,74%, pegadaian sebanyak 56,67%, Lembaga pembiayaan sebanyak 43,07%, dana pensiun 24,71%, lembaga keuangan mikro 14,52% dan pasar modal sebanyak 13,97% (OJK, 2021).

Dari sisi teknologi, pada saat ini sudah memasuki masa *digital*, dimana manusia tidak bisa hidup tanpa teknologi. Teknologi mulai bermunculan pada abad 20 seperti radio, pesawat terbang, televisi, komputer, dan internet (Kumparan, 2021). Menurut hasil riset dari *We Are Social*, jumlah dari pemakai internet di Indonesia yang mencapai sebanyak 205 juta pada bulan januari tahun 2022. Jumlah pengguna internet ini 73,7% dari jumlah populasi yang ada di Indonesia. Dibandingkan pada januari 2021 sebanyak 203 juta pengguna *internet* yang berarti pada tahun 2022 mengalami peningkatan. Menurut hasil riset dari *We Are Social*

rata-rata pemakai internet di Indonesia menggunakan internet 8 jam 36 menit setiap hari (Karnadi, 2022).



Gambar 1.1.2 Pembayaran Digital di Indonesia

Sumber: (Jakpat, 2022)

Perkembangan teknologi yang pesat ini berpengaruh terhadap industri layanan keuangan. Pembayaran *online* telah menjadi faktor penting bagi konsumen Indonesia. Apalagi sejak pandemi, saat ini sebagian besar aktivitas dilakukan secara online. Dompot digital tidak hanya digunakan untuk transaksi *online*, tetapi juga dapat dengan mudah digunakan untuk membayar transaksi *offline* seperti makan di restoran, membayar parkir, atau berbelanja di supermarket (Jakpat, 2022). Setelah secara konsisten memantau tren pembayaran online, JAKPAT melakukan survei pembayaran digitalnya selama semester tahun pertama 2022 sebesar 52 %. Pengguna teratas dari *platform* digital adalah *upper class* dan *millennials* (Jakpat, 2022).

Menurut world bank (2020), layanan keuangan digital adalah layanan keuangan yang mempercayakan teknologi digital untuk melakukan penyampaian dan penggunaannya oleh konsumen. Mendukung adanya inovasi keuangan digital di Indonesia OJK melakukan peluncuran peta rencana (*roadmap*) dari inovasi

keuangan yang *digital* dan rencana aksinya pada 2020- 2024 dengan mengadopsi tiga strategi regulasi dan supervisi, yaitu dengan adanya kerangka pada peraturan yang seimbang, regulasi yang cepat , dan pengawasan dari perilaku pasar. Layanan keuangan digital dapat memberikan peluang dalam mendorong inklusi keuangan dan layanan keuangan digital beroperasi melalui *platform* daring (OJK, 2021). Kemunculan bank digital karena kebutuhan dari konsumen yang ingin adanya kecepatan dan fleksibilitas dalam layanan perbankan sehingga bank digital ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Bank digital pada dasarnya sama seperti bank konvensional yaitu adanya pemilik dana dan pihak membutuhkan dana dipertemukan. Perbedaan dari bank konvensional dan bank digital sebagai berikut:

Tabel 1.1.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Digital

Bank Konvensional	Bank Digital
Kantor fisik dalam melakukan pelayanan nasabah	Penggunaan aplikasi untuk semua layanan nasabahnya
Adanya jam operasional	Nasabah bisa akses transaksi dimana saja

Sumber: kompas.com (2021)

Berdasarkan tabel 1.1, Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Digital. Fleksibilitas dari sisi jam operasional dan kemudahan mengakses jasa perbankan dengan menggunakan teknologi internet merupakan hal yang menjadi nilai lebih pada bank digital (Kompas.com, 2021).

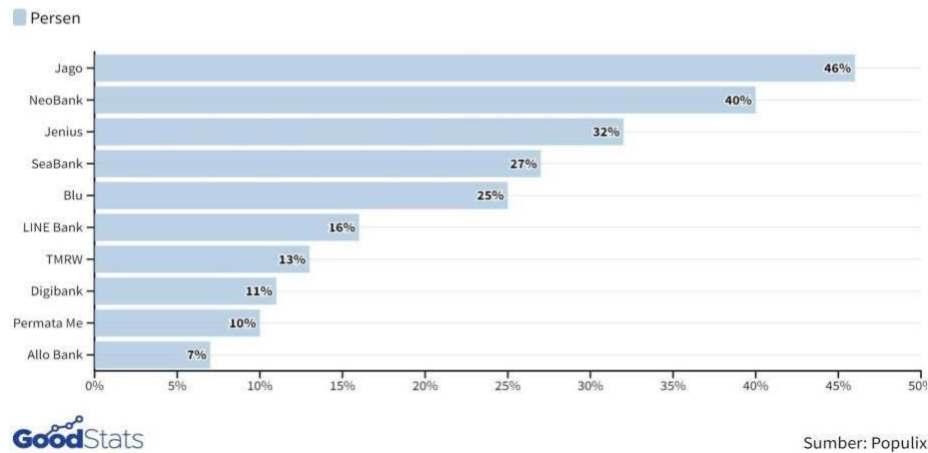
Dari sisi permintaan, munculnya perbankan *digital* didorong oleh kebutuhan konsumen akan kecepatan dan fleksibilitas dalam layanan perbankan untuk akses kapan saja, di mana saja. Selain itu, masuknya *fintech* ke sektor keuangan dan pembukaan pasar lintas batas juga menjadi pemicu. Mendirikan bank digital dapat dilakukan dengan dua cara. Itu berarti mendirikan bank baru yang akan berperan sebagai bank digital dengan modal yang utama minimal Rp 10 triliun.

Pada bank konvensional berubah menjadi bank digital (Kementerian Keuangan RI Direktorat Pengelolaan Kas Negara, 2022). Perkembangan bank digital terus berkembang dengan pesat. Pada kondisi pandemic membatasi pergerakan dengan adanya internet sebagai penghubung dari transaksi mendukung adanya perkembangan pada bank digital. Di masa yang akan datang bank digital memiliki kemampuan dapat mengubah struktur dari perbankan nasional (DataIndonesia.id, 2022).

Menurut Otoritas jasa keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 menjelaskan perbankan *digital* adalah suatu layanan nasabah untuk mendapatkan informasi, komunikasi dan melakukan transaksi dari perbankan bisa melalui media elektronik yang dikembangkan secara optimal pemanfaatan data nasabah untuk melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*), nasabah dapat melakukan secara bebas dengan mengamati dari sudut pandang pengamanan (OJK, 2022).

Faktor yang membuat bank digital berkembang ini karena datang dari proses yang praktis dan cepat. Perkembangan bank digital membuat banyak bank digital baru bermunculan. Layanan usaha atau kegiatan usaha dari perbankan ini dilakukan melalui saluran elektronik dengan beroperasi secara metode daring. Nasabah tidak harus melakukan kegiatan yang sebelumnya dilakukan pada kantor cabang, seperti melakukan pembukaan rekening tabungan (CIMB NIAGA, 2022).

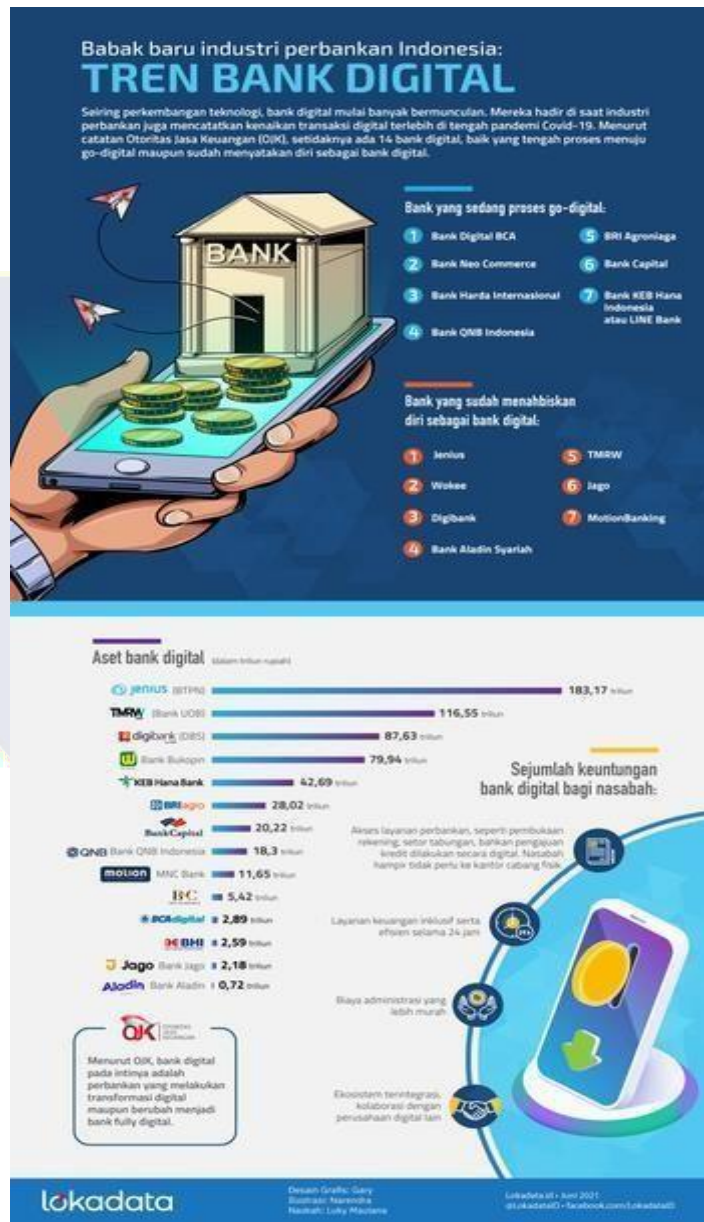
10 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia
Tahun 2022



Gambar 1.3 10 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak digunakan Masyarakat Indonesia

Sumber: (GoodStats, 2022)

Pada gambar 1.3 adalah hasil survei yang dirilis oleh Populix dengan judul *Consumer Preference Toward Banking and eWallet Apps* pada 6 juli 2022 yang sebanyak 64 % responden memiliki aplikasi layanan perbankan dan finansial dan 33% menggunakan aplikasi *digital banking*. Hasil dari survei yang dilakukan oleh Populix 10 aplikasi bank digital paling banyak digunakan masyarakat Indonesia pada posisi pertama bank Jago sebanyak 46%, selanjutnya ada Neo Bank sebanyak 40%, Jenius sebanyak 32%, Seabank sebanyak 27%, blu sebanyak 25% , line Bank sebanyak 16, TMRW sebanyak 13%, Digibank sebanyak 11%, Permata Me 10%, dan Allo Bank (GoodStats, 2022). Aset bank menurut OJK pada bank Jenius (bank BTPN) 183,17 triliun, TMRW(bank UOB) sebesar 116,55 triliun, Digibank (DBS) sebesar 87,63 trilliun, Bank bukopin sebesar 79,94 trilliun, KEB hana bank sebesar 42,69 trilliun, BRI agro sebesar 28,02 triliun, bank capital sebesar 20,22, bank Qnb Indonesia sebesar 18,3 triliun, Motion (MNC Bank) sebesar 11,65 triliun, Neo bank (BNC) sebesar 5,42 triliun, BCA digital sebesar 2,89 triliun, BHI sebesar 2,59 triliun, Jago sebesar 2,18 triliun dan Bank Aladin sebesar 0,72 triliun dijelaskan pada gambar 1.4 (Lokadata, 2021).



Gambar 1.1.4 Aset Bank Digital 2021

Sumber : (Lokadata, 2021)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Tabel 1.1.2 Perbandingan fitur pada bank digital

Bank	Tahun Berdiri	Deposito	Tabungan
Jenius	2016	<p>Deposito pada Jenius bernama Maxi Saver</p> <ul style="list-style-type: none"> - bunga 5% per tahun - minimal untuk membuka Maxi Saver Rp 10.000.000 - Bisa melakukan pencairan Maxi Saver kapan saja kecuali pada hari nasabah membuat Maxi Saver 	<p>Tabungan Jenius bernama Flexi Saver</p> <ul style="list-style-type: none"> - bunga 2.5% per tahun - Pada setoran awal tanpa jumlah minimum - bebas tarik kapan pun - bisa tarik saldo uang yang mengendap
Jago	2020	<p>Deposito di Jago bernama kantong terkunci.</p> <ul style="list-style-type: none"> - bunga 5% per tahun - Minimum saldo Rp 100.000 - Limit hingga Rp500.000.000 per periode penguncian - Bisa menambahkan 	<p>Tabungan Jago bernama kantong</p> <ul style="list-style-type: none"> - setoran awal tanpa saldo minimum

		deposito hingga 20 kantong	
Neo Bank	2020	<p>Deposito di Neo Bank bernama Neo Wow ini fitur deposito yang berjangka</p> <ul style="list-style-type: none"> - bunga tinggi mencapai 8% pertahun 	<p>Tabungan Neo Bank bernama Neo Now ini fitur neo bank yang berupa tabungan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - berbunga 6 % pertahun - buka rekening <i>online</i> dengan nominal berapa saja.
Blu by BCA	2021	<p>Deposit pada Blu bernama BluDeposit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bunga 4% per tahun - Minimal Rp 1.000.000 (Satu juta Rupiah) 	<p>Blu Account adalah rekening utama pada Blu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bunga 0,5% per tahun. (bunga dikreditkan 1 bulan) - Buka rekening dari aplikasi Blu dan verifikasi melalui <i>video call</i> - Bebas biaya

			<p>admin</p> <p>BluSaving adalah fitur pada aplikasi blu untuk menabung dan atur keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> - bunga 3% pertahun (perhitungan saldo akhir masing-masing BluSaving - Dapat membuat 20 tabungan dalam 1 rekening dengan <i>budget</i> yang sudah ditentukan <p>BluGether adalah rekening tabungan akun sendiri dapat dipakai bersama.</p> <ul style="list-style-type: none"> - bunga 3% pertahun
Allobank	2021	Deposito	<p>Tabungan di Allobank bernama Allo Prime</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bunga 4% Per

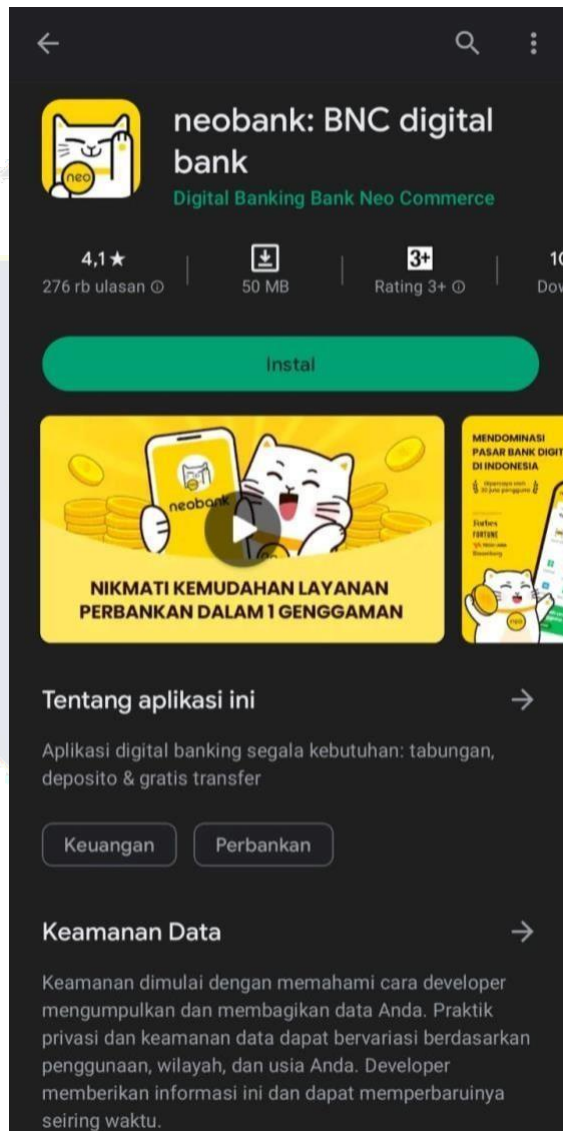
		<ul style="list-style-type: none"> - Bunga 6% Per tahun - Pilihan tenor deposito dari satu bulan sampai 2 tahun - Bisa memiliki lebih dari 1 deposito 	<ul style="list-style-type: none"> - Bebas biaya admin
--	--	--	---

Sumber : Website bank (2022)

Berdasarkan pada tabel 1.2 perbandingan fitur pada bank digital. Bank Jenius awal mulanya pada tahun 2016 deposito pada Jenius bernama Maxi Saver bunga 5% per tahun dengan jumlah minimal Rp 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) dan tabungan jenius bunga 2.5% per tahun dengan saldo awal tanpa minimum (Jenius.com, 2022). Bank Jago awal mula pada tahun 2020 deposito pada Jago bernama kantong terkunci bunga 5% per tahun dengan minimum saldo Rp 100.000 dan tabungan Jago bernama kantong setoran awal tanpa saldo minimum (Jago.com, 2022). Neo bank awal mula pada tahun 2020 deposito di Neo Bank bernama Neo Wow ini fitur deposito yang berjangka dengan bunga mencapai 8% per tahun dan tabungan Neo Bank bernama Neo Now bunga tinggi mencapai 8% pertahun dengan nominal berapa saja (kumparan.com, 2022). Blu by BCA pada tahun 2021 deposito pada Blu bernama BluDeposit bunga 4% per tahun dan tabungan di blu ada 3 macam yaitu Blu Account dengan bunga 0,5% per tahun (bunga dikreditkan 1 bulan), BluSaving bunga 3% pertahun (perhitungan saldo akhir masing-masing BluSaving) dapat membuat 20 tabungan dalam 1 rekening, dan BluGether (rekening tabungan akun sendiri dapat dipakai bersama bunga 3% pertahun (blubybcadigital.id, 2022). Allobank awal mulanya pada tahun 2021 deposito Bunga 6% Per tahun dapat memiliki lebih dari 1 deposito dan tabungan di Allobank

bernama Allo Prime dengan bunga 4% per tahun bebas biaya admin (allobank.com, 2022).

PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) yang awal mula berdirinya bernama PT Bank Yudha Bhakti yang baru mulai beroperasi pada 9 Januari 1990. Pada tahun 1998 mendapatkan gelar klasifikasi A. Pada tahun 2001 PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) membuka cabang di Jawa dan Sumatera. Pada 13 Januari 2015 menjadi perusahaan terbuka dengan melakukan penawaran umum perdana (IPO) Bursa Efek Indonesia. Pada tahun 2019 PT Akulaku Silvr Indonesia sebagai pemegang saham baru. Pada tahun 2020 mengganti namanya menjadi PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) dan berubah menjadi bank digital yang siap melayani nasabah dari segmen pasar milenial. PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) menyediakan pelayanan bebas biaya transfer, pembukaan rekening dimana saja, fitur yang lengkap untuk keperluan nasabah dan keamanan yang diberikan. PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) menyediakan fitur mobile banking, bisnis (giro perusahaan dan deposito berjangka) dan produk individu (berupa simpanan dan pinjaman (bankneocommerce.co.id, 2022). Pada gambar 1.3 merupakan *aplikasi* PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) yang bernama neo bank: BNC digital bank pada *playstore* (Playstore, 2022).



Gambar 1.5 Aplikasi Neo Bank di *play store*

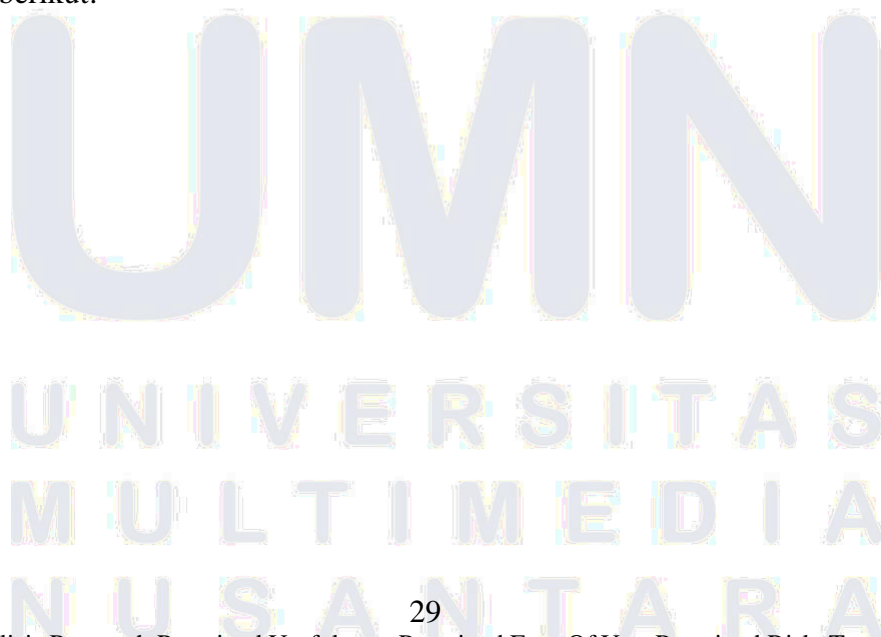
Sumber: (*Playstore,2022*)

PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) mengeluarkan fitur yang menarik pada aplikasi seperti Tabungan Neo Now ini fitur neo bank yang berupa tabungan berbunga 6 % pertahun yang akan dikirim langsung pada rekening pengguna Neo Bank yang bisa buka rekening *online* dengan nominal berapa saja, Deposito Neo Wow ini fitur deposito yang berjangka investasi yang ditawarkan pada aplikasi ini

dengan bunga tinggi mencapai 8% pertahun dengan setoran awal mulai dari Rp 200.000 dengan tenor fleksibel mulai dari 7 hari sampai 1 tahun, *free* transfer tanpa adanya batasan kuota dengan limit Rp 300 juta, Instant messenger pengguna dapat bebas mengobrol secara *online* dan dapat mengirim uang melalui fitur *message* pada aplikasi Neo Bank, dan Neo Jurnal ini pengguna dapat mencatat untuk mengatur keuangan pengguna sendiri tanpa takut kelupaan (kumparan.com, 2022).

Meskipun memiliki keunggulan pada fitur, menurut kumparan.com (2022). PT Bank Neo Commerce Tbk (BBYB) mencatat rugi bersih tahun berjalan sebesar Rp 611,43 miliar pada semester pertama di tahun 2022 dari tahun sebelumnya sebesar Rp 132,86 miliar. Disebabkan karena adanya bakar duit melalui promosi juga meningkat 139,86% secara tahunan menjadi Rp 676,2 miliar. Beban tenaga kerja pada semester pertama tahun lalu menjadi Rp 124,2 miliar. PT Bank Neo Commerce Tbk mencatat kerugian operasional Rp 606,65 miliar. Pendapatan bunga bersih perusahaan Rp 547,06 miliar dan mencatat provisi (biaya yang harus dibayarkan pada saat pengajuan) Rp 176,1 miliar (Binekasri, 2022).

Penulis melakukan *mini survey* melalui Instagram *polling* yang hasilnya sebagai berikut:



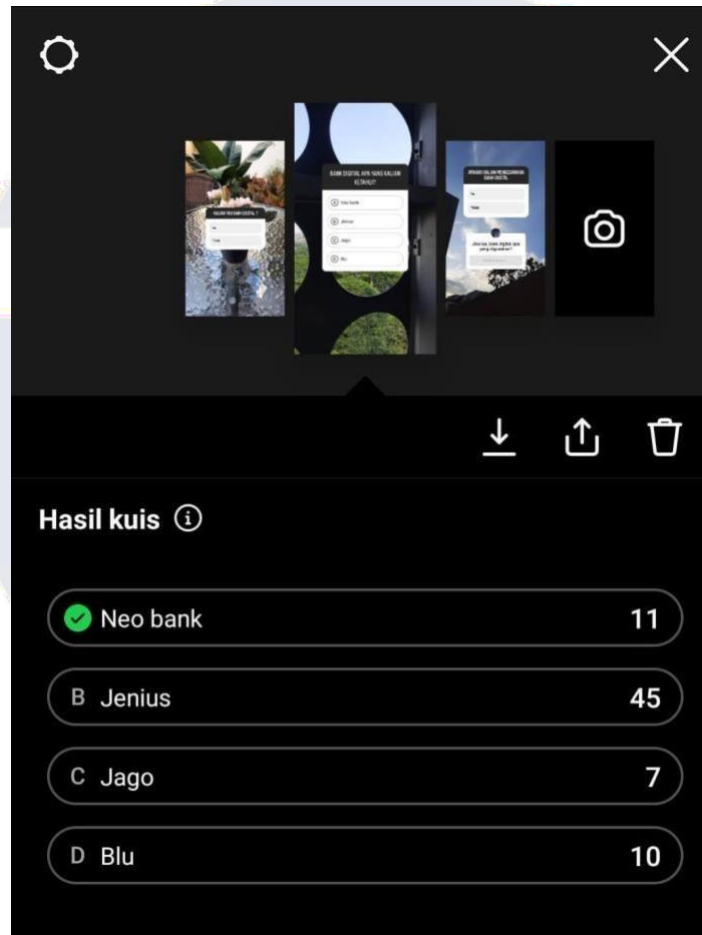


Gambar 1.6 Hasil *Mini Survey* Pertanyaan Kalian yang Bank Digital

Sumber: (Penulis, 2022)

Hasil dari *mini survey* di Instagram pada Gambar 1.6 dari pertanyaan kalian tau bank digital ?. Pada hasil *mini survey* yang dilakukan penulis di Instagram respondennya adalah pengikut dari Instagram penulis sebanyak 96% mengetahui bank digital dan 4 % tidak mengetahui bank digital.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

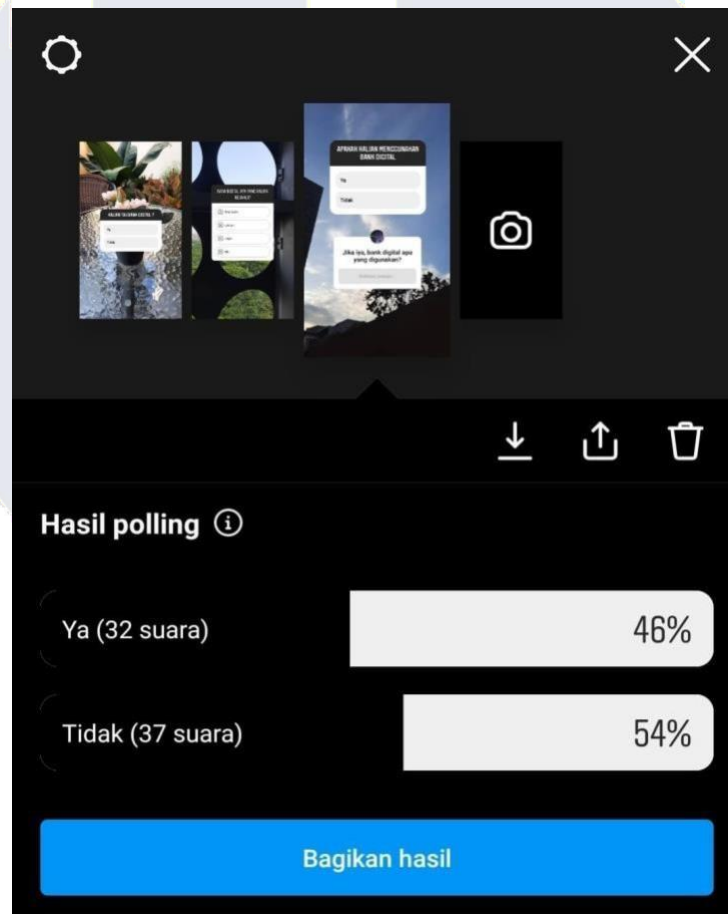


Gambar1.7 Hasil *Mini Survey* Bank Digital yang Kalian Ketahui

Sumber: (Penulis ,2022)

Hasil dari *mini survey* di Instagram pada Gambar 1.7 dari pertanyaan bank digital apa yang kalian ketahui ?. Pada hasil *mini survey* yang dilakukan penulis di Instagram respondennya adalah pengikut dari Instagram penulis pada pertanyaan ini responden hanya bisa memilih satu bank yang diketahui karena pada fitur ini di aplikasi Instagram responden hanya bisa memilih satu jawaban. menghasilkan Neo bank sebanyak 11 responden, Jenius sebanyak 45 responden, Jago sebanyak 7 responden dan Blu sebanyak 10 responden. Bank yang paling banyak diketahui

bank Jenius. Jika responden mengetahui semua aplikasi bank digital pada pilihan, responden dapat memilih satu bank digital yang pertama kali ada di pikiran responden.



Gambar 1.8 Hasil *Mini Survey* Apakah Kalian menggunakan Bank Digital

Sumber: (Penulis,2022)

Hasil dari *mini survey* di Instagram pada Gambar 1.8 dari pertanyaan apakah kalian menggunakan bank digital. Menghasilkan 46% atau 32 responden menggunakan bank digital dan 54% atau 37 responden tidak menggunakan bank digital. Masih banyak orang yang belum menggunakan bank *digital*.

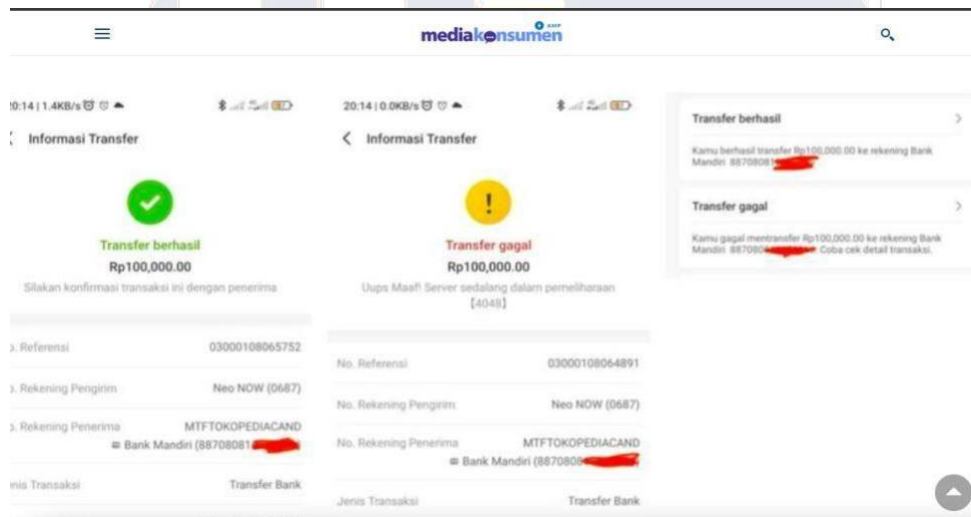
Berdasarkan *review* pada *playstore* pengguna pada bank digital dikecewakan. *Review* pengguna bulan oktober 2022 yang kecewa dengan layanan *transfer* dan *top up*. Faktor dari kecewa pengguna adalah pengguna menggunakan layanan *transfer* uang pada laporan transaksi berhasil tetapi pada pihak bank penerima tidak masuk kendalanya transaksi pengguna terhambat dan uang pengguna tidak kembali. Faktor berikutnya adalah transaksi dinyatakan gagal pada keterangan yang terlampir tetapi sudah terdebit, kendala pengguna melakukan pengajuan komplain tetapi tidak ada kejelasan dari pihak Neo bank atau BNC. Pada tabel 1.3 menjelaskan *review* buruk pada *playstore* aplikasi Neo bank yang sudah direkap peneliti selama 6 bulan.

Tabel 1.3 *Review* Buruk Neo Bank pada *Playstore* Selama 6 bulan

No	Tanggal	Nama Pengguna	komentar
1.	04/08/2022	Hanif Budiman	Aplikasi <i>scaming</i> . Saya <i>top up</i> ke <i>e-wallet</i> di transaksi berhasil tapi belum masuk. <i>Chat</i> dengan admin tetapi diarahkan isi formulir. Itu kan uang saya , kenapa saya yang harus repot.
2.	09/08/2022	Syamsul Arifin	Dulu bagus untuk aplikasi ini, tapi makin lama kenapa makin tidak jelas, untuk pembukaan rekening saja selalu mengalami kegagalan padahal sudah sesuai apa yang diminta Neo Bank.
3.	23/09/2022	Dwii Galih	Saya percaya dengan aplikasi yang satu ini. Karena memang bunga yang di berikan signifikan. Tetapi masalah di transaksi atau <i>transfer</i> atau <i>top up e-wallet</i> . Disini saya <i>top up e-wallet</i> ,

			transaksi gagal uang tidak dikembalikan.
4.	13/10/2022	Dipo Fransisco	Proses tagihan dan <i>top up e-wallet</i> lama sekali.
5.	20/10/2022	Huri Mulato	Transaksi bank ini sangat lambat. Berkali-kali transfer tapi masuknya pasti lebih dari 15 menit, bahkan hampir setengah jam.
6.	25/10/2022	Ahmad Zafran Alghazali	Transfer berhasil tidak masuk direkening penerima. Nyangkut tidak balik-balik uangnya. Bikin malas.
7.	23/11/2022	Melisa Puspita	<i>Top up e-money</i> lama banget tidak masuk-masuk. Pada saat saya tanya ke cs disuruh nunggu 24 jam dan dilakukan pengecekan secara berkala, mana akhirnya tidak diberikan solusi.
8.	30/12/22	Yuda Adi Nugroho	Kenapa sesudah di <i>update, transfer</i> antar bank jadi lama banget.
9.	02/01/2023	Tegar Syafi'i	Maaf saya sudah top up 2 bulan yang lalu. Sampai sekarang belum masuk.
10.	01/01/2023	Fatah Abdul	Kirim uang ke rekening BCA sudah 1 x 24 jam lebih uang masih dalam proses terus.

Sumber: (Playstore, 2023)



Gambar 1.9 Bukti Pengguna

Sumber: (Media Konsumen, 2022)

Pelayanan pada Neo Bank atau BNC buruk pada gambar 1.9 adalah bukti dari transaksi pengguna yang melakukan transaksi pada Tokopedia sebesar Rp 100.000. Pengguna menggunakan fitur pembayaran e-banking pada Neo Bank transaksi dinyatakan gagal pada keterangan yang terlampir pada Gambar 1.9 , tetapi sudah terdebit Rp 100.000 dan transaksi belum terbayarkan. Pengguna melakukan transaksi ulang dan berhasil. Pengguna melakukan pengajuan komplain tetapi tidak ada kejelasan dari pihak Neo bank atau BNC (mediakonsumen, 2022).

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 1.10 Rating dan Review Aplikasi Neo Bank

Sumber: (playstore,2022)

Selain review buruk pada aplikasi Neo bank dan pada media konsumen (2022). Pada gambar 1.10 terdapat juga review yang bagus pada oktober 2022 di *playstore*. Pengguna merasa lebih mudah menggunakan aplikasi Neo bank dan pembukaan rekening tanpa perlu ke kantor.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Perkembangan teknologi yang pesat ini berpengaruh terhadap industri layanan keuangan. Pembayaran online telah menjadi faktor penting bagi konsumen

Indonesia. Dompot digital tidak hanya digunakan untuk transaksi *online*, tetapi juga dapat dengan mudah digunakan untuk membayar transaksi *offline* seperti makan di restoran, membayar parkir, atau berbelanja di supermarket. Layanan keuangan *digital* dapat memberikan peluang dalam mendorong inklusi keuangan dan layanan keuangan digital beroperasi melalui *platform* daring. Kemunculan bank *digital* karena kebutuhan dari konsumen yang ingin adanya kecepatan dan fleksibilitas dalam layanan perbankan sehingga bank *digital* ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Faktor yang membuat bank digital berkembang ini karena datang dari proses yang praktis dan cepat. *Aplikasi* PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) yang bernama neo bank: BNC *digital bank* pada *playstore*. Neo Bank mengeluarkan fitur-fitur layanan yang menarik, tetapi masih banyak masalah pada Neo Bank seperti ulasan pada *playstore* yang buruk dan pengguna merasa kecewa dengan pelayanan Neo Bank yang tidak menangani permasalahan dengan cepat.

Dapat dilihat dari permasalahan tersebut melalui jurnal Tugade et al (2021) yang digunakan sebagai jurnal utama pada penelitian ini. Jurnal Tugade et al (2021) yang berjudul *compenents affecting intention to use digital banking among generation y and z: an empirical study from the Philippines* menjelaskan pelanggan dan bisnis mulai merangkul adanya transaksi digital yang digunakan sebagai transaksi keuangan tanpa uang tunai yang akan diteliti pada niat menggunakan layanan perbankan digital. Peneliti ingin mengetahui dan menelaah dari faktor-faktor seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, *trust*, *convenience* memiliki pengaruh terhadap *intention to use* pada niat menggunakan layanan aplikasi Neo Bank.

Perceived usefulness merupakan faktor dari mengangkat teknologi yang inovatif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan Tugade et al(2021). kegunaan yang paling utama yang dicari konsumen dari sekumpulan produk, tipe dari konsumen yang mencari manfaat dan merek paling utama yang menawarkan setiap manfaat dari produk (Ramli dan Rahmawati,2020).

Perceived ease of use merupakan pelanggan percaya bahwa internet membuat mereka lebih mudah untuk digunakan dan mudah untuk dipelajari (Ramli dan Rahmawati,2020). kemudahan dari penggunaan yang dirasakan adalah pandangan akan mempengaruhi pelanggan dalam pengamatan dan sikap pada layanan (Nguyen ,2020).

Perceived risk merupakan tingkat risiko yang dirasakan sangat tinggi sering menunjukkan pada hal sikap negatif pada layanan yang berarti persepsi dari keamanan informasi buruk atau ketika nasabah menggunakan layanan perbankan digital akan membuat nasabah sikap buruk terhadap layanan (Nguyen,2020).

Trust merupakan pandangan atau kepercayaan yang nyata yang mungkin tidak membawa emosional (Ramli dan Rahmawati,2020).

Convenience merupakan kenyamanan membantu meniatkan niat dari pelanggan untuk menggunakan dari pelayanan tersebut (Nguyen,2020).

Intention to use merupakan seseorang yang memiliki informasi tentang suatu situs online yang dapat membuatnya menarik untuk melakukan hubungan yang akan menimbulkan rasa ketertarikan (Ramli dan Rahmawati,2020).

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian tugas akhir ini memiliki beberapa permasalahan penelitian dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* memiliki berdampak terhadap *intention to use digital banking* ?
2. Apakah *perceived ease of use* berdampak terhadap *intention to use digital banking* ?
3. Apakah *perceived risk* berdampak terhadap *intention to use digital banking*
4. Apakah *trust* berdampak terhadap *intention to use digital banking*
5. Apakah *convenience* berdampak terhadap *intention to use digital banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas, tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis dari *perceived usefulness* memiliki berdampak terhadap *intention to use digital banking*
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dari *perceived ease of use* berdampak terhadap *intention to use digital banking*
3. Untuk mengetahui dan menganalisis dari *perceived risk* pengaruh berdampak terhadap *intention to use digital banking*
4. Untuk mengetahui dan menganalisis *trust* berdampak terhadap *intention to use digital banking*
5. Untuk mengetahui dan menganalisis *convenience* berdampak positif terhadap *intention to use digital banking*

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak seperti pihak akademis maupun praktis. Manfaat penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Manfaat dari sisi Akademis ini akan memberikan banyak informasi dan pengetahuan mengenai perusahaan terhadap *intention to use* pada aplikasi Neo bank.

2. Manfaat bagi perusahaan

Manfaat dari penelitian ini bagi perusahaan dapat memberikan pendapat, informasi, gambaran, kritik dan saran dari pengguna untuk meningkatkan kualitas dan meningkatkan pengguna aplikasi Neo bank dan faktor-faktor dari *intention to use* pada aplikasi Neo Bank.

1.5 Batasan Penelitian

Batas-batasan penelitian dalam melakukan penelitian pada neo bank adalah sebagai berikut adalah:

1. Responden berusia minimal 17 tahun yang ingin menggunakan Neo Bank

2. Pria dan wanita
3. Ruang lingkup dari penelitian Jabodetabek
4. Penelitian ini dibatasi dengan 6 variabel, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, *trust*, *convenience* dan *intention to use*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan laporan skripsi ini dari bab satu sampai bab lima yang memiliki keterkaitan setiap babnya. Berikut adalah penulisan sistematika skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu pendahuluan ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, Tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, batasan penelitian dan sistematika penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab dua ini menjelaskan teori-teori pendukung dan variabel-variabel yang mendukung untuk penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ketiga ini gambaran umum objek dari penelitian, metode penelitian, pengambilan populasi dan sampel, variabel penelitian, Teknik dari pengumpulan data, Teknik pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat ini menjelaskan karakteristik responden, analisis statistik, uji hipotesis, dan pembahasan yang menjelaskan hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kelima ini menjelaskan hasil dari kesimpulan semua bab dari hasil penelitian penulis. Selain itu, berisi saran-saran yang terkait dengan objek penelitian.

