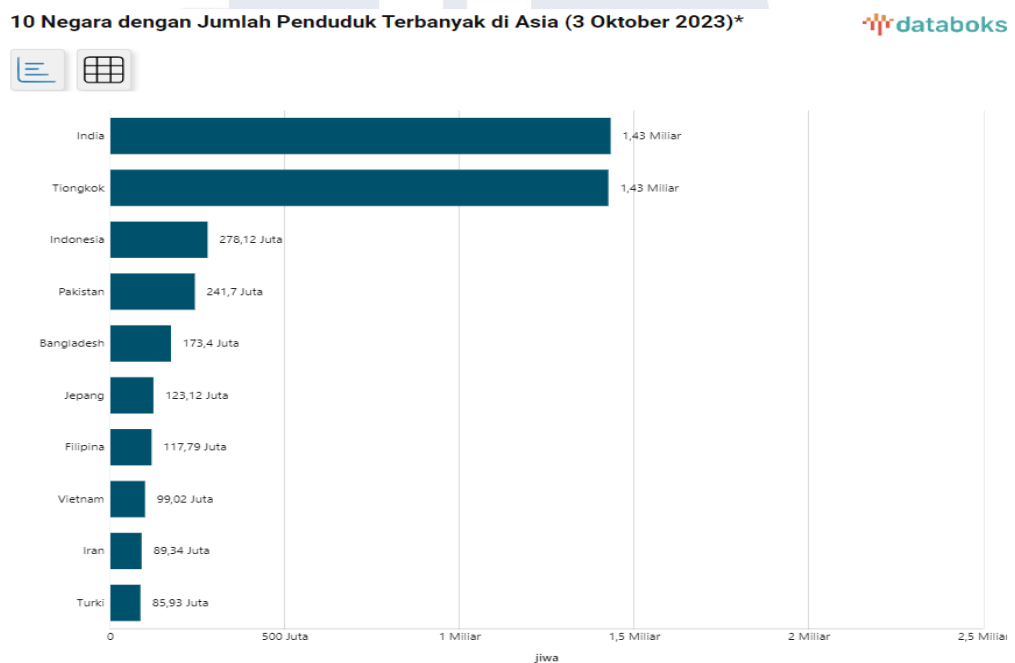


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai salah satu negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia mempunyai jumlah pulau sebanyak 17.001 dengan luas wilayah total 1,892 juta km² (BPS, 2023). Sebaran wilayah yang luas ini berbanding lurus dengan banyaknya jumlah penduduk Indonesia per tahun 2023 yang menunjukkan sekitar 278 juta jiwa secara statistik sehingga membuat Indonesia menduduki peringkat ke-3 sebagai negara dengan penduduk terbanyak di Asia (Databoks, 2023).



Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Terbanyak di Asia
Sumber: Databoks (2023)

Jumlah penduduk yang besar di Indonesia secara alamiah menunjukkan adanya kebutuhan pergerakan yang masif dalam menjalani aktivitas keseharian guna memenuhi kebutuhan sosial, ekonomi, pendidikan, dan lainnya. Hal senada ini tentunya perlu didukung dengan kehadiran akses layanan yang serba instan guna mengakomodasi keperluan masyarakat yang semakin berkembang pula. Berdasarkan kondisi demikian, tak heran apabila hal ini pada akhirnya membuat Indonesia mengalami transformasi digital dalam beberapa tahun terakhir. Apalagi

sejak pandemi 2020 sebagian besar aktivitas sehari-hari dilakukan secara online. Teknologi yang berkembang semakin pesat mengubah struktur dari berbagai industri, termasuk industri perbankan.

| Bank Konvensional | Bank Digital |
|---|---|
| Memiliki kantor pusat dan cabang yang tersebar di berbagai wilayah | Hanya dengan kantor pusat tunggal dan tidak memiliki kantor layanan fisik |
| Memiliki basis nasabah yang lebih luas dari berbagai kelompok generasi | Menargetkan kaum milenial, gen Z, atau individu lainnya yang mengadopsi teknologi digital |
| Menawarkan bunga deposito yang lebih rendah | Menawarkan bunga deposito lebih tinggi |
| Layanan online terbatas (cek saldo, transfer dana dan pembayaran cicilan) | Nasabah memiliki akses sepenuhnya terhadap akun |
| Layanan perbankan beroperasi secara terbatas di hari kerja (Senin-Jumat), dengan ketentuan jam operasional yang berlaku | Menyediakan layanan 24 jam melalui platform daring |

Tabel 1.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Digital
Sumber: Tempo.co (2023)

Revolusi digital telah menyentuh industri perbankan yang bertujuan untuk mempermudah proses transaksi dan pelayanan bank. Berbagai transaksi yang sebelumnya dilakukan secara bertatap muka langsung di lokasi, saat ini telah bertransformasi diberikan kemudahan untuk digarap secara digital tanpa adanya batasan waktu dan ruang dengan hanya menggunakan *smartphone* (Motionbank, 2023). Bank digital merupakan salah satu langkah yang membuktikan terjadinya transformasi digital. Melalui bank digital nasabah juga mendapatkan beberapa benefit yang tidak didapatkan di bank konvensional, misalnya aktivitas perbankan yang dapat dilakukan secara online, dapat diakses 24 jam asalkan memiliki koneksi internet, keamanan yang lebih terjamin dengan proteksi berlapis, cepat dan praktis karena tidak perlu mengantri di kantor fisik dan tentunya lebih hemat (Ojk.go.id).

Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan dalam PJOK Nomor 12 Tahun 2021 Pasal 23 hingga 31, dijelaskan definisi bank digital yang merupakan bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI) yang menyediakan dan mempraktikkan kegiatan usaha yang utamanya melalui perangkat media elektronik tanpa adanya kantor layanan fisik

selain kantor pusat, atau menyediakan kantor fisik namun dengan jumlah relatif terbatas (Rini, 2021). Namun, banyak yang salah mengartikan bank digital yang kerap diartikan sama dengan mobile dan internet banking. Pada table 1.2 berikut merupakan perbedaan dari bank digital dengan mobile dan internet banking dari berbagai faktor.

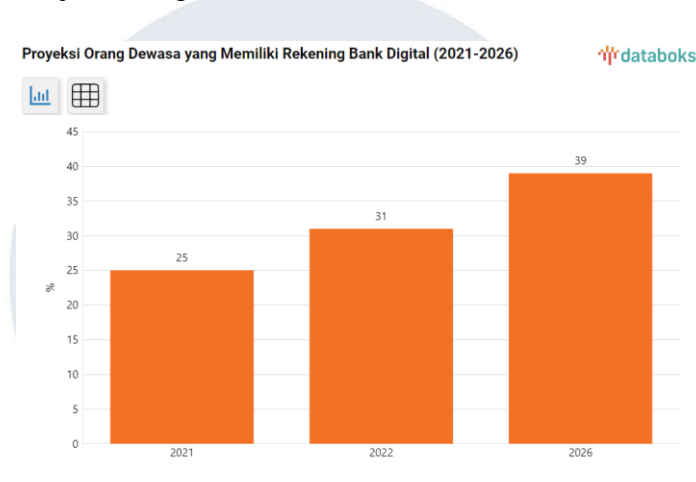
| Faktor | Digital Banking | Mobile and Internet Banking |
|--------------------------------|--|---|
| Cara registrasi | Full daring hanya melalui aplikasi, kartu fisik langsung dikirimkan kepada nasabah (tidak ada kontak secara fisik bersama karyawan bank) | Daftar melalui bank dan mengunduh aplikasi |
| Keberadaan cabang fisik | Tidak memiliki cabang fisik | Memiliki cabang fisik |
| Cara verifikasi akun | Tanda tangan digital, verifikasi biometrik | Verifikasi langsung secara fisik melalui layanan fisik bank |
| Fitur yang ditawarkan | Pembukaan akun investasi | Transaksi sehari-hari terbatas |
| Keberadaan konsultasi keuangan | Tersedia dalam aplikasi | Tersedia pada kantor cabang fisik |

Tabel 1.2 Perbedaan Digital Banking dengan Mobile dan Internet Banking
Sumber: (Windasari et al., 2022)

Bank digital di Indonesia sendiri memiliki potensi pertumbuhan yang baik untuk kedepannya. Menurut Parman Suparman selaku Chief Technology Officer MNC Bank, berpendapat bahwa tren perkembangan layanan bank digital akan semakin modern dan impresif dalam 2024 mendatang. Tren bank digital ini selaras pula dengan kebiasaan konsumen dalam melakukan sejumlah transaksi digital, seperti e-dagang, e-wallet, dan lain-lain (Purwanto, 2024). Peningkatan adopsi digital dalam kehidupan sehari-hari ini membuat bank digital menjadi menarik dan berpotensi menjadi perusahaan dengan kapitalisasi pasar miliaran dolar (Purwanto, 2024).

Bank digital diproyeksikan akan terus mengalami pertumbuhan didukung oleh meningkatnya jumlah pengguna internet di Tanah Air (Purwanto, 2023). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), diungkapkan bahwa pengguna jasa internet di Indonesia telah

tembus hingga 215,63 juta orang khususnya di tahun 2022-2023. Angka ini secara proyeksi menunjukkan adanya peningkatan sebesar 2,67% apabila dibandingkan terhadap pengguna di periode sebelumnya yang berada di kisaran angka 210,03 juta pengguna. Apabila ditinjau secara lebih luas, jumlah pengguna jasa internet saat ini diperkirakan setara dengan 78,19% dari keseluruhan jumlah penduduk Indonesia yang berkisar 275,77 juta orang (Purwanto, 2024).



Gambar 1.2 Proyeksi Orang yang Memiliki Rekening Bank Digital (2021-2026)
Sumber: Databoks (2021)

Berdasarkan data dari Databoks diatas, memproyeksikan orang yang memiliki bank digital di Indonesia akan semakin meningkat, diperkirakan pengguna bank digital (*underbanked*) akan bertambah sebesar 39% atau setara 74.785.062 orang pada tahun 2026 mendatang (Databoks, 2021). Apabila ditelaah lebih lanjut, faktor lainnya yang berpotensi mendukung pertumbuhan bank digital di Indonesia adalah masih besarnya populasi masyarakat Indonesia yang masih belum tersentuh layanan perbankan (*unbanked*). Pada tahun 2023 silam, sebesar 97,7 juta orang atau 48% dari populasi masyarakat Indonesia di atas 15 tahun yang belum memiliki layanan perbankan (Purwanto, 2024). Jumlah populasi tersebut menjadi terbesar di kawasan ASEAN (Purwanto, 2024). Oleh karena itu, pasar Indonesia masih berpotensi untuk digarap selama pihak bank mampu menarik orang-orang *underbanked* dan *unbanked* tersebut (Telkomselenterprise, 2023).

Terdapat tiga alasan utama yang mengharuskan bank untuk bertransformasi ke ranah digitalisasi diantaranya yang pertama pangsa pasar lebih luas, yang mana

menjawab kebutuhan generasi kedepan yang merupakan generasi digital yang menyukai serba instan dan terbiasa akan teknologi. Yang kedua penawaran yang tepat sasaran, dengan bantuan teknologi seperti *big data analysis* dan *artificial intelligence* membuat data berharga informasi menjadi lebih bernilai serta bank-bank modern dapat melakukan *target marketing*, *upselling*, *cross-selling* hingga menjalin relasi jangka panjang dengan nasabah. Yang terakhir adalah mengurangi biaya cabang dan administrasi, dengan begitu bank tidak perlu membuka kantor cabang baru seiring meluasnya jumlah nasabah sehingga mampu menghambat biaya (Telkomselenterprise, 2023).

Saat ini, sudah ada 15 bank digital yang beroperasi di Indonesia (Lestari, 2023). Menurut perkiraan Bank Indonesia (BI), transaksi *digital bank* di Indonesia akan senantiasa mengalami pertumbuhan yang signifikan kedepannya, baik itu di tahun 2024 maupun 2025 mendatang. Bank Indonesia memproyeksikan bahwa jumlah nilai transaksi di sektor bank digital akan mengalami pertumbuhan tahunan sekitar 23.3% di tahun 2024 senilai Rp 71,584 triliun, serta mengalami estimasi pertumbuhan sekitar 18,8% di 2025 dengan nilai Rp 85,044 triliun (Laras, 2023).



Gambar 1.3 10 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia
Sumber: (Goodstats, 2022)

Gambar 1.3 menunjukkan data survei terkait aplikasi bank digital yang sering digunakan masyarakat Indonesia melalui proses penarikan sampel 1000 orang yang terdiri atas persentase partisipan pria sebesar 42% dan wanita sebesar 58% (Hasya, 2022). Berdasarkan survei tersebut, diperoleh 10 kandidat aplikasi bank digital yang populer di kalangan masyarakat Indonesia, diantaranya mencakup Bank Jago yang menempati posisi pertama dengan dominasi persentase sebesar 46%, diikuti oleh Bank Neo Commerce di posisi kedua sebesar 40%, Bank Jenius sebesar 32%, Bank Seabank sebesar 27%, Bank Blu BCA sebesar 25%, Bank Linebank sebesar 16%, Bank TMRW UOB sebesar 13%, Bank Digibank by DBS sebesar 11%, Bank PermataMe sebesar 10%, dan Bank Allobank menempati posisi akhir dengan persentase sebesar 7% (Goodstats, 2022).

Active user dari Bank Jago di akhir oktober 2023 mencapai 9.6 juta pengguna (Laras, 2023). Dibandingkan jumlah nasabah tahun 2022 sebanyak 4,2 juta pengguna (Simamora, 2023). Melalui lonjakan *active user* aplikasi, membuat Bank Jago menjadi urutan pertama diantara bank digital lainnya. Apabila dibandingkan dengan *active user* dari Jenius pada akhir tahun 2023 mencatat 5,2 juta pengguna, dapat dikatakan naik dari sebelumnya jumlah pengguna aktif Jenius sebanyak 4,4 juta pengguna (Simamora, 2024).

| Bank Digital | Tahun didirikan | Deposito | Tabungan |
|--------------|-----------------|---|--|
| Bank Jago | 2021 | Fitur yang ditawarkan bernama Kantong Terkunci <ul style="list-style-type: none"> - Bunga 5% per tahun minimal saldo Rp 1.000.000 - Bisa melakukan pencairan dana darurat kapan saja tanpa denda/penalty | Fitur yang ditawarkan Bernama Tabunganku <ul style="list-style-type: none"> - Saldo minimal Rp 20.000 - Suku bunga dapat berubah setiap saat sesuai kebijakan bank yang berlaku |

| | | | |
|-------------|------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Jangka waktu deposito beragam (1, 3, 6 hingga 12 bulan) | |
| Bank Jenius | 2016 | <p>Fitur yang ditawarkan bernama Maxi Saver</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bunga 5% per tahun - Bebas memilih jangka deposito (1 s/d 12 bulan) - Minimal saldo untuk membuka Maxi Saver sebesar Rp 10.000.000 - Dapat menarik dana darurat tanpa dikenakan denda atau penalti. Namun, jika Anda melakukan penarikan sebelum tenggat waktu, Anda tidak akan menerima bunga dan hanya nilai pokok yang akan dikembalikan. - Dapat membuka Maxi Saver sebanyak-banyaknya | <p>Fitur yang ditawarkan Bernama Flexi Saver</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setoran awal tanpa saldo minimum - Bunga 2.5% per tahun - Bisa membuat hingga 3 tabungan |

Tabel 1.3 Perbandingan Fitur Bank Jago dan Bank Jenius
Sumber: Website bank (2024)

Apabila diulas lebih lanjut dari perbandingan fitur dari bank digital diatas bank jago merupakan bank digital terbaik saat ini, keuntungan dari bank jago yaitu kecepatan dan responsivitas dari aplikasinya. Di samping itu, Bank Jago tidak membebankan biaya administrasi atau membatasi saldo minimum (Haddawi, 2024). Bank Jago memiliki beberapa fitur unggulan diantaranya *autosave* untuk menabung otomatis, fitur rencanakan untuk penjadwalan bayar tagihan, fitur kantong jago untuk *review budgeting* dan fitur analisis pengeluaran untuk memantau pengeluaran (Jago.com, 2022). Sedangkan untuk Bank Jenius bisa dianggap sebagai pelopor dalam sejarah perkembangan bank digital di Indonesia. Salah satu fitur unggulan dari Jenius adalah *card center*, di mana pengguna bisa mengendalikan kartu debit Jenius hanya melalui aplikasi. Pengguna dapat mengaktifkan atau menonaktifkan kartu, membatasi transaksi harian, dan memblokir kartu secara sementara apabila kartu hilang atau dicuri (Mursito, 2023). Namun, Jenius memiliki "*feasible*" sebesar Rp10.000 yang terpaut cukup tinggi diantara bank lainnya (Haddawi, 2024).

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) secara terbuka merilis aplikasi *digital banking* di Indonesia dikenal dengan nama Jenius, tepatnya di 11 Agustus 2016 (Liputan6.com, 2016). Aplikasi Jenius pada dasarnya merupakan salah satu aplikasi perbankan yang didukung dengan kartu debit visa guna mendukung kegiatan finansial seperti menabung, bertransaksi atau mengelola keuangan secara lebih praktis, yang mana semuanya dilakukan melalui smartphone. Jenius mengembalikan akses sepenuhnya kepada pengguna, dimana memberikan kebebasan bagi pengguna untuk melakukan transaksi finansial dengan mudah tanpa melewati berbagai tahapan yang dialami seperti bank konvensional pada umumnya. Melalui layanan digital banking dengan modal smartphone serta didukung oleh koneksi internet yang stabil, Jenius memudahkan banyak aktivitas sehari-hari seperti transfer uang, membayar tagihan, atau bahkan top up *e-wallet*. Jenius juga sudah menghadirkan sebanyak 49 service point di Jabodetabek dan beberapa daerah, guna mendukung persebaran Jenius. Selain itu, Jenius memiliki cara baru dalam mengatur finansial penggunanya dengan menggunakan *\$Cashtag* yang menjadikan identitas pengguna sebagai nomor rekening. Selanjutnya ada juga *Send*

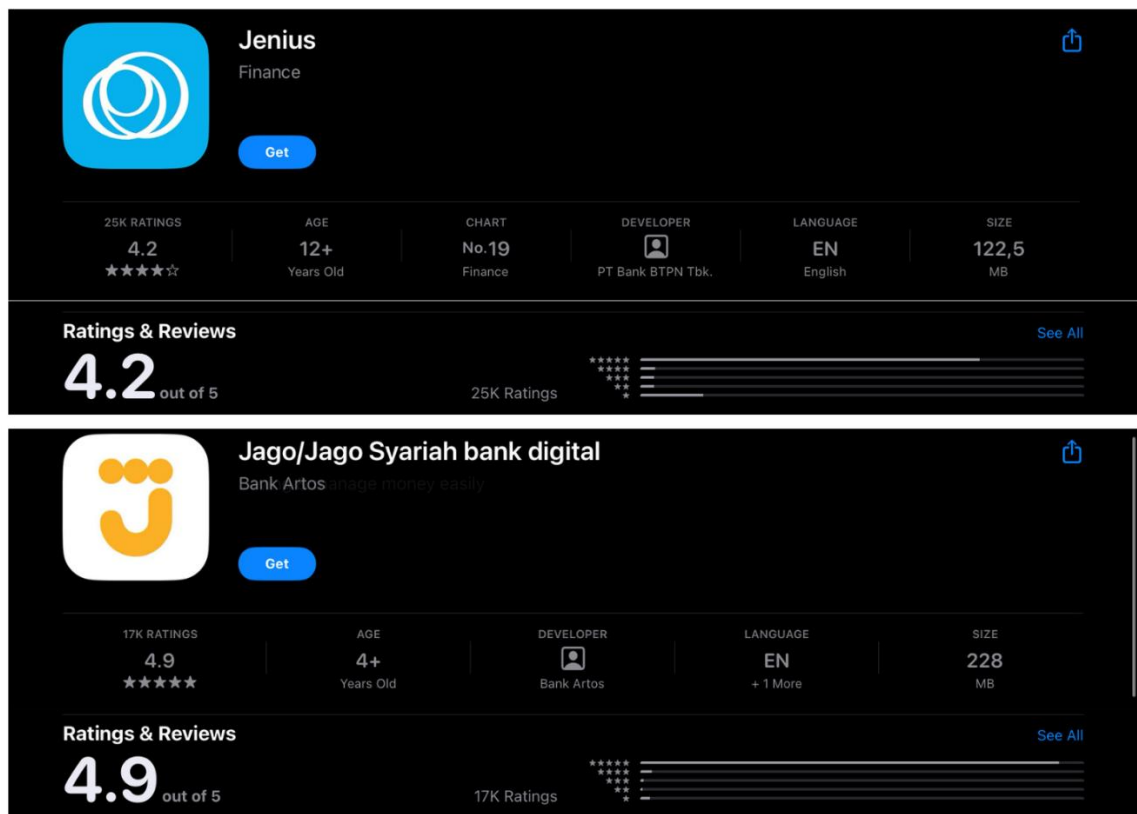
It, untuk melakukan transfer uang baik ke sesama pengguna, rekening bank ataupun nomor ponsel. Adapun *Pay Me*, untuk mengirim permintaan uang dan yang terakhir ada *Split Bill*, untuk membantu membagi tagihan bersama teman dan keluarga.

Terobosan Jenius tidak hanya berhenti disitu, Jenius memiliki fitur *Save It* yang terbagi menjadi *Flexi Saver*, *Maxi Saver* dan *Dream Saver*. *Flexi Saver* adalah tabungan pertama yang dapat digunakan oleh pengguna Jenius untuk menyimpan dana dengan keuntungan seperti bunga 2,5% setara dengan deposito, setoran awal tanpa saldo minimum, bebas menarik uang kapanpun tanpa penalti, bisa menarik seluruh uang tanpa saldo mengendap, dan bisa membuat tiga tabungan (Tribunnewswiki.com, 2022). Selanjutnya adalah *Maxi Saver* yang merupakan Tabungan deposito yang menawarkan bunga hingga 5% per tahunnya. Tabungan ini tidak akan dikenakan denda apabila menarik dana sebelum periode jatuh tempo. Dan yang terakhir adalah *Dream Saver* yang merupakan tabungan yang digunakan untuk mencapai target tertentu, durasi menabung serta nominal yang harus dikumpulkan, Setiap bulannya, Jenius akan secara otomatis melakukan pemotongan dana sesuai dengan komitmen dan jangka waktu yang telah disepakati saat pertama kali pembuatan akun (Jenius, 2019). Namun tidak lupa dalam memanfaatkan seluruh layanan Jenius terdapat *feasible* atau yg dikenal sebagai biaya berlangganan (*subscription fee*) yang harus dibayar oleh setiap pengguna Jenius sebesar Rp 10.000/bulan (Nurfitrianti, 2020).

Menurut Digital Banking Head Bank BTPN Irwan Tisnabudi, jumlah pengguna (*registered user*) Jenius pada akhir kuartal IV/2023 tercatat mengalami pertumbuhan pengguna sebesar 19% secara tahun ke tahun atau setara dengan 5,2 juta jiwa (Simamora, 2024). Hal ini diduga dikarenakan perkembangan fitur terbaru sepanjang paruh tahun pertama 2023, seperti munculnya fitur scan QRIS dari aplikasi Jenius, yang mempermudah proses top up dan pengelolaan e-money pribadi melalui e-Wallet Center. Selain itu, fasilitas untuk menukarkan Yay Points, memperpanjang jam operasional aktivasi dan penukaran mata uang asing di Jenius, Jenius Paylater, serta program #FlexiRasaMaxi 2 juga telah diperbarui. (Money.kompas.com, 2023). Fitur-fitur tersebut adalah hasil inovasi dari

komunitas Jenius CoCreate yang merupakan 44.000 digital savvy (BTPN, 2023). Jenius berusaha memperkuat komitmennya untuk menyebarkan visi keuangan sepanjang hidup ke seluruh Indonesia melalui inisiatif kolaborasi yang disebut Jenius Co.Create. Langkah ini bertujuan untuk lebih memahami pengguna Jenius dan untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan nasabah. (Nurfitriani, 2023).

Walaupun terdapat benefit dalam menggunakan bank digital Jenius dan jumlah pengguna yang kian meluas, Jenius juga mendapat banyak dihujani ulasan buruk terkait aplikasi Jenius hingga saat ini.



Gambar 1.4 Perbandingan Rating Bank Jenius dan Bank Jago di App Store
Sumber: (Appstore, 2024)

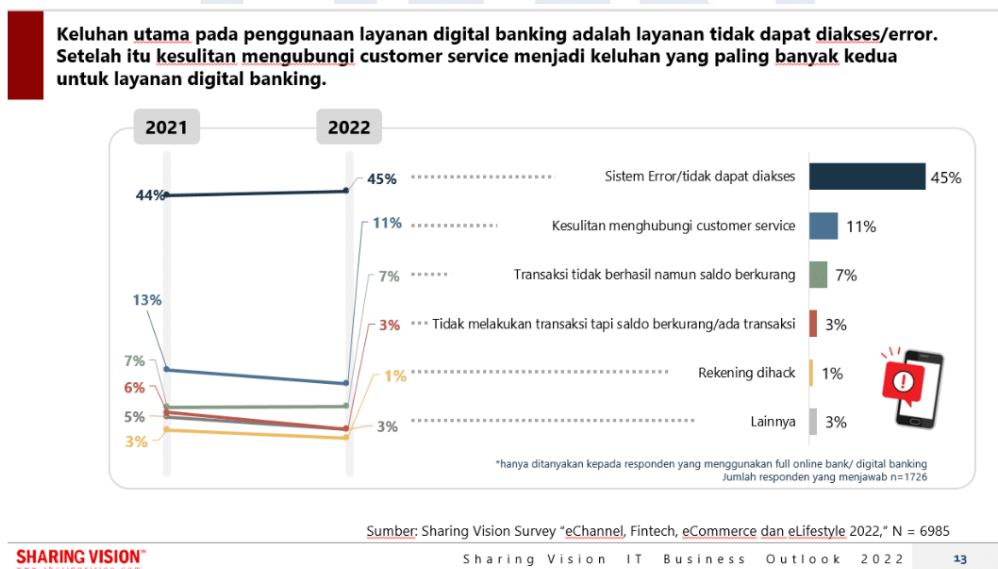
Gambar 1.4 diatas merupakan perbandingan rating yang didapatkan oleh bank Jenius dan bank Jago. Berdasarkan data yang didapatkan melalui App Store, Jenius mendapatkan rating yang cukup rendah sebesar 4.2 dan diikuti oleh bank

Jago yang terpaut cukup tinggi dibandingkan bank Jenius yaitu sebesar 4.9 (Appstore, 2024).



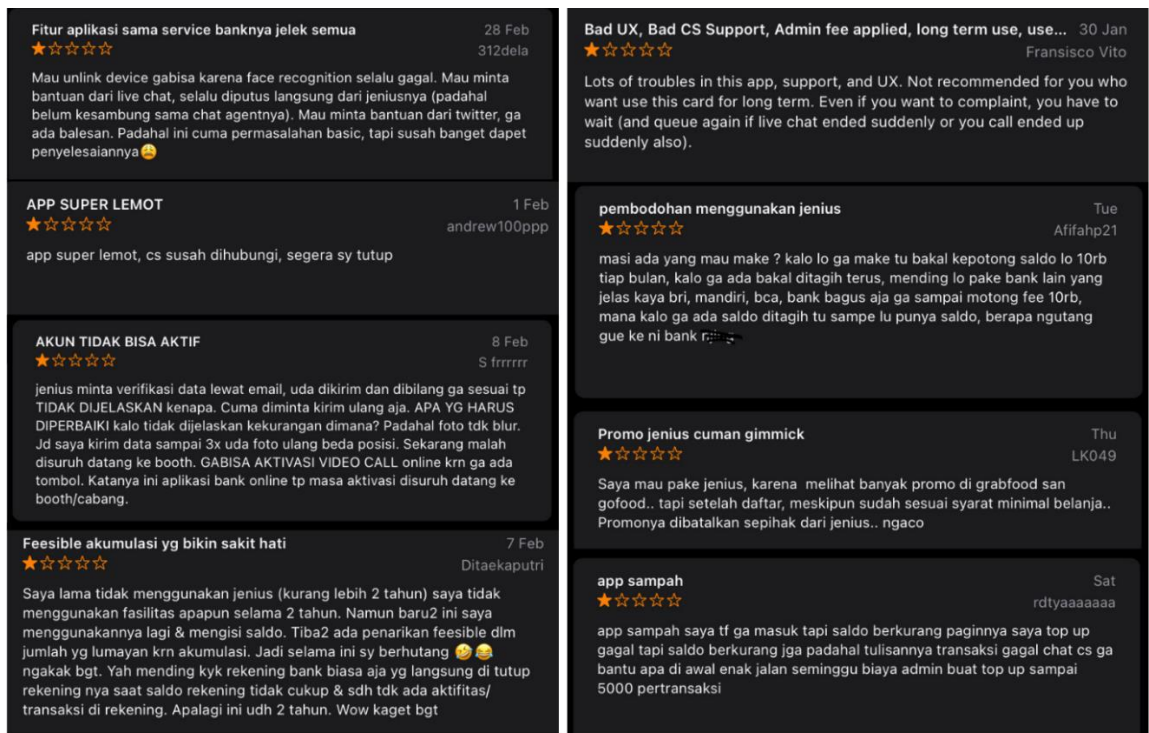
Gambar 1.5 Perbandingan Rating Bank Jenius dan Bank Jago di Play Store
Sumber: (Playstore, 2024)

Apabila dibandingkan dengan rating yang ada di App Store, perbedaan yang diberikan tidak jauh berbeda. Seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.5, rating bank Jenius di Play Store juga terbilang cukup rendah sebesar 3.6 dibandingkan dengan bank Jago sebesar 4.6. Hal ini membuktikan bahwa berdasarkan rating bank Jenius tergolong jauh dibawah bank Jago.



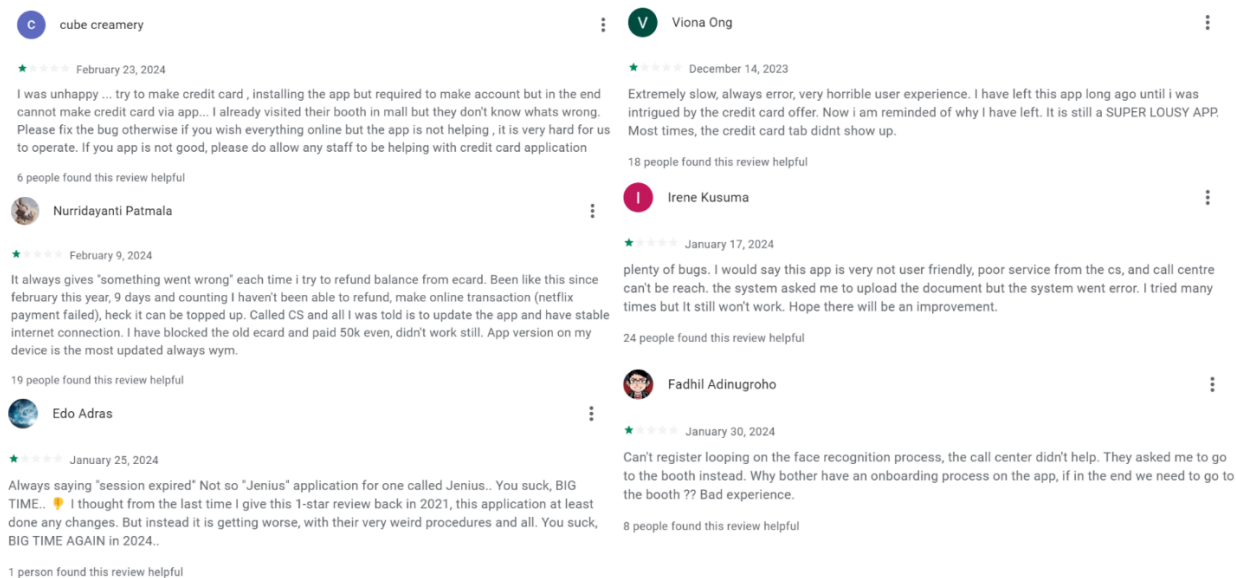
Gambar 1.6 Keluhan Utama Digital Banking
Sumber: (Sharingvision, 2022)

Dari survei tersebut menunjukkan bahwa 3 permasalahan teratas bank digital adalah sistem error atau sistem tidak dapat diakses, kesulitan dalam menjangkau customer service dan transaksi gagal namun saldo terpotong. Hal ini sejalan dengan permasalahan yang sedang dialami oleh bank digital Jenius.



Gambar 1.7 Review Pengguna Bank Jenius di App Store
Sumber: (Appstore, 2024)

Berdasarkan dari bukti keluhan pengguna diatas membuktikan bahwa, sekalipun Jenius menjadi bank digital peringkat ketiga paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia masih banyak kekurangan yang membuat tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh Jenius (Goodstats, 2022). Banyak kekecewaan dari pengguna Jenius seperti kesulitan akses sistem aplikasi, aplikasi yang lemot, kehilangan dana dan feesible cukup tinggi. Selain App Store, Jenius juga mendapatkan ulasan buruk melalui aplikasi Google Play Store. Gambar berikut merupakan bukti review dari aplikasi Google Play Store.



Gambar 1.8 Review Pengguna Bank Jenius di Play Store
Sumber: (Playstore, 2024)

Senjatanya ada juga bukti lain terkait keluhan konsumen yang ditemukan di website MediaKonsumen.com yang yangmana berisi suara atau pendapat konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Per Periode 11 Maret 2024 ditemukan beberapa keluhan konsumen terhadap Jenius sendiri sebanyak 76 keluhan konsumen, sedangkan untuk bank Jago sendiri sebanyak 29 keluhan konsumen (MediaKonsumen, 2024). Berikut merupakan salah satu keluhan konsumen terhadap penggunaan aplikasi Jenius.



Gambar 1.9 Keluhan Pengguna Jenius
Sumber: (Media Konsumen, 2024)

Berdasarkan gambar 1.9 diatas, pengguna Jenius mendapatkan pengalaman kurang menyenangkan dengan sulitnya melakukan penutupan kartu kredit Jenius. Terlampir bahwa pengguna diinformasikan untuk melakukan penutupan pada kartu

kredit Jenius dengan persyaratan bahwa seluruh kegiatan administrasi yang mencakup tagihan jatuh tempo dan nominal pemakaian berjalan telah dipenuhi oleh pengguna terkait. Pengguna menghubungi Jenius CS via hotline dikabarkan pihak BTPN tidak dapat memproses penutupan kartu kredit dikarenakan masih ada biaya materai Rp 10.000, yang mana tagihan materai ini akan muncul pada tagihan berikutnya beserta iuran tahunan otomatis perpanjangan sebesar Rp 500.000. Pengguna merasa keberatan dan membandingkan pengalamannya bersama bank digital lainnya. Kemudian pengguna menghubungi kembali pihak Jenius dikarenakan sambungan sebelumnya terputus, yang mana kali ini dilayani oleh CS berbeda. Pada kesempatan ini pihak Jenius memberikan jawaban bahwa penutupan tidak dapat dilakukan karena terdapat pemakaian kartu kredit pada *merchant* blue bird sebesar Rp 10.000, hal ini dibantah oleh pengguna karena dirinya merasa tidak ada aktivitas pemakaian tersebut. Kemudian setelah melakukan pemeriksaan lebih lanjut, Customer Service menyatakan bahwa saat ini tidak mungkin menutup kartu kredit karena ada ketidaksesuaian dalam nominal limit, sehingga memerlukan waktu tambahan. Pengguna merasa sangat kecewa dan mengatakan “Wah kalau Bank BTPN seperti ini, saya ingin merencanakan menutup seluruh akun rekening Jenius saya saja. Karena nampaknya nasabah dihalang-halangi untuk melakukan penutupan kartu kredit Jenius” (Media Konsumen, 2024).

Dalam mengadaptasi bank digital tentunya pengguna menginginkan kemudahan. Kemudahan dan benefit yang ditawarkan oleh bank digital kepada nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan salah satunya pembukaan rekening tabungan, deposito, pengajuan kredit, dan bantuan customer service tanpa perlu adanya pertemuan langsung antara nasabah dan petugas bank. (Cimbniaga.co.id). Hal ini merupakan salah satu dari permasalahan yang dihadapi Jenius karena banyak terjadi keluhan pengguna terkait kesulitan dalam melakukan penutupan kartu kredit Jenius seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. (MediaKonsumen, 2024). Kondisi tersebut tentu menyulitkan dan menimbulkan kekecewaan dari sisi pengguna karena harus menghadapi penanganan yang tidak kunjung selesai dari pihak Jenius. Hal ini juga dikonfirmasi dari jawaban beberapa responden melalui *mini-interview* yang dilakukan oleh Penulis yang diungkapkan

oleh Steven bahwa “Saat itu kondisi saldo e-card Jenius saya cukup untuk melakukan transaksi tersebut sebesar Rp1.500.000. Ketika sudah melakukan pembayaran, kemudian muncul notifikasi bahwa pembayaran ditolak dan dikenakan insufficient fund charge sebesar Rp5.000 dengan alasan charge akibat saldo tidak cukup, kemudian dari pihak CS sendiri menyatakan alasan transaksi tersebut ditolak dikarenakan saldo di server pihak Jenius belum terupdate dan diarahkan untuk mencoba kembali setelah 1x24 jam”. Melalui ini membuktikan dalam menggunakan Jenius tidak selalu efektif dan banyak memakan waktu. Selain itu ada juga yang diungkapkan oleh Ferdinand bahwa “Ada beberapa yang saya kurang sukai dari Jenius karena sedikit-dikit dikenakan charge/fee”. Sehingga melalui *mini-interview* tersebut disimpulkan bahwa pengguna tidak menggunakan Jenius kembali dikarenakan dalam melakukan transaksi banyak memakan waktu dan biaya admin yang kurang menguntungkan bagi pengguna.

Dengan adanya infrastruktur digital, perbankan digital kedepannya mampu memberikan efisiensi yang luar biasa kepada nasabah yang mana mampu melakukan analisis kredit secara AI (Artificial Intelligence) pada big data yang dapat menggantikan Analisa kredit manual, yang saat ini mengandalkan analisis kredit dan survei (Chandra, 2021). Namun apabila dipantau dengan permasalahan yang banyak dialami oleh nasabah ialah frustrasi terhadap layanan dan sistem aplikasi yang mengakibatkan kegagalan login atau kehilangan akses (Chandra, 2021). Beberapa juga dialami oleh pengguna Jenius diantaranya adalah sistem aplikasi Jenius yang bisa *Log-out* secara otomatis dan gagal untuk *login* kembali (MediaKonsumen, 2023). Selain itu fitur *face recognition* dari aplikasi Jenius juga banyak mengalami kegagalan bagi sebagian pengguna yang membuat transaksi terhambat (AppStore, 2024). Hal ini didukung melalui *mini-interview* dilakukan oleh Penulis yang diungkapkan oleh Celine bahwa “kendala biasanya aplikasi Jenius ngelag gitu sampai gabisa melakukan transaksi jadi saya harus refresh berkali-kali baru bisa”. Padahal sistem pembayaran elektronik seharusnya membantu dalam menghemat waktu dalam melakukan transaksi (Paperblog, 2021). Selain itu ada juga dari Steven yang menyatakan keluhan kendala utama yang seringkali dialaminya ialah proses *loading time* yang lama tiap ingin pindah

halaman, belum lagi kendala seperti aplikasi Jenius yang pernah tiba-tiba down saat hari kerja yang membuat kegiatan transaksi menjadi terkendala. Sehingga melalui *mini-interview* tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak menggunakan Jenius kembali dikarenakan sistem aplikasi Jenius yang sering terjadi loading time lama dan *down/bug* saat melakukan transaksi yang seringkali terjadi saat jam kerja.

Selain menawarkan kemudahan, tentunya bank digital juga harus mahir dalam menarik kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan perbankannya. Menurut Vice President Digital Banking Bank Mandiri Budi Prasetyo, mengungkapkan bahwa kunci untuk memenangi persaingan bisnis ini ditengah munculnya bank-bank digital baru ialah kepercayaan masyarakat (Yogatama, 2021). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan adalah komunikasi. Menjaga komunikasi yang baik, dapat membantu konsumen mengenal dan mamahami produk atau jasa dengan baik (Impulsedigital, 2023). Bahkan dengan cara konsumen menghubungi *call center* perusahaan, diharapkan untuk menjalin komunikasi dua arah yang efektif sehingga konsumen merasa didengar dan percaya bahwa perusahaan tersebut dapat diandalkan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen (Impulsedigital, 2023). Hal ini tak lain menjadi tantangan tersendiri yang sering kali dihadapi oleh pihak Jenius, dimana banyak pengguna dari Jenius merasa *customer service* dari Jenius kurang memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh pengguna Jenius dan hanya memberikan jawaban yang template tanya adanya kejelasan penyelesaiannya (MediaKonsumen, 2022). Selain itu didukung dari hasil *mini-interview* yang diungkapkan oleh Khuin bahwa “Saya memutuskan tidak lagi menggunakan Jenius karena menurut saya aplikasi Jenius sering down/error, saya jadi takut kedepannya terjadi hal yang tidak diinginkan ditambah lagi respon dari CS yang kurang mebantu. Jadi saya memutuskan untuk pindah ke bank yang lebih terpercaya kualitasnya”. Sehingga melalui *mini-interview* tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak menggunakan Jenius kembali dikarenakan ragu terhadap kualitas sistem dari aplikasi Jenius yang sering mengalami permasalahan.

Dalam mempercayai sebuah produk atau jasa, konsumen harus siap menghadapi segala risiko yang terjadi. Dari perspektif bisnis, risiko merupakan kondisi yang wajar untuk terjadi dan bersifat tak terhindarkan (OCBC, 2023). Kondisi demikian tak terkecuali berpotensi pula selama penggunaan aplikasi Jenius. Salah satu permasalahan dari Jenius ialah banyaknya dirasakan oleh pengguna Jenius terkait transaksi dana yang tidak masuk ke rekening maupun merchant tujuan namun saldo sudah terpotong dan didukung dari (MediaKonsumen, 2021). Penyelesaian dari kondisi tersebut biasanya antara saldo pengguna lenyap atau waktu penyelesaian yang terpaut cukup lama oleh pihak Jenius. Selain itu juga dipertegas berdasarkan dari hasil mini-interview yang dilakukan oleh Penulis, yang diungkapkan oleh Steven bahwa “masih banyak kendala dari fitur yang ditawarkan Jenius terutama dalam melakukan transaksi yang berpotensi memunculkan masalah terhadap sistem pihak manajemen Jenius yang tidak *update*. Dari hal ini, tentunya dapat menimbulkan rasa tidak aman bagi pihak nasabah yang mempunyai Tabungan di aplikasi Jenius”. Sehingga melalui *mini-interview* tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak menggunakan Jenius kembali dikarenakan adanya kendala sistem Jenius yang tidak selalu *update* ketika melakukan transaksi sehingga pengguna merasa hal ini berpotensi akan timbulnya permasalahan.

Selanjutnya faktor seperti budaya, lingkungan sosial, nilai pribadi dan pengalaman sebelumnya mengambil peranan penting dalam membentuk preferensi dan keputusan konsumen (Pasla, 2023). Hal ini dipertegas dengan hasil interview dilakukan oleh penulis yang diungkapkan oleh Veren bahwa “denger dari temen juga katanya Jenius kurang aman jadi mutusin buat tidak pakai aplikasi Jenius”. Sehingga melalui *mini-interview* yang dilakukan dapat disimpulkan pengguna tidak lagi menggunakan Jenius dikarenakan mendengar pendapat dari teman ataupun kerabat bahwa aplikasi Jenius tidak aman sehingga mempengaruhi pengguna dalam mengadopsi Jenius.

1.2 Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi di zaman digital sekarang ini berhubungan erat terhadap aktivitas keseharian masyarakat. Industri layanan digital juga berkembang secara signifikan, salah satunya kemunculan bank digital dalam industri perbankan. Kehadiran bank digital juga dipicu akibat menyesuaikan terhadap kebutuhan konsumen terutama gen Z yang sering kali mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam aktivitas transaksi serta fasilitas perbankan. Layanan perbankan konvensional sebelumnya yang relatif bersifat interaksi tatap muka, saat ini bertransformasi secara signifikan dalam memberikan kemudahan melalui akses secara digital kapanpun dan dimanapun hanya melalui aplikasi dalam *smartphone*. Kondisi demikian salah satunya dapat dilihat melalui kehadiran layanan *digital banking* Jenius yang diluncurkan oleh PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN). Jenius sendiri banyak memfasilitasi berbagai fitur yang inovatif, namun kondisi ini tidak sepenuhnya menutup kemungkinan tetap akan timbul potensi permasalahan selama penggunaan Jenius yang pada akhirnya menimbulkan kekecewaan bagi pengguna. Permasalahan yang sering kali timbul tak lain seperti aplikasi Jenius yang sering *down/bug*, pelayanan Jenius yang kurang cepat dalam menangani masalah, dan juga keamanan dari Jenius sendiri.

Melihat permasalahan tersebut melalui jurnal Rady (2023) yang digunakan sebagai jurnal utama dalam penelitian ini, yang berjudul *determinants of customer behavioral intention towards the usage of fin-tech banking services: evidence from Egypt*. Yang mana menguji dampak dari niat perilaku konsumen dalam menggunakan layanan mobile banking. Penulis meninjau dari faktor-faktor seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, *perceived trust*, *subjective norms* berpengaruh terhadap *behavior intention* aplikasi Jenius.

Perceived Usefulness mendefinisikan sebagai produktivitas dan efektivitas sistem yang secara keseluruhan memberikan benefit untuk meningkatkan kinerja pengguna (Tahar et al., 2020). Selanjutnya terdapat *Perceived Ease of Use* didefinisikan sejauh mana pengguna sebuah teknologi dipercaya akan terbebas dari usaha (Yahyapour, 2008). Kemudian *Perceived Risk* didefinisikan sebagai

ketidakpastian atas kemungkinan konsekuensi negatif seperti kerugian atau hasil yang tidak diinginkan dari penggunaan suatu produk atau jasa (Antika et al., 2021). Lalu *Perceived Trust* dalam konteks layanan perbankan Internet merujuk pada keyakinan konsumen terhadap kemampuan penyedia layanan tersebut dalam menyediakan layanan yang dapat diandalkan melalui internet (Bashir & Madhavaiah, 2015). *Subjective Norms* didefinisikan sebagai merupakan sejauh mana individu terpengaruh oleh lingkungan sosialnya, seperti keluarga, teman, pakar, atau tokoh publik, dalam mengadopsi teknologi baru. (Schierz et al., 2010). *Behavior Intention* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan atau kepercayaan pengguna untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* di masa mendatang (Rachmawati et al., 2020).

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang menjadi dasar dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavior intention*?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavior intention*?
3. Apakah *perceived risk* berpengaruh positif terhadap *behavior intention*?
4. Apakah *perceived trust* berpengaruh positif terhadap *behavior intention*?
5. Apakah *subjective norms* berpengaruh positif terhadap *behavior intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap *behavior intention*.
2. Menganalisis pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *behavior intention*.
3. Menganalisis pengaruh positif *perceived risk* terhadap *behavior intention*.
4. Menganalisis pengaruh positif *perceived trust* terhadap *behavior intention*.
5. Menganalisis pengaruh positif *subjective norms* terhadap *behavior intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pemikiran baru untuk dapat dijadikan pijakan dan referensi pada penelitian selanjutnya terkait *behavior intention* bank digital lebih lanjut.

2. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi, saran dan masukan yang berguna untuk perusahaan guna mengetahui *behavior intention* pengguna aplikasi Jenius.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan-batasan yang diambil oleh Peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden adalah gen Z (12-27 tahun) yang pernah menggunakan aplikasi Jenius dan sudah tidak lagi atau jarang digunakan.
2. Ruang lingkup yang diambil oleh Peneliti dengan mengambil sampel responden dari Jabodetabek.
3. Penelitian ini diambil dengan batasan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, *perceived trust*, *subjective norms* dan *behavior intention*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi ini dirancang untuk memastikan keterkaitan yang baik antara setiap bab. Berikut sistematika penulisan laporan Skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan menjelaskan terkait latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika dari penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori menjelaskan terkait uraian teoritis yang digunakan sebagai teori-teori dan variabel-variabel yang mendukung penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab metodologi penelitian menjelaskan terkait gambaran umum objek dari penelitian, metode penelitian, pengambilan populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, Teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab analisis dan pembahasan menjelaskan terkait karakteristik responden, analisis statistik, uji hipotesis dan pembahasan dari hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan terkait kesimpulan dari hasil penelitian dan berisi saran yang dapat diberikan terkait

