

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi dan sistem informasi yang terus berkembang saat ini telah mengubah banyak aspek kehidupan salah satunya sektor perbankan. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor perbankan mengalami transformasi digital. Transformasi digital adalah keadaan seberapa cepat sebuah perusahaan dapat memenuhi permintaan pelanggan yang terus berubah dan mengubah teknologi menjadi hasil dan nilai perusahaan (Maheswari, 2019). Semakin banyak masyarakat beralih dari layanan perbankan konvensional ke layanan perbankan digital. Salah satu terobosan yang muncul adalah aplikasi bank digital, yang memberi kesempatan kepada nasabah untuk melakukan transaksi finansial secara daring tanpa perlu pergi ke kantor cabang (markplusinc.com). Perbankan digital telah menjadi tren global yang tidak dapat diabaikan. Data yang diambil dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat yaitu mencapai lebih dari 200 juta individu pada tahun 2023 (apjii.or.id). Dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone*, masyarakat semakin mengandalkan aplikasi perbankan untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka. Ini memberikan kesempatan besar bagi bank untuk memperluas layanan digital yang dapat melayani lebih banyak pelanggan. Kemudahan akses, fleksibilitas, dan berbagai fitur menarik yang ditawarkan oleh aplikasi perbankan digital menjadi daya tarik utama.

Dilansir dari kontan.co.id, pengembangan layanan digital dalam industri perbankan memang tidak dapat dihindari, sehingga permasalahan dalam layanan digital juga sering terjadi. Keberhasilan suatu sistem sering kali tergantung pada kemampuan untuk mengatasi kendala organisasi (Romney & Steinbart, 2021). Menurut Romney & Steinbart (2021), kendala yang umum terjadi yaitu persyaratan lembaga pemerintah, kebijakan manajemen, kurangnya staf yang memenuhi syarat, kemampuan dan sikap pengguna, teknologi dan keuangan yang terbatas, sehingga untuk memaksimalkan kinerja, kendala-kendala ini harus diminimalkan.

Kendala ini terjadi pada salah satu layanan perbankan digital yaitu blu by BCA Digital. Blu by BCA digital diluncurkan pada bulan Juli tahun 2021. Blu by BCA digital adalah layanan perbankan digital yang dikelola oleh BCA Digital dan merupakan anak perusahaan dari Bank Central Asia (BCA). Sejak diperkenalkan di Indonesia, aplikasi blu telah berhasil menguasai segmen penting dalam BaaS (*Banking as a Service*). Dalam diskusi dengan *Asian Banking & Finance*, Yoga Halim, yang memimpin Perencanaan Korporat di BCA Digital, mengakui bagaimana blu telah memperluas akses dan mendukung inklusi keuangan untuk 1,7 juta pelanggan sepanjang tahun 2023 (asianbankingandfinance.net). Namun, dalam rangka memperluas pasar, mulai tahun 2021 hingga kini, “blu” masih mendapat beberapa keluhan dari nasabahnya terkait *lag* saat melakukan *login* aplikasi, transaksi yang tidak lancar, hingga tidak dapat melakukan transaksi. Kegagalan transfer terjadi pada sejumlah nasabah yang mengalami gangguan teknis pada 18 Januari 2023. Berdasarkan (www.cnnindonesia.com), pada 18 Januari 2023 *Head of Marketing & Communications* BCA Digital, Duardi Prihandiko menyatakan

bahwa sejumlah layanan blu yang sempat terjadi pada tanggal tersebut menghambat aktivitas perbankan di aplikasi bank digital blu, dan BCA telah melakukan perbaikan untuk mengatasi kendala teknis tersebut.

Dilansir dari viva.co.id, sejumlah warganet di media sosial juga pernah mengeluhkan atas *error*-nya layanan bank digital BCA pada aplikasi blu, hal ini direspon oleh *Head of Marketing Communication* BCA Digital, Duardi mengatakan bahwa layanan blu BCA sudah diperiksa dan ditangani oleh tim terkait. Kendala lain terkait transaksi pada aplikasi “blu” juga dialami oleh Rifkie yang melakukan transaksi pemindahan dana dari “blu” ke Bank Jago miliknya sendiri. Ketika melakukan transaksi tersebut, Ia mendapat notifikasi pesan “Jaringan Terputus”, namun transaksi berhasil dan saldo berkurang sesuai nominal transaksi yaitu Rp. 4.350.000 (<https://mediakonsumen.com/>).

Adapun kendala transaksi yang dialami oleh Didik, pada 31 Januari 2025. Ia melakukan pemindahan dana antar rekening pribadi dari rekening blu ke BCA. Status transaksi dinyatakan berhasil dan saldo sudah terpotong sebesar Rp. 9.000.000 namun tidak terkirim ke rekening tujuan. Nasabah telah melaporkan hal ini melalui layanan *customer service* blu untuk ditindaklanjuti dan telah direspon oleh pihak blu.

Blu juga mendapat beberapa keluhan yang disampaikan melalui media sosial “X” seperti yang dialami oleh Ajeng, yang merupakan nasabah blu. Ia mengalami kendala *login* aplikasi dan telah terkonfirmasi oleh pihak blu pada hari tersebut, bahwa blu sedang mengalami kendala. Keluhan lain disampaikan oleh Yuriska yang mengalami kendala transaksi. Ia melakukan pembelian tiket melalui tiket.com,

dengan pembayaran melalui blu BCA Digital. Pada aplikasi tiket.com pembayaran dinyatakan tidak berhasil sehingga Yuriska menghubungi layanan konsumen tiket.com dan pembelian tiket sudah dibatalkan secara langsung oleh pihak tiket.com, sedangkan pembayaran melalui BCA Digital dinyatakan berhasil dan saldo rekening nasabah sudah terpotong. Beberapa keluhan lain juga disampaikan melalui ulasan *Google Playstore* terkait sistem aplikasinya. Dari sejumlah ulasan tersebut dapat dikategorikan terkait fitur dalam aplikasi, *login* aplikasi, *loading* UI ketika aplikasi digunakan, pengalaman transaksi, dan sebagainya.

Berdasarkan kendala-kendala yang terjadi, maka keberhasilan bank digital masih bergantung pada beberapa hal yang mendasar, seperti kemampuan manajemen (pengelola) perbankan digital untuk dapat mendatangkan nasabah dan memperluas pangsa pasar. Hal ini bertentangan dengan nasabah “blu” yang masih mengalami kendala ketika menggunakan sistem informasi aplikasi perbankan “blu”. Jika kendala ini tidak diatasi, “blu” akan secara perlahan kehilangan nasabah dan akan mempengaruhi kesuksesan sistem informasi perbankan digitalnya. Berdasarkan permasalahan dan kendala yang ada maka digunakan model yang dibuat DeLone dan McLean (2003) untuk menganalisis kesuksesan aplikasi perbankan “blu by BCA Digital” dengan melihat kualitas sistem, informasi, dan layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Melalui model ini, penelitian ini akan menyelidiki bagaimana masing-masing dimensi tersebut berkontribusi terhadap kesuksesan aplikasi, serta bagaimana kendala yang dialami pengguna dapat mempengaruhi dimensi-dimensi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
8. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
9. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?

1.3. Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan DeLone & McLean untuk mengidentifikasi dan memberikan solusi permasalahan tersebut. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik *Structural Equation Modeling* –

Partial Least Square (SEM-PLS) untuk mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data dengan aplikasi “blu” sebagai subjek penelitian, dan nasabah atau pengguna aplikasi “blu” sebagai sampel penelitian ini.

1.4. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi elemen yang dapat mengukur kesuksesan aplikasi perbankan blu by BCA Digital dengan memanfaatkan model DeLone dan McLean.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kepada pihak blu by BCA Digital agar dapat menjaga dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi, juga mempertahankan kesuksesan/keberhasilan aplikasi perbankan “blu by BCA Digital”.

1.6. Sistematika Pembahasan

Pada bagian pertama dijelaskan mengenai dasar yang melatarbelakangi penelitian ini, selanjutnya diuraikan mengenai perumusan masalah, pemilihan metode analisis, serta tujuan dan manfaat penelitian. Pada bagian kedua akan membahas landasan teori yang diterapkan dalam penelitian ini serta pengembangan hipotesis. Bagian ketiga akan menjelaskan metodologi diterapkan dalam penelitian ini. Metode tersebut berhubungan dengan penentuan objek dan subjek penelitian, pemilihan populasi dan sampel, variabel yang digunakan, pembentukan model penelitian, penjelasan mengenai jenis data, serta cara pengumpulan data, lalu data yang sudah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan alat SmartPLS 3.0. Bagian keempat akan menguraikan hasil uji berdasarkan teori yang telah disusun

pada bagian sebelumnya. Pada bagian ini akan dibahas temuan dari penelitian secara lengkap, yang berkaitan dengan responden, model pengukuran dan model struktural dan pembahasan hasil uji hipotesis. Pada bagian kelima akan menyampaikan kesimpulan dari permasalahan, hasil yang diperoleh dan saran.

