

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era modernisasi saat ini, perkembangan teknologi sangatlah bergerak secara cepat dimana membuat kehidupan menjadi lebih mudah. Perkembangan teknologi yang saat ini sudah hampir merata di hampir setiap bidang yang ada, termasuk Bidang perbankan. Perusahaan *startup* mulai banyak bermunculan berbagai perusahaan *fintech* atau *financial technology* yang menyediakan layanan keuangan secara digital seperti dompet digital dan bank digital. Kemudian dengan terjadinya pandemic *COVID-19* menyebabkan semakin bertumbuhnya aktifitas transaksi perbankan secara digital[1].

Berdasarkan *survey* yang dilakukan oleh *finder.com* pada tahun 2021 pada Gambar 1.1, Indonesia menempati peringkat kedua sebagai negara dengan pemilik rekening digital terbanyak dengan presentase sebanyak 24.90% dan diprediksi akan menyentuh 39.02% pada tahun 2026. Fenomena ini muncul dikarenakan mudahnya membuat rekening secara *online* tanpa perlu mengurus waktu yang lama. Selain itu, bank digital juga memiliki berbagai promo menarik yang membuat masyarakat mulai beralih dan menggunakan bank digital dibandingkan bank konvensional lainnya[2].

The percentage of adults with a digital-only bank account in 2021 and the percentage that will have one by 2026

	Countries and regions	2021	2026
1	Brazil	32.08%	50.39%
2	Indonesia	24.90%	39.02%
3	Ireland	24.77%	35.47%
4	Vietnam	23.34%	41.64%
5	Poland	22.03%	33.17%
6	Switzerland	21.62%	33.74%
7	Malaysia	20.36%	37.86%
8	Japan	20.14%	24.39%
9	Germany	19.33%	27.58%
10	Hungary	18.82%	33.89%
11	Austria	18.52%	29.13%
12	Philippines	18.34%	36.18%
13	Singapore	17.95%	30.11%
14	Hong Kong	17.70%	32.00%
15	UAE	17.17%	30.55%

Gambar 1. 1Persentase pemilik rekening digital terbanyak pada 2021[2]

Saat ini perbankan memiliki peran yang cukup dominan dalam mengatur sistem keuangan sehingga dapat memberikan manfaat seperti meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat serta dapat mendorong masyarakat mempunyai pemahaman mengenai perbankan terutama *fintech*[3].

Bank Seabank merupakan Bank digital yang saat ini merupakan salah satu Bank digital yang beroperasi di Indonesia. Seabank merupakan Bank digital dibawah naungan *Sea Group* yang merupakan perusahaan utama dari situs *E-commerce* ternama yaitu Shopee dan Garena yang beroperasi di Indonesia[4]. Sebagai Bank digital yang berada dalam satu naungan bersama Shopee, Seabank dapat menarik banyak pengguna aplikasi *E-commerce* tersebut dengan memberikan bunga deposito sebesar 7% yang merupakan bunga paling besar diantara bank digital lainnya[5].

Seabank juga menawarkan berbagai promo menarik untuk nasabah baru yang sering berbelanja bersama Shopee serta gratis biaya transfer ke seluruh bank digital dan konvensional di Indonesia[6]. Namun seperti pada yang tertera pada Gambar 1.2, Berdasarkan Seabank hanya dapat menduduki peringkat 12 sebagai aplikasi perbankan terpopuler di *Google Play*[7].

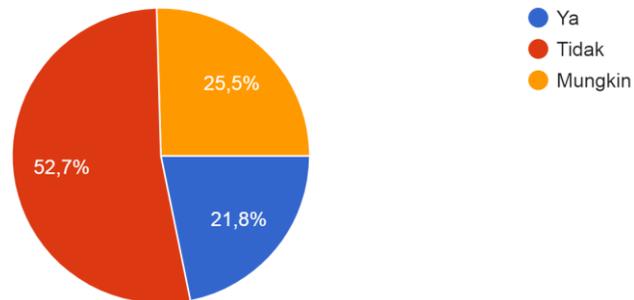
App	Publisher	Usage Rank	Change	Score Rank	Change	
1	DANA Indonesia Digital Wallet	PT Easpy Debit Indonesia Koe	1	=	1	=
2	BRIMO BRI	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	3	=	2	=
3	Easycash - Kredit Dana Online	PT. Indonesia Finanza Technology	14	=	3	=
4	Kredivo - Cicilan s/d 12 Bulan	PT Kredivo Finance Indonesia	10	=	4	=
5	Adakami - Digital Loans	PT Pembiayaan Digital Indonesia	18	=	5	=
6	Livir by Mandiri	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	4	=	6	+1
7	BCA mobile	PT Bank Central Asia Tbk.	2	=	7	+1
8	OVO	PT Visionet Internasional	6	=	8	-2
9	JMO (Jamsostek Mobile)	BPGS (Kerjasama Resmi PT. Jamsostek)	9	=	9	+1
10	Livir Merchant by Mandiri	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	104	+1	10	+2
11	Jago/Jago Syariah digital bank	PT Bank Jago Tbk	20	=	11	-2
12	Seabank	Seabank Indonesia	11	=	12	-1
13	JULO Kredit Online & Pinjaman	PT. JULO Technology Finance	30	=	13	+1

Gambar 1. 2 Peringkat Seabank sebagai aplikasi perbankan populer di Indonesia[7]

Berdasarkan dari Gambar 1.3 mengenai kuesioner pra-penelitian yang diikuti oleh 55 responden, 52,7% responden menyatakan bahwa Seabank saat ini tidak memiliki layanan yang lengkap dibandingkan dengan kompetitornya.

Apakah Seabank mempunyai layanan yang lengkap?

55 jawaban

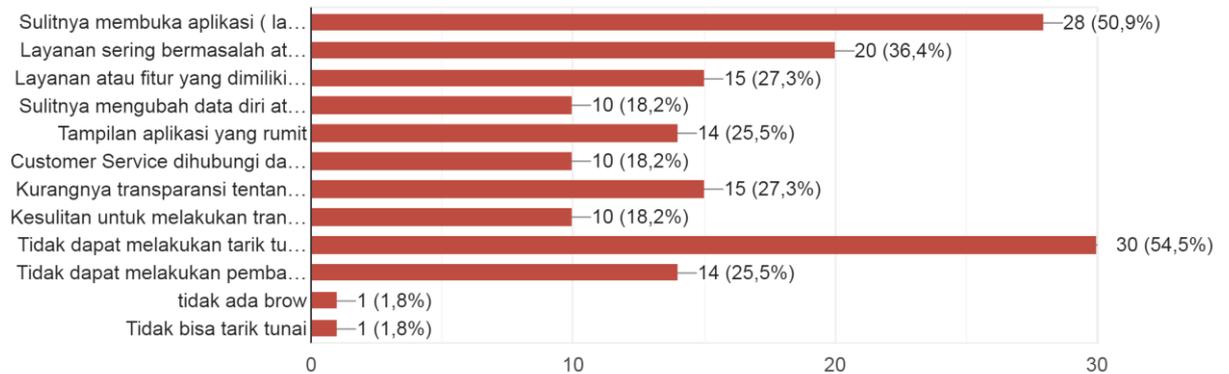


Gambar 1. 3 Presentase responden terhadap layanan Seabank

Hasil kuesioner juga menunjukkan berbagai masalah yang responden alami saat menggunakan Aplikasi Seabank seperti sulitnya membuka aplikasi (50,9%), layanan sering bermasalah atau tidak berfungsi (36,4%), layanan atau fitur yang dimiliki tidak terselesaikan dengan cepat (27,3%), sulitnya mengubah data diri atau foto profil akun nasabah(18,2%), tampilan aplikasi yang rumit (25,5%), *customer service* dihubungi dan tidak dapat memahami masalah nasabah (18,2%), kurangnya transparansi tentang promo bank kepada Nasabah (27,3%), kesulitan untuk melakukan transfer dengan bank lainnya (18,2%), tidak dapat melakukan tarik tunai melalui ATM (54,5%), tidak dapat melakukan pembayaran internasional (25,5%).

Menurut ada, masalah apa yang anda temui saat menggunakan Seabank

55 jawaban



Gambar 1. 4 Persentasi Masalah Nasabah Seabank

Berdasarkan hasil dari kuesioner pra-penelitian pada Gambar 1.4, dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Perbankan Digital Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *E-service quality* (Studi Kasus : SEABANK)” untuk menilai bagaimana kepuasan nasabah dan persepsi terhadap Seabank setelah menggunakan layanan yang dimiliki.

Pada penelitian ini digunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *E-service quality*. *Customer Satisfaction Index* atau dikenal sebagai CSI merupakan suatu cara untuk mengetahui tingkatan kepuasan dari pelanggan sebagai pengguna layanan atau jasa[8]. Terdapat metode selain CSI yang dapat juga melakukan analisis kepuasan pelanggan seperti *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Perfomance Analysis* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan[9]. Dibandingkan dengan IPA, CSI mempunyai kelebihan seperti memberikan data yang jelas mengenai tingkat dari kepuasan pelanggan sehingga pada suatu waktu tertentu, evaluasi dapat dilakukan untuk mengetahui kekurangan yang dimiliki perusahaan serta meningkatkan layanan yang pelanggan anggap sebagai nilai lebih[10]. *E-service quality* adalah evaluasi keseluruhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang didapatkan dari

pelayanan elektronik berdasarkan pengalaman pelanggan pada pasar *online*[11]. Kelebihan yang dimiliki *e-service quality* adalah metode dapat mengetahui pandangan konsumen terhadap setiap atribut layanan yang perusahaan tawarkan kepada konsumen[12].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, masalah yang diidentifikasi adalah pengguna mengalami kesulitan saat membuka aplikasi Seabank seperti *lag*, *crash*, dan *bug*; layanan seperti *transfer*, *topup e-money*, dan penambahan saldo bank sering tidak berfungsi; nasabah kesulitan menavigasi tampilan aplikasi; kurangnya transparansi tentang promo bank kepada nasabah; serta aplikasi tidak mendukung tarik tunai melalui ATM dan pembayaran internasional. Sehingga pada penelitian ini, akan fokus pada analisis kepuasan dan mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Seabank.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang dijabarkan di atas, pada penelitian ini memerlukan pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan Seabank menggunakan metode CSI dan *E-service quality*?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan Seabank?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat terus terfokuskan terhadap topik, perlu menentukan batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas layanan yang dimiliki Seabank .
2. Responden yang dipilih adalah responden yang memiliki setidaknya 1 rekening dan pernah melakukan 1x transaksi menggunakan Seabank dan pernah memberikan rating aplikasi di *Play store*.

3. Metode penelitian yang digunakan hanya menggunakan metode *Customer Satisfacion Index* dan *E-service quality*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah penelitian, tujuan masalah yang telah tentukan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan Seabank menggunakan metode CSI dan *E-service quality*.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan Seabank.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan baru dalam teori kepuasan pelanggan dan kualitas layanan dalam konteks industri fintech. Pembaca dapat dapat menggunakan temuan dari penelitian ini sebagai dasar untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut dan memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam lingkungan fintech..

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi pembaca mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri fintech. Informasi ini dapat membantu pembaca dalam meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan mereka. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pembaca dalam melakukan penelitian mereka sendiri mengenai topik terkait.