



BAB I

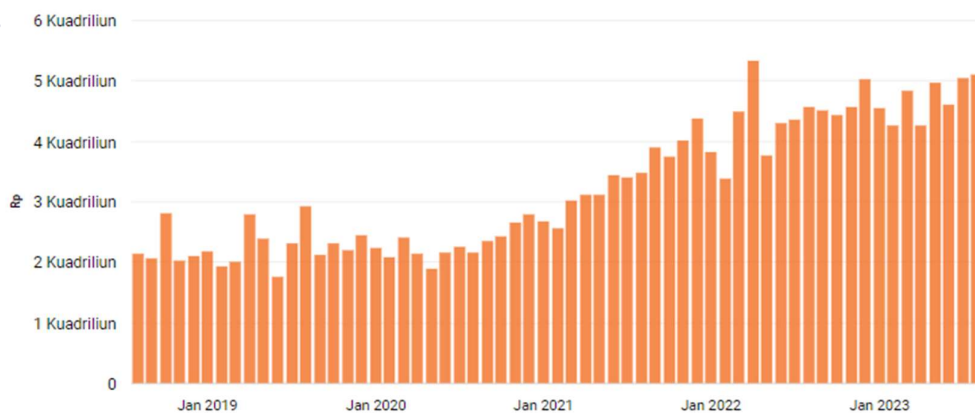
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang terus berkembang, kemajuan teknologi yang pesat memiliki dampak signifikan pada berbagai sektor kehidupan. Salah satunya adalah perbankan, perkembangan ini mendorong perbankan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi, terutama dalam peningkatan layanan dengan membentuk layanan secara digital. Perubahan gaya hidup yang semakin mengandalkan teknologi juga mempengaruhi cara bertransaksi seperti melakukan pembayaran, berinvestasi, menabung dan mengelola keuangan. Hadirnya layanan bank digital tentunya dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengalokasikan uangnya.

Gambar 1.1

Nilai Transaksi Bank Digital di Indonesia per Bulan Agustus 2018-Agustus 2023



Sumber : Adi Ahdiat (2023, 26 Oktober), Transaksi Digital Banking Capai Rp5,1 Kuadriliun pada Agustus 2023. Databoks, Diakses pada 23/11/2023 melalui: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/26/transaksi-digital-banking-capai-rp51-kuadriliun-pada-agustus-2023>



Berdasarkan gambar 1.1, dapat terlihat bahwa tren transaksi menggunakan

layanan perbankan digital terus mengalami peningkatan selama 5 tahun terakhir. Fenomena ini dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong pertumbuhan layanan perbankan digital menjadi lebih cepat karena adanya kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui layanan perbankan digital. Melihat peluang ini tentu perbankan di Indonesia dapat saling berkompetisi meningkatkan layanan digital mereka agar dapat menarik jumlah pengguna yang lebih banyak lagi.

Indonesia saat ini memiliki berbagai opsi bank digital seperti Bank Neo Commerce, Jenius, Blu, Jago, dan Sea Bank. Salah satu dari bank digital yang beroperasi di Indonesia adalah Bank Jago. Bank Jago merupakan bank digital yang merupakan bagian dari Grup Gojek, sebelumnya dikenal sebagai Bank Artos yang didirikan pada tahun 1992. Pada tahun 2020, Bank Artos mengubah namanya menjadi PT Bank Jago Tbk sebagai bagian dari transformasi menjadi bank berbasis teknologi (digital bank). Bank Jago mengadopsi strategi yang unik, dengan fokus pada pengembangan sebagai bank berbasis teknologi yang inovatif dan siap untuk memenuhi kebutuhan nasabah di segmen pasar Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Ritel (Consumer), dan Mass Market. Mereka berkomitmen untuk menyediakan produk dan layanan perbankan yang terintegrasi dalam suatu ekosistem dengan memanfaatkan teknologi secara optimal.

Pada tahap awal, Bank Jago melakukan integrasi dengan Grup GoTo, yang memiliki tiga bisnis utama Gojek, GoPay, dan Tokopedia. Proses integrasi tersebut dilakukan secara bertahap, dimulai dari kanal pembayaran kemudian terintegrasi secara *seamless* di platform Gojek. Sehingga dengan integrasi tersebut, pembukaan rekening Bank Jago dapat dilakukan melalui aplikasi Gojek. Selain itu, GoPay juga terhubung dengan dengan Aplikasi Jago yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pengecekan saldo hingga top up dapat dilakukan di Aplikasi Jago. Bahkan, proses top up

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



GoPay dengan sumber dana dari rekening Bank Jago dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi Gojek tanpa perlu berpindah ke aplikasi lain.

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Ekosistem lainnya adalah dalam bidang investasi, yakni Bank Jago terintegrasi dengan perusahaan sekuritas Stockbit dan Aplikasi Reksadana *Online* Bibit.id. Melalui kedua aplikasi tersebut, nasabah bisa membuka rekening Bank Jago. Bank Jago juga bertindak sebagai bank penyedia layanan rekening dana nasabah. Sebaliknya, rekening Stockbit dan Bibit juga terintegrasi di dalam aplikasi Jago. Nasabah dengan mudah mengecek saldo hingga top up saldo di kantong Stockbit dan Bibit di aplikasi Jago. Integrasi antara Bank Jago dan Grup GoTo meliputi akuisisi nasabah, transaksi keuangan, dan kerja sama dalam penyaluran pembiayaan. Kolaborasi dalam pembiayaan terwujud dalam produk GoPayLater Cicil, yang merupakan produk pembiayaan yang disediakan oleh Bank Jago. Hingga bulan Juni 2023, Bank Jago telah melayani lebih dari 8,3 juta nasabah secara keseluruhan, termasuk 6,7 juta nasabah yang menggunakan fitur pendanaan di Aplikasi Jago. Jumlah pengguna Aplikasi Jago tersebut mengalami peningkatan lebih dari dua kali lipat jika dibandingkan dengan pencapaian pada Juni 2022, yang sekitar 3 juta nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

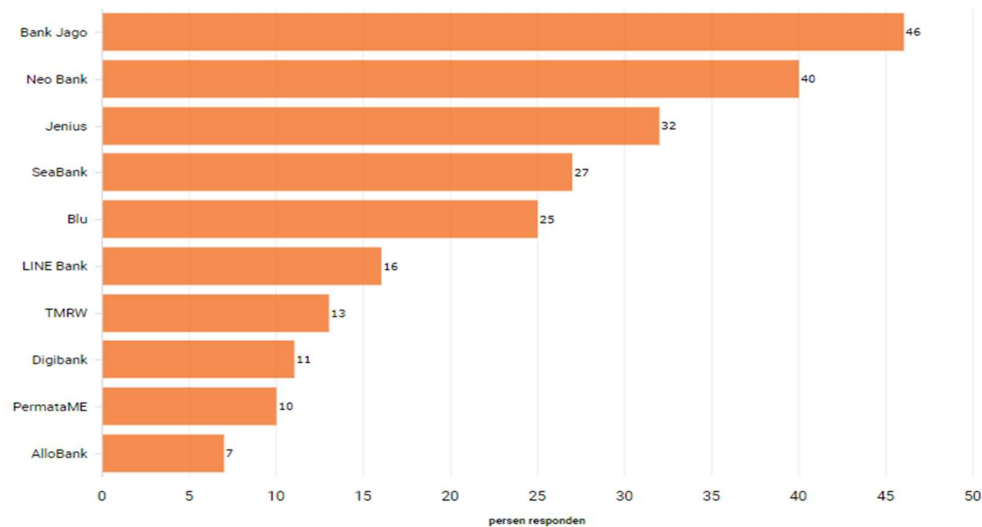
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.2

Bank Digital Pengguna Terbanyak Mei 2022



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sumber: Reza Pahlevi (2022, 08 Juli), Survei: Bank Jago Jadi Aplikasi Bank Digital Paling Populer. Databoks, Diakses pada 23/11/2023 melalui: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/08/survei-bank-jago-jadi-aplikasi-bank-digital-paling-populer>

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Populix pada Gambar 1.2 di bulan Mei 2022, yang melibatkan 1000 responden di Indonesia, hasil menunjukkan bahwa 46% dari responden menggunakan aplikasi bank Jago, sementara sebanyak 40% menggunakan NeoBank, dan sebanyak 32% menggunakan Jenius. Dengan banyaknya pilihan layanan perbankan digital yang tersedia, persaingan di pasar menjadi sangat ketat. Oleh karena itu, dalam kompetisi yang sengit, setiap bank digital berupaya untuk memberikan kualitas layanan terbaik kepada nasabah mereka. Jika tidak mampu memberikan layanan yang optimal, hal tersebut dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan bank digital tertentu.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.3

Bank Terbaik di Indonesia Versi Forbes Tahun 2023

Forbes Berlangganan: \$29,99/tahun

PANGKAT	NAMA	KOTA PUSAT	NEGARA/WILAYAH PUSAT	KARYAWAN
1	Bank Asia Tengah	Jakarta	Indonesia	24.508
2	DBS	Singapura	Singapura	33.000
3	Jago	Jakarta	Indonesia	386
4	Bank Mandiri	Jakarta	Indonesia	38.176
5	Bank Luar Negeri Bersatu	Singapura	Singapura	24.346
6	BCA Syariah	Jakarta	Indonesia	581
7	Bank Negara Indonesia	Jakarta	Indonesia	27.170
8	Bank Syariah Indonesia	Jakarta	Indonesia	17.636
9	BNC	Jakarta	Indonesia	641
10	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	Jakarta	Indonesia	8.553

Sumber: Alan Schwarz (2023, 11 April), Bank Terbaik Dunia .Forbes, Diakses pada 25/11/2023 melalui: <https://www.forbes.com/lists/worlds-best-banks/?sh=3c12a78b7ef6>

Berdasarkan data yang dirilis Forbes pada gambar 1.3 menurut hasil kerjasama dengan Statista dalam melakukan penilaian terhadap 48 ribu nasabah dari 32 negara, termasuk Indonesia, Bank Jago menjadi salah satu bank terbaik di Indonesia. Penilaian ini didasarkan pada sejumlah indikator, seperti layanan digital, layanan nasabah, penasihat keuangan, dan kepercayaan nasabah.

Keputusan penggunaan suatu merek oleh konsumen melibatkan berbagai pertimbangan, di antaranya adalah kualitas layanan yang diberikan oleh berbagai merek yang tersedia. Menurut Tjiptono, kualitas layanan adalah keadaan dinamis yang erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan. Kualitas layanan ini minimal seharusnya memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Peter dan Olson, dalam Aprilia dan Susanti (2022) keputusan penggunaan adalah suatu proses integrasi yang digunakan untuk menggabungkan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih pilihan dan memilih satu diantaranya.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Adanya persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan elektronik yang optimal menjadi suatu keharusan bagi konsumen dalam memilih layanan bank digital. Oleh karena itu, setiap bank digital harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan elektronik mereka lebih baik dari para pesaingnya, sehingga dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Dalam konteks ini, peneliti menemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank Jago terkait dengan aplikasi dan layanannya, termasuk fitur *UI/UX* yang tidak responsif, kegagalan dalam melakukan verifikasi, masalah *Pending Top-Up*, pemblokiran akun secara tiba-tiba, dan berbagai permasalahan lainnya.

Gambar 1.4

Keluhan pengguna Jago di *Playstore* periode September 2023 – November 2023



Sumber : Ulasan aplikasi Bank Jago melalui *Play Store*. Diakses pada 27/11/2023

Berdasarkan gambar 1.1, terlihat bahwa sejumlah pengguna Bank Jago mengalami beberapa keluhan melalui aplikasi *Play Store*. Beberapa keluhan yang disampaikan antara lain sebagai berikut:

1. @siti khoiriyah : awalnya saya sangat senang banget sama aplikasi ini karna sangat membantu untuk membuat tabungan yg pisah, tapi tiba-tiba saat saya melakukan transfer ke shopepayy malah transfernya ngga masuk-masuk, padahal di notifikasinya suda berhasil, tolong banget ya untuk kasih tindakannya, kalo memang transfernya gabisa tolong balikin ke dana saya lagi
2. @Customer Servis 13 : tadinya seneng karena mau nabung dan tersambung ke bibit tapi pas mau tf ke link aja dananya ga masuk2 sedangkan saldo itamasudah terpotong pas udah refund pun dikutasi ada dana masuk tapi dikantong utama tidak bertambah, udh follow up dari tanggal 17 sampe skrg via call wa, email bilang cuma suruh nunggu, aplikasi konyol
3. @Aloysius Widiyanto : Tampilan saldo tidak real time..sya transfer sudah 2 hari lebih.. TPI tidak terupdate di saldo/tidak masuk..bahkan setelah saya email ke CS.... sarannya suruh update....clear cache dll.. sudah saya lakukan... tetap aja..ga muncul saldo yg real.. sangat mengganggu...

Dari beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna bank Jago melalui *playstore* menunjukkan bahwa adanya masalah terkait kualitas layanan.



Tabel 1.1

Kendala yang dialami nasabah bank Jago pada tahun 2023

No	Kendala
1	Pada tanggal 26 September 2023. Transaksi QRIS gagal, tiba tiba dinyatakan berhasil setelah beberapa waktu
2	23 Februari 2023. Transaksi Top Up Saldo GoPay Bermasalah, CS Bank Jago Sangat Lambat Menangani Keluhan Nasabah
3	24 April 2023, Akun nasabah tiba tiba diblokir tanpa alasan jelas.
4	28 Maret 2023. Masalah Pending Top up Saldo ShopeePay dari Rekening Utama Bank Jago

Sumber : mediakonsumen.com, diakses pada 27/11/2023

Dalam tabel 1.1, berdasarkan informasi dari mediakonsumen.com, terungkap bahwa sejumlah pengguna bank jago mengalami ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Beberapa keluhan yang disampaikan melibatkan kegagalan transaksi, ketidakresponsifan *Customer Service* (CS), pemblokiran akun secara tiba-tiba, dan permasalahan lainnya.

Kualitas layanan elektronik dapat menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih untuk menggunakan layanan dari Bank Jago. Kualitas layanan tidak hanya mencakup efisiensi operasional, tetapi juga aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan informasi, dan respons yang cepat terhadap kebutuhan nasabah. Sejauh mana Bank Jago dapat memberikan kualitas layanan yang baik juga dapat berpengaruh terhadap persepsi pengguna.

Selain kualitas layanan, faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan pengguna adalah *e-wom*. Menurut Ismagilova, et al. (2017) *e-wom* merupakan komunikasi informal yang ditujukan kepada konsumen lain melalui teknologi berbasis Internet yang berkaitan dengan penggunaan atau karakteristik barang dan jasa tertentu, atau penjualnya. *E-wom*

C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mencakup interaksi dan berbagi pengalaman antar konsumen melalui internet setelah menggunakan produk atau jasa tertentu. Dalam era digital ini, komunikasi melalui platform *online* memainkan peran penting dalam membentuk persepsi konsumen, di mana ulasan dan testimoni yang dibagikan dapat memiliki dampak signifikan terhadap reputasi suatu produk atau layanan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih untuk menggunakan layanan Bank Jago di Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

1. Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago?
2. Apakah *e-wom* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, batasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh :

1. Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago?
2. Apakah *e-wom* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan oleh penulis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah Bank Jago.
2. Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Jago.
3. Lokasi penelitian ini adalah Indonesia
4. Periode penelitian dimulai dari November 2023 sampai dengan Februari 2024

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan *E-wom* Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Bank Jago”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago.
2. Untuk mengetahui pengaruh *e-wom* terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan evaluasi bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat menerapkan strategi baik dalam upaya meningkatkan keputusan penggunaan layanan Bank Jago.



2. Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan kepada para pembaca mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik dan *e-wom* terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk peneliti selanjutnya ketika ingin melakukan penelitian dan diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini di masa yang akan datang ,khususnya mengenai kualitas layanan elektronik, *e-wom* dan keputusan penggunaan

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian