

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini perkembangan pengguna smartphone di Indonesia semakin meningkat pesat. Berdasarkan analisa lembaga riset *digital marketing* (Emarketer), pada tahun 2018 diperkirakan pengguna aktif yang menggunakan smartphone di Indonesia akan mencapai lebih dari 100 juta orang. Berdasarkan jumlah tersebut Indonesia akan menjadi negara keempat di dunia dengan pengguna aktif smartphone setelah negara Cina, India, dan Amerika [1]

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, peraturan yang dikeluarkan oleh OJK ini menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Dengan adanya peraturan dari OJK ini diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen [2]

Neobank, atau bank digital, mulai muncul pada akhir 1990-an dengan peluncuran bank *online* pertama seperti ING Direct dan Ally Bank yang menawarkan layanan perbankan melalui internet. Pada 2010-an, neobank berkembang pesat di Eropa dengan munculnya platform terkenal seperti N26, Monzo, dan Revolut, yang menekankan inovasi dalam manajemen keuangan dan pengalaman pengguna. Ekspansi ke Asia juga terlihat dengan peluncuran Jenius di Indonesia dan

WeBank di China, yang ditujukan untuk generasi muda. Pandemi COVID-19 pada 2020 semakin mempercepat adopsi layanan perbankan digital, dengan banyak orang beralih ke neobank untuk kebutuhan perbankan mereka. Kini, neobank menawarkan beragam layanan, termasuk investasi dan pinjaman, menjadikannya sebagai alternatif kompetitif bagi bank tradisional dalam dunia keuangan yang semakin digital [3].

Berdasarkan pengamatan awal dan data yang didapat dari pengguna dengan komentar terhadap aplikasi NeoBank yang dilakukan pada 26 Februari 2025, Pengguna aplikasi neobank sering mengalami berbagai kendala, seperti daftar rekening bank yang kosong, waktu peminjaman yang relatif lama, transaksi yang sering mengalami status pending, saldo yang tiba-tiba hilang, serta error saat login. Masalah-masalah ini dapat disebabkan oleh gangguan sistem, kestabilan server yang kurang baik, bug dalam aplikasi, hingga celah keamanan yang berisiko. Jika tidak segera diatasi, hal ini dapat menurunkan kepercayaan pengguna, menyebabkan migrasi ke kompetitor, serta merusak reputasi neobank. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur server, optimalisasi proses peminjaman, peningkatan keamanan dan transparansi, serta perbaikan aplikasi secara berkala agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.

Pada penelitian ini menggunakan metode *servqual (service quality)* untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia layanan sehingga mampu untuk mengidentifikasi gap antara persepsi dan realita

Metode SERVQUAL dipilih karena mampu mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan aplikasi neobank melalui lima dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), sehingga dapat memberikan analisis yang komprehensif untuk meningkatkan kepuasan pengguna [3].

Alasan menggunakan metode **SERVQUAL** bukan **E-SERVQUAL** dalam penelitian ini adalah, karena **SERVQUAL** dirancang untuk mengukur kualitas layanan secara umum, termasuk layanan yang diberikan melalui interaksi langsung maupun sistem digital. Meskipun aplikasi neobank berbasis digital, aspek layanan yang dievaluasi masih mencakup dimensi fundamental seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek berwujud yang tetap relevan dalam pengalaman pengguna. Sementara itu, **E-SERVQUAL** lebih fokus pada layanan berbasis web atau e-commerce dengan dimensi yang lebih spesifik terhadap pengalaman online, seperti efisiensi, privasi, dan kepuasan saat berinteraksi dengan situs web. Oleh karena itu, **SERVQUAL** lebih sesuai untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi neobank secara menyeluruh, baik dari segi sistem maupun interaksi pengguna dengan penyedia layanan [13].

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NEOBANK DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL.”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank di Kota Jambi Menggunakan Metode Servqual.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber dan informasi yang didapatkan berasal dari pengguna aplikasi Neobank yang ada di Kota Jambi
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna aplikasi Neobank di wilayah Kota Jambi.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi SmartPLS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh penerapan metode SERVQUAL pada aplikasi Neobank di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari variabel SERVQUAL dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi Neobank.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bias diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Neobank di Kota Jambi dari penerapan metode SERVQUAL.
2. Dapat mengetahui variable SERVQUAL mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi Neobank.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus bersumber dari buku, jurnal serta artikel-artikel ilmiah yang berfungsi sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sample dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model, hipotesis penelitian

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

Bab ini membahas tentang perhitungan hasil dari analisis dan rekomendasi yang diusulkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.