

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transformasi digital yang dipicu oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut memberikan dampak signifikan pada industri perbankan. Penerapan sistem informasi berbasis digital telah membuka peluang bagi bank untuk menyajikan layanan keuangan yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja. Dalam konteks ini, digital banking berperan sebagai pilar utama layanan keuangan modern yang mendorong efisiensi sekaligus memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat (Ali, 2023).

Wujud nyata dari transformasi digital di sektor perbankan salah satunya ditandai dengan kemunculan layanan *Mobile Banking*, yakni layanan berbasis aplikasi yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa terikat waktu dan tempat melalui perangkat seluler mereka. *Mobile banking* tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional bank, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna sebagai bagian dari sistem informasi digital (Delone & McLean, 2003). Seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone, *Mobile banking* berkembang menjadi kanal layanan yang semakin dominan dalam aktivitas keuangan masyarakat (Olfa Bouhleb et al., 2023).

Perkembangan penggunaan *Mobile banking* di Indonesia juga menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Bank Indonesia mencatat bahwa transaksi pembayaran digital terus mengalami pertumbuhan seiring meningkatnya adopsi layanan keuangan berbasis teknologi oleh masyarakat. Pada tahun 2025, nilai transaksi pembayaran digital mencapai sekitar 3,5 miliar transaksi dengan pertumbuhan sebesar 35,3% secara tahunan (*year on year*). Selain itu, volume transaksi pada aplikasi *mobile* perbankan juga meningkat sekitar 29,7% secara tahunan, sementara transaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS mengalami pertumbuhan hingga 170,1%. Data tersebut menunjukkan bahwa layanan *Mobile banking* dan kanal perbankan digital lainnya semakin menjadi sarana utama

masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan sehari-hari (Puspadini, 2025).

Dalam praktiknya, layanan *Mobile banking* disediakan oleh berbagai bank di Indonesia dengan tingkat popularitas dan jumlah pengguna yang berbeda-beda. Berdasarkan survei Populix tahun 2024 mengenai penggunaan aplikasi *Mobile banking* di Indonesia, terdapat beberapa bank yang memiliki tingkat penggunaan *Mobile banking* paling tinggi di kalangan masyarakat, yaitu BCA, BRI, Bank Mandiri, BNI, dan BSI (Yonatan, 2024). Kelima bank tersebut merupakan bank dengan basis nasabah yang besar serta memiliki layanan *Mobile banking* yang aktif digunakan dalam berbagai transaksi keuangan digital. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan objek pada pengguna *Mobile banking* dari lima bank tersebut agar penelitian lebih terarah pada layanan *Mobile banking* yang memiliki tingkat penggunaan paling tinggi di Indonesia.

Tingginya tingkat adopsi *Mobile banking* terutama terjadi pada kelompok usia muda dan *digital native*, termasuk Generasi Z. Penelitian menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki intensitas penggunaan *Mobile banking* yang tinggi karena terbiasa dengan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari (Fifi Yusmita, 2024). Namun, tingginya tingkat penggunaan tersebut belum tentu mencerminkan keberhasilan sistem informasi secara menyeluruh. Sejumlah penelitian menemukan bahwa pengguna masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem, ketidakakuratan informasi, dan kualitas layanan digital yang belum konsisten (Dewi et al., 2024).

Tingginya relevansi Generasi Z dalam penggunaan layanan digital juga didukung oleh data perkembangan teknologi dan perilaku pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan Survei Penetrasi Internet Indonesia tahun 2025, tingkat penetrasi internet nasional telah mencapai 80,66% dari total populasi Indonesia atau sekitar 229.428.417 jiwa dari total 284.438.900 penduduk yang telah terhubung dengan internet. Jika dilihat berdasarkan kelompok generasi, Generasi Z memiliki tingkat penetrasi internet sekitar 87,80% dengan kontribusi pengguna internet sebesar 25,54% dari total pengguna internet nasional, sehingga menjadikan

kelompok ini sebagai salah satu kontributor terbesar dalam aktivitas digital masyarakat (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet, 2025).

Selain itu, berbagai survei menunjukkan bahwa Generasi Z juga menjadi kelompok penting dalam penggunaan layanan perbankan digital. Hasil survei terhadap 100 responden Generasi Z berusia 18–28 tahun menunjukkan bahwa sekitar 70% responden menjadikan aplikasi *Mobile banking* sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan digital, yang dipengaruhi oleh meningkatnya kualitas fitur serta pengalaman pengguna pada layanan digital perbankan (G. Pratama, 2025; Tempo, 2025). Di sisi lain, perkembangan transaksi perbankan digital di Indonesia juga menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, di mana pertumbuhan transaksi digital tercatat mencapai 40,1% secara tahunan, dan mayoritas pengguna layanan tersebut berasal dari kelompok Generasi Z dan milenial (Puspadini, 2025).

Secara demografis, Generasi Z juga memiliki proporsi yang cukup besar dalam struktur penduduk Indonesia, yaitu sekitar 23% dari total populasi nasional, sehingga perilaku dan preferensi keuangan kelompok ini berpotensi memberikan pengaruh signifikan terhadap perkembangan industri keuangan digital di masa depan (G. Pratama, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z tidak hanya menjadi kelompok pengguna teknologi yang dominan, tetapi juga menjadi segmen strategis dalam perkembangan layanan *Mobile Banking*.

Meskipun tingkat penggunaan *Mobile banking* pada Generasi Z tergolong tinggi, kondisi tersebut belum tentu mencerminkan bahwa sistem informasi yang digunakan telah berjalan secara optimal. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tingginya tingkat penggunaan *Mobile banking* dengan kualitas sistem dan manfaat yang dirasakan pengguna, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana layanan *Mobile banking* benar-benar dapat dikatakan berhasil sebagai sistem informasi perbankan digital. Dalam praktiknya, pengguna tetap menggunakan *Mobile banking* karena keterbatasan alternatif layanan digital. Kondisi ini dikenal sebagai *Mandatory Use*, yaitu situasi ketika sistem tetap digunakan meskipun manfaat yang dirasakan belum maksimal (Airin Akte Savira, 2023). Apabila keberhasilan sistem hanya diukur dari intensitas penggunaan, maka

Penilaian terhadap keberhasilan *Mobile banking* berisiko menghasilkan temuan yang tidak tepat apabila hanya mengandalkan satu sudut pandang tertentu (Delone & McLean, 2003). Oleh karena itu, dibutuhkan suatu kerangka evaluasi sistem informasi yang lebih komprehensif, bukan sekadar mengukur seberapa banyak sistem digunakan.

Atas dasar hal tersebut, dibutuhkan sebuah pendekatan evaluasi yang tidak hanya terbatas pada aspek penggunaan semata. Dalam ranah kajian sistem informasi, Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean dikenal sebagai salah satu kerangka evaluasi yang paling banyak diadopsi oleh para peneliti. Model ini mengemukakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi ditentukan oleh tiga dimensi kualitas, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, yang secara bersama-sama berdampak pada perilaku penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna. Keduanya kemudian bermuara pada manfaat bersih (*Net Benefits*) sebagai tolok ukur akhir kesuksesan sistem (Delone & McLean, 2003).

Manfaat bersih merepresentasikan dampak positif yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sistem informasi secara berkelanjutan. Dalam konteks *Mobile Banking*, manfaat bersih mencakup efisiensi transaksi, penghematan waktu, kemudahan akses layanan keuangan, serta peningkatan produktivitas pengguna (Nurlinda & Bertuah, 2022). Namun, penelitian terbaru menunjukkan bahwa manfaat bersih *Mobile banking* belum selalu optimal akibat permasalahan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digital (Fifi Yusmita, 2024).

Kualitas sistem menjadi fondasi utama dalam keberhasilan *Mobile Banking*. Sistem yang mudah digunakan, stabil, cepat, dan aman akan mendorong penggunaan serta meningkatkan kepuasan pengguna (Delone & McLean, 2003). Akan tetapi, penelitian terkini masih menemukan adanya keluhan terkait gangguan sistem dan performa aplikasi yang tidak stabil pada layanan *Mobile banking* (Dinda Ghassani, 2025). Selain itu, kualitas informasi juga menjadi faktor krusial karena informasi transaksi yang tidak akurat atau terlambat diperbarui dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna (Olfa Bouhlel, 2023).

Di sisi lain, kualitas layanan turut berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna *Mobile Banking*. Layanan bantuan yang tidak responsif dan

penanganan keluhan yang lambat masih menjadi permasalahan pada layanan perbankan digital (Ali, 2023). Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan menghambat terbentuknya manfaat bersih secara optimal (Agus et al., 2023). Dalam model Delone & McLean, penggunaan dan kepuasan pengguna difungsikan sebagai variabel perantara yang menjembatani hubungan antara ketiga dimensi kualitas dengan manfaat bersih yang dirasakan.

Meski kajian tentang keberhasilan *Mobile banking* terus mengalami perkembangan, mayoritas penelitian terdahulu masih terpusat pada aplikasi dari bank tertentu dan hanya dilakukan di wilayah perkotaan besar. Penelitian juga menunjukkan bahwa karakteristik demografis dan wilayah memengaruhi persepsi pengguna terhadap kesuksesan sistem digital (Fifi Yusmita, 2024). Kajian yang secara khusus mengevaluasi kesuksesan *Mobile banking* pada Generasi Z di wilayah *Non-Metropolitan*, seperti Kabupaten Kuningan, masih relatif terbatas. Wilayah *Non-Metropolitan* dalam konteks pembangunan wilayah merujuk pada daerah di luar kawasan *Metropolitan* yang memiliki tingkat urbanisasi, kepadatan penduduk, serta konsentrasi aktivitas ekonomi modern yang relatif lebih rendah dibandingkan kota besar. Wilayah-wilayah semacam ini pada umumnya merupakan daerah kabupaten dengan basis ekonomi yang bertumpu pada pertanian, perdagangan skala lokal, serta usaha mikro dan kecil, sehingga perkembangan infrastruktur digital dan literasi teknologi warganya berlangsung secara lebih gradual (Pratama & Nugroho, 2021). Kabupaten Kuningan di Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu contoh daerah dengan karakteristik demikian. Merujuk pada data BPS, jumlah penduduk Kabupaten Kuningan pada tahun 2026 mencapai sekitar 1.236,8 ribu jiwa, yang mencerminkan besarnya potensi pengguna layanan digital di wilayah tersebut (BPS Kabupaten Kuningan, 2026).

Dari sisi demografi, Kabupaten Kuningan juga memiliki populasi Generasi Z yang cukup signifikan sebagai kelompok pengguna potensial layanan perbankan digital. Data kependudukan menunjukkan bahwa jumlah penduduk berusia 15–29 tahun pada tahun 2026 mencapai sekitar 283.153 jiwa, yang merupakan kelompok usia yang identik dengan Generasi Z sebagai generasi *digital native* yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap teknologi informasi dan layanan keuangan digital

(BPS-Statistics, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Kuningan memiliki basis pengguna potensial *Mobile banking* yang cukup besar, namun karakteristik wilayah *Non-Metropolitan* dapat menyebabkan pengalaman penggunaan, kualitas layanan digital, serta persepsi terhadap kesuksesan sistem informasi berbeda dibandingkan pengguna di wilayah *Metropolitan*. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut terkait evaluasi kesuksesan *Mobile banking* pada kelompok pengguna Generasi Z di wilayah *Non-Metropolitan*.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa evaluasi kesuksesan *Mobile banking* masih didominasi oleh studi yang berfokus pada aplikasi bank tertentu dan wilayah *Metropolitan*. Selain itu, sebagian penelitian lebih menitikberatkan pada tingkat penggunaan atau niat penggunaan, tanpa menempatkan manfaat bersih sebagai indikator utama kesuksesan sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian ini memposisikan *Mobile banking* sebagai sistem informasi perbankan secara umum dan mengevaluasi tingkat kesuksesannya secara komprehensif pada Generasi Z di wilayah *Non-Metropolitan*, yaitu Kabupaten Kuningan, menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone & McLean*.

Mobile banking ditetapkan sebagai objek dalam penelitian ini mengingat kedudukannya sebagai layanan perbankan digital yang mendominasi interaksi antara nasabah dan bank dalam kegiatan keuangan sehari-hari. Generasi Z dipilih sebagai subjek penelitian lantaran kelompok ini dikenal sebagai generasi yang paling akrab dengan teknologi digital dan memiliki frekuensi penggunaan *Mobile banking* yang relatif tinggi. Adapun Kabupaten Kuningan dipilih sebagai lokasi penelitian karena mewakili kawasan non-metropolitan yang masih jarang menjadi fokus kajian *Mobile Banking*, sehingga diharapkan mampu menghadirkan perspektif yang lebih luas mengenai kesuksesan sistem informasi perbankan digital di luar pusat kota.

Bertolak dari kesenjangan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan mengkaji secara menyeluruh keberhasilan *Mobile banking* dengan mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone & McLean*, dengan sasaran pengguna

Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Manfaat bersih ditempatkan sebagai indikator puncak dari keberhasilan sistem, dengan turut mempertimbangkan kontribusi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, serta kepuasan pengguna. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan bukti empiris mengenai kesuksesan *Mobile banking* pada konteks demografis dan geografis yang belum banyak dieksplorasi.

Secara akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas wacana kajian sistem informasi, utamanya dalam penerapan Model Delone & McLean untuk mengevaluasi *Mobile banking* di kalangan Generasi Z wilayah non-metropolitan. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi institusi perbankan dalam upaya peningkatan kualitas sistem, informasi, dan layanan *Mobile Banking*, guna mengoptimalkan tingkat penggunaan, kepuasan, serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi *Mobile banking* pada Generasi Z menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone & McLean*, dengan studi kasus pada pengguna *Mobile banking* di Kabupaten Kuningan, yang selanjutnya dirumuskan dalam judul penelitian **“Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile banking* pada Generasi Z Menggunakan Model *Delone & McLean* (Studi Kasus pada Pengguna *Mobile banking* di Kabupaten Kuningan)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingginya tingkat penggunaan aplikasi *Mobile banking* belum sepenuhnya mencerminkan tingkat kesuksesan sistem informasi yang dirasakan oleh pengguna, khususnya pada kelompok Generasi Z.
2. Penggunaan *Mobile banking* yang bersifat *mandatory* berpotensi menutupi permasalahan mendasar terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi *Mobile Banking*.

3. Masih terdapat perbedaan persepsi pengguna Generasi Z terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *Mobile Banking*, khususnya pada wilayah *Non-Metropolitan* seperti Kabupaten Kuningan.
4. Hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih *Mobile banking* belum sepenuhnya teruji secara empiris pada konteks Generasi Z.
5. Penelitian mengenai kesuksesan *Mobile banking* masih didominasi oleh studi pada aplikasi bank tertentu dan wilayah *Metropolitan*, sehingga kajian yang menempatkan *Mobile banking* sebagai sistem aplikasi secara umum di wilayah *Non-Metropolitan* masih terbatas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta penggunaan *Mobile banking* terhadap kepuasan pengguna *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan *Mobile banking* dan kepuasan pengguna *Mobile banking* terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada lima bank dengan layanan *Mobile banking* paling populer di Indonesia berdasarkan survei Populix tahun 2024, yaitu BCA, BRI, Bank Mandiri, BNI, dan BSI, agar penelitian lebih terfokus pada bank dengan tingkat penggunaan *Mobile banking* tertinggi.

2. Responden penelitian dibatasi pada pengguna *Mobile banking* dari kelompok Generasi Z, yaitu individu yang lahir pada rentang tahun 1997–2012, yang berdomisili di Kabupaten Kuningan.
3. Penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone & McLean* (2003) sebagai kerangka konseptual utama.
4. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei kuesioner, sehingga penelitian ini tidak mencakup pendekatan kualitatif, studi eksperimen, maupun studi komparatif.
5. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, di mana responden yang dipilih adalah mereka yang tercatat sebagai pengguna aktif *Mobile Banking*.
6. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS, sehingga penelitian ini tidak menggunakan pendekatan *Covariance-Based SEM (CB-SEM)*.

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap intensitas penggunaan *Mobile banking* di kalangan Generasi Z yang berdomisili di Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta tingkat penggunaan *Mobile banking* terhadap kepuasan pengguna *Mobile banking* di kalangan Generasi Z di Kabupaten Kuningan.
3. Untuk Menganalisis Bagaimana pengaruh penggunaan *Mobile banking* dan kepuasan pengguna *Mobile banking* terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat yang bersifat ganda, baik dari sisi teoretis maupun praktis, dengan rincian sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis

Dari sisi teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah keilmuan di bidang Sistem Informasi, terutama yang berkaitan dengan upaya evaluasi keberhasilan sistem informasi yang berbasis teknologi digital. Penelitian ini memperkuat penerapan Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone & McLean* (2003) dalam konteks aplikasi *Mobile Banking*, dengan menempatkan *Mobile banking* sebagai sistem aplikasi secara umum, bukan berfokus pada institusi bank tertentu.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*Net Benefits*) pada kelompok pengguna Generasi Z. Temuan penelitian ini juga diharapkan mampu menjelaskan variasi hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh masing-masing variabel dalam Model *Delone & McLean*, sehingga dapat memperkaya literatur akademik dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan konteks demografis maupun wilayah yang berbeda.

b. Manfaat Praktis

Di samping manfaat teoretis, penelitian ini juga diharapkan memberikan dampak nyata secara praktis bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Pengembang dan Penyedia Layanan *Mobile Banking*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan evaluatif yang berguna dalam upaya peningkatan mutu aplikasi *Mobile Banking*, khususnya dari aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap penggunaan, kepuasan, serta manfaat yang dirasakan pengguna. Temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan fitur, peningkatan stabilitas sistem, serta perbaikan layanan berbasis kebutuhan Generasi Z.

