

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Jenius

Jenius adalah aplikasi perbankan revolusioner yang dilengkapi dengan kartu debit Visa untuk membantu melakukan aktivitas finansial seperti menabung, bertransaksi, atau mengatur keuangan dengan lebih aman, cerdas, dan simpel. Semua dilakukan dari satu tempat, semua dari smartphone. Jenius adalah salah satu produk bank digital di Indonesia yang mempunyai nasabah 1,6 juta per akhir Juni 2019, dan juga mendapatkan penghargaan pada tahun 2018 dengan katagori bank digital terbaik di Indonesia oleh Asian Digital Banker 2018.



Gambar 1.1 Logo jenius

Sumber : jenius.com, 2019

Aplikasi ini di luncurkan oleh bank BTPN pada 11 Agustus 2016. Dapat digunakan di smartphone android dengan OS Kitkat4.2 dan pengguna OS iOS7. Aplikasi jenius dapat diunduh di Google Playstore dan App Store. Dalam operasinya, Jenius terkoneksi dengan ekosistem perbankan nasional dan sistem pembayaran internasional melalui debit visa. Jenius mendesain sistem biaya yang

unik dan personal sesuai dengan kebutuhan, transparan, serta tidak ada biaya tersembunyi. Seperti bebas biaya tarik tunai serta transfer antar bank masing-masing hingga 25 kali per bulan, bebas biaya administrasi, biaya pembukaan dan penutupan rekening, serta tanpa saldo awal atau saldo minimum.

Jenius memiliki fitur yang bertujuan mempermudah dan mempercepat transaksi lewat ponsel. Jenius dilengkapi dengan berbagai fitur yang dapat membantu proses transaksi lebih cepat, memaksimalkan tabungan dengan bunga lebih optimal, serta mengatur keuangan dengan kartu debit tambahan untuk alokasi dana dan limit *budget*. Fitur-fitur tersebut antara lain:

- **\$Cashtag**, nama rekening sebagai pengganti nomor rekening, jadi kamu tidak perlu lagi menghafal nomor rekening yang panjang;
- **Pay Me**, mengirim permintaan uang kepada saudara atau teman melalui \$Cashtag, nomor *handphone*, atau alamat *e-mail*;
- **Send It**, mengirim uang lebih cepat dengan verifikasi antar rekening dan antar bank tujuan;
- **Split Bill**, untuk membagi tagihan dengan teman atau keluarga secara adil;
- **Save It**, memisahkan simpanan untuk tabungan dari transaksi harian melalui pilihan berikut:
 - **Flexi Saver**, tabungan dengan fleksibilitas bisa ditarik/disetor sesuai keinginan Nasabah tanpa terikat periode waktu tertentu dengan bunga 5% per tahun.
 - **Dream Saver**, tabungan yang digunakan untuk mencapai tujuan atau impian yang diinginkan Nasabah dengan bunga 5% per tahun.^[5]
 - **Maxi Saver**, deposito berjangka yang bisa dibuat, diatur, dan diakses langsung dari *smartphone* dengan nilai suku bunga hingga 7% per tahun.

- **Card Center**, pengaturan semua kartu debit di satu tempat termasuk limit transaksi dan tarikan tunai harian atau blokir sementara dan buka blokir kartu serta blokir permanen kartu. 3 Kartu Debit Jenius yang diatur dalam Card Center antara lain:
 - **m-Card**: kartu debit utama yang memberikan total kontrol kepada Nasabah untuk mengatur limit dan alokasi pengeluaran sesuai dengan kebutuhan dan prioritas.
 - **e-Card**: kartu debit virtual yang memberikan pengalaman bertransaksi *online* semakin maksimal dan dapat digunakan di seluruh *online merchant* yang menerima Visa.
 - **x-Card**: kartu debit ekstra untuk mengatur pengeluaran agar tidak kebablasan. Tersedia dalam 3 warna berbeda, kartu ini juga dapat diberikan kepada orang lain yang dipercaya. m-Card dan x-Card yang juga bisa digunakan untuk tarik tunai di ATM jaringan BTPN, Prima/Bersama di seluruh Indonesia atau ATM jaringan Visa di seluruh dunia.
- **In & Out**, secara otomatis mencatat seluruh transaksi menggunakan Jenius, mulai dari pertama kali Nasabah membuat rekening Jenius.
- **e-Wallet Center**, *top up* saldo e-Wallet dari satu tempat dengan nominal fleksibel. Pengguna bisa menambahkan hingga 10 e-Wallet di fitur ini.
- **Jenius Keyboard**, akses Jenius lebih mudah dan cepat tanpa perlu membuka *app* atau *web*. Sekarang pengguna bisa melakukannya langsung dari *keyboard smartphone* dengan Jenius Keyboard.
- **Flexi Cash**, dana siaga yang siap dicairkan kapan saja sesuai kebutuhan. Pengajuan dana mudah dan cepat, tanpa dokumen tambahan.
- **Saldo Mata Uang Asing**, cara mudah memiliki mata uang asing dari aplikasi. Pengguna bisa membeli/menjual USD, SGD, atau JPY langsung dari aplikasi Jenius selama pukul 08.00 – 16.00 WIB pada hari kerja.

(jenius.com/app)

1.2 Latar Belakang penelitian

Pengguna internet per tahun 2018 mencapai 64,8% dari total penduduk. Hal ini membuktikan bahwa internet memiliki peran penting bagi kehidupan masyarakat sekarang. Salah satunya untuk kegiatan perbankan yang sudah menjadi digital.

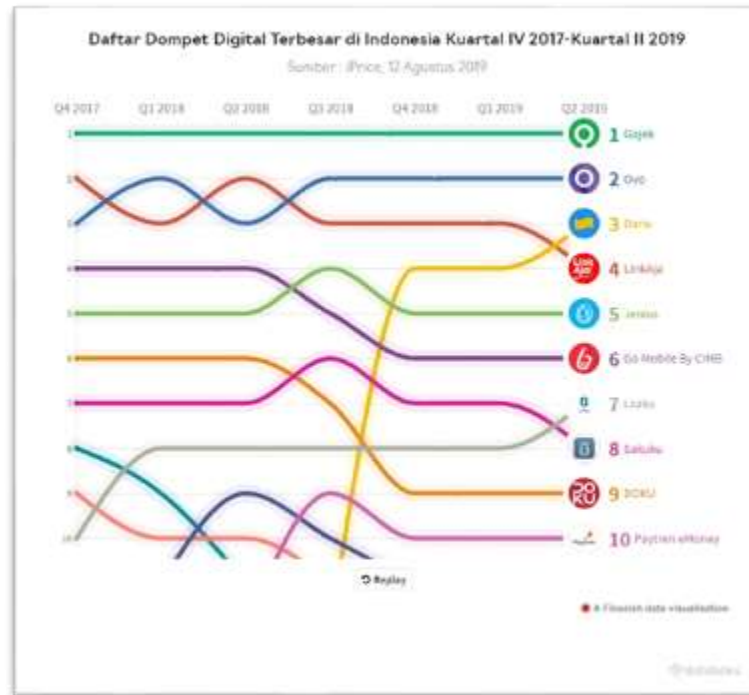
Digital banking dengan *Mobile banking* memiliki arti yang berbeda dari segi layanan. Perbedaan layanan yang pertama yaitu dari segi kantor. *Digital banking* yaitu aktivitas perbankan yang dapat dilakukan dengan sarana elektronik milik bank tersebut, sehingga nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan dengan mandiri tanpa harus datang ke kantor bank cabang. Kegiatan yang dapat dilakukan yaitu membuka rekening baru, investasi, deposito. Kegiatan yang dapat dilakukan oleh *mobile banking* masih terbatas, seperti pengecekan saldo, transfer.

Lalu, *digital banking* adalah berbasis biometrik e-ktp. Teknologi biometrik yang terdapat pada e-ktp merupakan teknologi yang tidak hanya digunakan untuk pencacatan sipil, tetapi juga digunakan sebagai database dalam industri perbankan sekarang. Teknologi biometrik ini dapat mempermudah dan mempersingkat nasabah dalam mendaftar rekening, dan juga memudahkan dalam hal verifikasi data setiap akan login, atau akan melakukan transaksi. (inews.id-teknologi 2018).

Pada dasarnya layanan yang diberikan di layanan *mobile* atau *digital* ini yaitu hampir sama dengan layanan bank nondigital. Hanya saja nasabah lebih mudah mengakses layanan karena bisa melalui aplikasi smartphone. (cnnindonesia.com-ekonomi 2018).

Menurut OJK, Bank BTPN adalah salah satu bank yang benar-benar menerapkan layanan digital banking. Produk dari Bank BTPN tersebut adalah Jenius. (Kompas.com, 2018) Jenius adalah salah satu bank digital di Indonesia yang baru menginjak usia tiga tahun, namun sudah mendapatkan 1,6 juta nasabah per akhir Juni 2019. (btpn.com/id/berita-media/siaran-pers 2019). Melihat hasil statistik dari databoks berdasarkan pengguna aktif, Jenius tetap stabil berada di

posisi kelima, meskipun kuartal III sempat berada di posisi keempat. (databoks.katadata.co.id 2019)



Gambar 1.2 Daftar Dompok Digital Terbesar di Indonesia 2017-2019

Sumber : databoks.katadata,2019

Jenius mendapatkan penghargaan ‘The best Digital Bank In Indonesia 2018’ dari Asian Banker For Indonesia Country Award 2018. Beberapa point yang di anggap oleh Asian Banker yang membuat Jenius pantas menapatkan penghargaan itu adalah, inovasi produk yang memperkuat pengalaman konsumen menggunakan Jenius; kolaborasi dengan beberapa rekan bisnis yang menawarkan nilai tambah kepada penggunanya yang kini mencapai lebih dari 700ribu nasabah; serangkaian layanan perbankan yang lengkap dalam satu aplikasi. (Jenius.com/highlight, 2018).

Dengan beberapa fenomena yang telah dipaparkan diatas membuat image yang diciptakan oleh Jenius menjadi positif. Dengan fenomena ini Jenius harus meningkatkan komunikasi dengan pelanggan. Karena komunikasi dengan pelanggan merupakan salah satu hal yang penting untuk menjaga kestabilan

perusahaan dimana pelanggan merupakan salah satu pihak yang berpengaruh dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Perusahaan yang ingin mengkomunikasikan pesan secara efektif dengan pelanggan harus memahami beberapa faktor yang mempengaruhinya salah satunya adalah faktor persepsi pelanggan.

Menurut Hawkins & Mothersbaugh(2016) persepsi merupakan suatu proses yang dimulai melalui paparan konsumen dan perhatian terhadap rangsangan pemasaran serta diakhiri dengan interpretasi konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut, untuk dapat melakukan komunikasi dengan konsumen, perusahaan harus mengetahui bagaimana interpretasi konsumen mengenai produk atau layanan yang dimilikinya. Karena interpretasi konsumen merupakan tahap akhir proses persepsi.

Dalam bukunya *Consumer Behaviour*, Hawkins & Mothersbaugh(2016) juga menjelaskan bahwa interpretasi konsumen adalah penugasan makna terhadap sensasi yang terkait dengan bagaimana konsumen memahami informasi yang diterima. Aspek interpretasi cenderung subjektif dan berhubungan dengan psikologi seseorang yang meliputi pengalaman, harapan dan konteks lainnya. Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui makna psikologis tersebut untuk dapat mengetahui perilaku konsumen.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), dalam bukunya yang berjudul *Problems and Strategies in Services Marketing*, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif pelanggan pada jasa pelayanan dan persepsi pelanggan yang diterima. Berdasarkan definisi tersebut, setiap pelanggan pasti berharap mendapatkan pelayanan terbaik dari sebuah perusahaan. Akan tetapi, terkadang persepsi yang diterima oleh pelanggan tersebut tidak selamanya sejalan dengan harapan mereka. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan penggunaan e-money ini terdapat beberapa ketidaksesuaian yang terjadi. Selain itu, dalam beberapa hal persepsi yang diterima oleh pelanggan tersebut juga sejalan dengan harapan mereka yang dapat menciptakan sebuah kepuasan pelayanan yang baik. Kesesuaian dan ketidaksesuaian mengenai harapan dan persepsi ini biasanya akan diungkapkan pelanggan pada perusahaan.

Dalam penelitian ini, contoh kasus ketidaksesuaian harapan pengguna Jenius yang didapat dari beberapa situs dari awal rilis pada tahun 2016 hingga berjalan sekarang di tahun 2019, ulasan, komentar tentang layanan yang Jenius sediakan. Data ulasan yang penulis dapatkan untuk tahun 2016 yang di tulis di media kaskus mengatakan bahwa aplikasi sering error, dan fasilitas transfer di aplikasi terbatas untuk data bank.(Kaskus.co.id, 2016) Data ulasan tahun 2017 yang penulis dapatkan di media kaskus juga mengatakan bahwa layanan jenius untuk setor tunai belum menyeluruh di daerah kecil yang bukan jabodetabek. (Kaskus.co.id, 2017) Data ulasan tahun 2018 yang penulis dapatkan yaitu kurang di kenalnya Bank BTPN sebagai induk dari Jenius. (Ariyolo.id, 2018) Lalu untuk data di tahun 2019 yaitu Akun Jenius salah satu nasabah Jenius pada tanggal 30 Agustus 2019. Nasabah tersebut membagikan pengalaman tersebut melalui akun twitternya yaitu @WisnuKumoro, yang juga sebagai influencer, content creator. (cnbcindonesia.com, 2019). Pengguna jenius yang dana refund dari sebuah merchant tidak kunjung turun (news.detik.com/suara-pembaca/ 2019). Kegagalan transaksi untuk membayar PLN. (inside.kompas.com/surat-pembaca/ 2019) Dana refund yang tidak kunjung turun setelah 46 hari kerja, dan turun setelah lebih dari 46 hari kerja (m.kaskus.co.id/ 2019)

Menurut Zehir & Narcikara, (2016) E-SERVQUAL atau Electronic Service Quality dapat digunakan dalam menentukan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan dapat juga diketahui berdasarkan pengungkapan mereka terhadap produk perusahaan. Pengungkapan dalam hal ini dapat diukur dengan menggunakan skala E-SERVQUAL guna mengetahui kualitas layanan perusahaan terhadap pelangganya. Skala pengukuran E-SERVQUAL dalam penelitian ini terdiri dari dimensi kualitas layanan yaitu, *efficiency*, *fulfillment*, *availability*, dan *privacy* (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005). Lebih tepat jika proses penilaian pelayanan digital/elektronik menggunakan dimensi-dimensi yang dimiliki skala pengukuran E-SERVQUAL karena objek penelitian ini menggunakan aplikasi digital banking Jenius milik BTPN.

Dari fenomena yang dipaparkan diatas, hal yang dapat dilakukan oleh Jenius untuk mengetahui bagaimana pelanggan menilai layanan yang sudah ditawarkan sehingga menciptakan persepsi sekaligus mengetahui bagaimana kualitas layanan Jenius adalah sosial media. Jenius sebagai objek penelitian dengan memanfaatkan *social network analysis* untuk mendapatkan informasi di twitter, karena data ulasan pengguna Jenius sangat banyak, maka dengan menggunakan username @JeniusConnect untuk mendapatkan ulasan atau konten percakapan yang lebih jelas mengenai kualitas Jenius.

Media sosial Twitter yang digunakan oleh Jenius untuk berinteraksi pelanggannya bersifat (open-source) yang artinya data yang ada dapat diolah secara terbuka, dan dapat digunakan untuk melihat persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan perbankan. Terciptanya suatu persepsi yang baik mengenai produk adalah keinginan setiap bisnis, kalimat yang disampaikan oleh konsumen di media sosial dapat dianalisa untuk melihat persepsi konsumen terhadap suatu produk (Rinaldi et al., 2018). Persepsi pengguna layanan Jenius dapat dilihat dengan menggunakan Text Network Analysis (TNA) pada Social Computing, dengan mengetahui kata paling dominan yang muncul, hubungan antar kata yang muncul, melalui customer feedback yang diberikan oleh penggunanya pada media sosial Twitter (Bratawisnu et al., 2017).

Menggunakan tools pada big data analysis yaitu *wordcloud* untuk meringkas kata apa yang sering keluar. Kata yang sering muncul akan semakin besar ukuran visualisasinya di *wordcloud*. Membuat *topic modeling* untuk mengetahui persepsi dominan mengenai Jenius. Selain world cloud dan *topic modeling* juga menggunakan *network text analysis*. *Network text analysis* cocok digunakan untuk meringkas data dengan skala besar. Hasil yang di dapatkan dari analisis *network text*, *world cloud*, dan *topic model* di harapkan akan memperbaiki kualitas produk yang di luncurkan, khususnya untuk Jenius yang sedang ramai-ramainya pengguna.

Maka, berdasarkan paparan di atas peneliti akan mengangkat judul **‘Analisis Jaringan Teks untuk Mengetahui Persepsi Kualitas Layanan di Twitter (Studi Kasus pada Layanan Bank Digital Jenius)’**

1.3 Perumusan Masalah

Jenius telah menjadi bank digital yang sukses di Indonesia, Mendapatkan 1,6 juta pengguna dalam kurun waktu 3 tahun. Selain itu Jenius juga mendapatkan reward bank digital terbaik di Indonesia pada tahun 2018. Keberhasilan ini tidak akan terus bertahan jika Jenius tidak menjaga konsistensi perusahaan dalam kegiatan bisnisnya. Dibalik kesuksesan, pasti terdapat penilaian pelanggan atas ketidaksesuaian harapan mengenai pelayanan Jenius selama 4 tahun Jenius berkiprah di Indonesia.

Komunikasi antara perusahaan dan pelanggan juga bermanfaat untuk perusahaan guna mengetahui bagaimana respon pelanggan mengenai layanan yang sudah disediakan oleh perusahaan itu sendiri. Salah satu bentuk komunikasi pelanggan yaitu dengan beropini, memberikan ulasan, komentar terhadap layanan yang di gunakan

Penyampaian opini pengguna Jenius melalui media sosial Twitter dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengetahui persepsi mengenai kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna Jenius. Selain itu, sifat media sosial Twitter yang open-source memungkinkan data untuk diambil dari empat tahun kebelakang. Karena umur Jenius baru tiga menuju 4 tahun, maka percakapan, opini, tanggapan, keluhan dari tahun pertama Jenius muncul hingga sekarang dan dianalisis menggunakan tools *Text Network Analysis*, untuk mengetahui kata dominan dan hubungan antar kata lainnya yang muncul dari sosial media twitter (Bratawisnu, *et al.*, 2017) yang di maksud adalah persepsi mengenai persepsi kualitas layanan Jenius selama 4 tahun terakhir Jenius berada di masyarakat. Pembahasan yang dilakukan pada penelitian ini akan fokus terhadap persepsi kualitas layanan digital banking yang dimiliki oleh Jenius.

1.4 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi dominan pengguna Jenius?
2. Bagaimana jaringan kata yang terbentuk mengenai kualitas layanan Jenius?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi dominan pengguna Jenius selama empat tahun terakhir.
2. Untuk mengetahui jaringan kata yang terbentuk mengenai kualitas layanan Jenius.

1.6 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

1.6.1 Aspek teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk akademisi yang ingin mendalami ilmu persepsi konsumen dan kualitas layanan yang terus berkembang. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya tentang big data analytics, dengan metode *Text Network Analysis*

1.6.2 Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu cara untuk memberikan sumbangsih pemikiran kepada perusahaan perbankan tentang kualitas layanan digital banking pada Bank Jenius mengenai persepsi nasabahnya guna memperbaiki kualitas layanannya.

1.7 Sistematika penulisan tugas akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan penjelasan secara umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan, tujuan, dan manfaat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab kedua mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian literatur terdahulu, posisi kontribusi penelitian, dan kerangka penelitian yang terkait dengan topik untuk dijadikan dasar bagi penyusunan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pengolahan data dan hasil dari pengolahan data yang dilakukan penulis terhadap objek beserta pembahasan yang nantinya akan dianalisis untuk memberikan jawaban pada pertanyaan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian juga berisi saran yang diberikan penulis yang diharapkan akan bermanfaat baik bagi objek penelitian dan pihak-pihak lain yang berkepentingan