“ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP ADOPSI PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL PADA PT BANK SULUTGO”

Tugas Akhir Magang

Disusun Oleh :

Nilam Basuki – 21311503

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

“ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP ADOPSI PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL PADA PT BANK SULUTGO”

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Disusun Oleh:

Nama : Nilam Basuki

NIM : 21311503

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernayaan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Yogyakarta, 13 Februari 2025



Nilam Basuki

21311503

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Adopsi Penggunaan Platform Digital pada PT Bank SulutGo

Diajukan Oleh :

Nama: Nilam Basuki

NIM: 21311503

Program Studi: Manajemen S1

Bidang Konsentrasi: Pemasaran

Yogyakarta, 13 Februari 2025

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Raden Roro Ratna Roostika, S.E, MAC, ph.D

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital menuntut industri perbankan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang optimal bagi nasabah. PT Bank SulutGo telah mengimplementasikan berbagai platform digital guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat adopsi, kepuasan pengguna, serta hambatan yang dihadapi dalam penggunaan platform digital PT Bank SulutGo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang di PT Bank SulutGo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat adopsi platform digital masih dipengaruhi oleh preferensi nasabah terhadap layanan perbankan konvensional. Faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna meliputi aspek kemudahan penggunaan, tingkat keamanan transaksi, serta manfaat yang diperoleh dari layanan digital. Namun, beberapa kendala yang diidentifikasi dalam penelitian ini mencakup keterbatasan fitur, gangguan teknis, serta kekhawatiran terhadap keamanan data yang berpotensi menghambat penggunaan platform secara optimal.

Kata kunci: *Adopsi Teknologi, Kepuasan Pengguna, Platform Digital, Perbankan*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, berkah, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika. Adapun laporan ini berjudul ***"ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP ADOPSI PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL PADA PT BANK SULUTGO"***

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir Magang ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Raden Roro Ratna Roostika, S.E., MAC., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Magang yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan lancar.
3. Seluruh dosen dan staf Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia atas ilmu dan pelayanan yang diberikan selama masa perkuliahan.

4. PT Bank SulutGo, sebagai tempat pelaksanaan magang dan penelitian. Terima kasih atas kesempatan, bantuan, serta sambutan hangat yang diberikan selama proses magang dan pengumpulan data.

5. Kedua orang tua tercinta, Papa Arfan Basuki dan Mama Fadhilah Muthalib dengan penuh rasa syukur yang tak terhingga, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas dukungan tanpa henti, baik secara moral maupun materiil. Terima kasih atas segala doa, pengorbanan, kasih sayang, dukungan, serta bimbingan yang tak ternilai.

6. Untuk Kakak Wulan Basuki, terima kasih telah menjadi panutan sekaligus inspirasi yang sangat memotivasi penulis sepanjang perjalanan penulis. Dan untuk Adik Hafidz Basuki, penulis berharap bisa menjadi contoh yang baik.

7. Teman-teman tercinta, terutama Tasya, Yana, Sulis, Jihan, dan Erika, yang selalu memberikan dukungan moral, bantuan, serta semangat selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan, keceriaan, dan dukungannya yang tidak ternilai.

8. Terakhir secara khusus, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang mendalam kepada pasangan penulis dengan NIM 20220140046, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta menemani penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna di masa mendatang.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Profil Perusahaan 1
1.2 Latar Belakang 3
1.3 Rumusan Masalah 6
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Implikasi/Kontribusi 7
BAB II 9
KAJIAN LITERATUR 9
2.1 Adopsi 9
2.1.1 Kesadaran *(Awareness)* 10
2.1.2 Motivasi 11
2.2 Kepuasan Pengguna 12
2.2.1 Kemudahan (*Ease of Use)* 13
2.2.2 Keamanan (Security) 14
2.2.3 Manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness)* 15
2.3 Hambatan 17
2.4 Kerangka Kerja 18
BAB III 22
METODOLOGI 22
3.1 Pendekatan Penelitian 22
3.2 Unit Analisis 23
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 23
3.4 Tempat dan periode pelaksanaan magang 26
BAB IV 27

HASIL DAN PEMBAHASAN 27
4.1 Deskripsi Data 27
4.2 Analisis Data 27
4.2.1 Adopsi 27
4.2.2 Kepuasan Pengguna 29
4.2.3 Hambatan 32
4.3 Pembahasan Hasil 34
4.3.1 Bagaimana tingkat adopsi penggunaan platform digital di PT Bank SulutGo 34
4.3.2 Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap platform digital PT Bank SulutGo 36
4.3.3 Apa saja hambatan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan platform digital PT Bank SulutGo 38
BAB V 41
KESIMPULAN DAN SARAN 41
5.1 Kesimpulan 41
5.2 Rekomendasi 43
DAFTAR PUSTAKA 45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Kerja 19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank SulutGo 2

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Peta Kantor PT. Bank SulutGo 48

Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Magang..... 48

Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Magang 50

Lampiran 4 Surat Persetujuan Magang 51

Lampiran 5 Sertifikat Selesai Magang 52

Lampiran 6 Approval Latter Publikasi 53

Lampiran 7 Letter of Acceptance Publikasi Jurnal 54

Lampiran 8 Sertifikat Publikasi Magang..... 55

Lampiran 9 Hasil Kuesioner Wawancara 56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

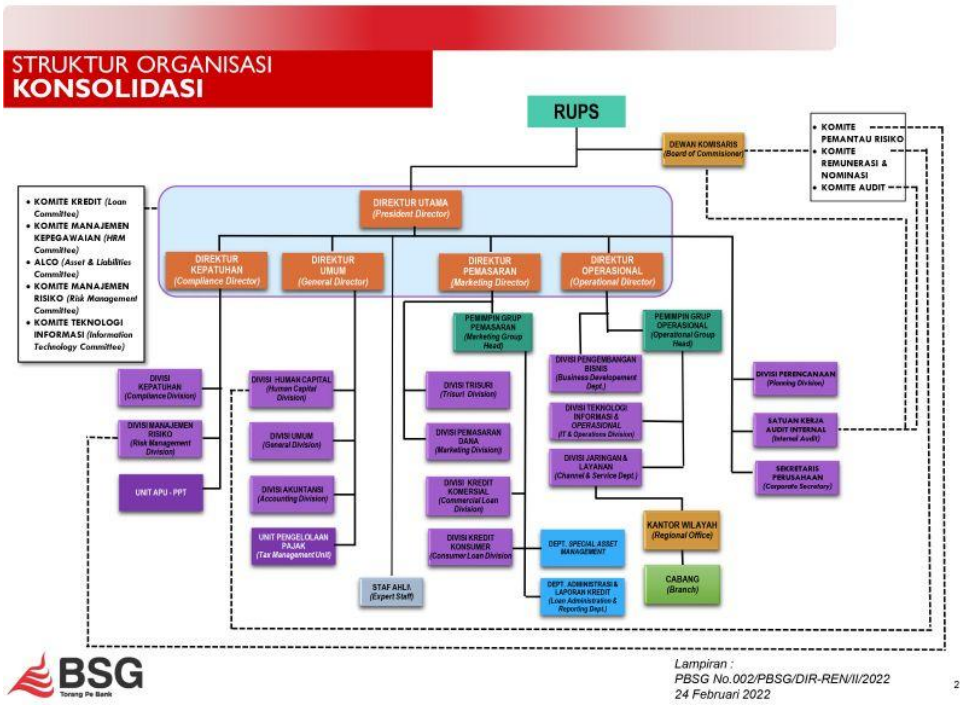
PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara dan Gorontalo, disebut juga Bank SulutGo merupakan bank daerah yang berdiri pada tanggal 17 Maret 1961. Kepemilikan saham PT Bank SulutGo terdiri dari Pemerintah Daerah Provinsi Sulut (36,67%), Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota Se- Provinsi Sulawesi Utara (15,57%), Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo (5,68%), Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota Se-Provinsi Gorontalo (14,78%), Koperasi Karyawan Bank SulutGo (3,80%) dan PT Mega Corpora (23,50%). PT Bank SulutGo memiliki status Bank KBMI – 1 dengan modal dasar Rp. 1.500.000.000.000 dengan modal dasar penuh sebesar Rp. 1.097.523.100.000. Hingga akhir tahun 2022 Bank SulutGo telah memiliki 1 (satu) Kantor Pusat, 1 (satu) Kantor Cabang Utama, 26 (dua puluh enam) Kantor Cabang, 25 (dua puluh lima) Kantor Cabang Pembantu, 62 (enam puluh dua) Kantor Cabang Pembantu Layanan Kas dan 278 (dua ratus tujuh puluh delapan) ATM & CDM.

Visi dan Misi Bank SulutGo:

a. Visi: “Menjadi Bank Inovatif, Berdaya Saing Tinggi dan Berorientasi pada Kepuasan Nasabah.”
b. Misi:
    1. Berkontribusi dalam Pembangunan Daerah yang Berdikari dan Berkeadilan

2. Terus Berinovasi Menciptakan Model Bisnis, Layanan, & Produk yang Terbaik Serta Bernilai Tambah Kepada Nasabah
3. Menciptakan Human Capital Sebagai Pilar Penting dalam Pencapaian Visi Perusahaan
4. Melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang Baik Secara Konsisten

Berikut adalah struktur organisasi PT Bank SulutGo



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank SulutGo

(Sumber: www.banksulutgo.co.id)

PT. Bank SulutGo mengeluarkan produk dan layanan digital di tahun 2017 sebagai pilar bisnis baru seperti BSG*kasda* yang merupakan *cash management system* untuk pengelolaan keuangan pemerintah daerah dan *platform* BSG*samsat*

untuk pembayaran pajak kendaraan. Di tahun 2019, PT. Bank SulutGo menerbitkan produk kartu debit dengan teknologi chip yang dapat digunakan bertransaksi di mesin EDC berlogo GPN di Indonesia. Layanan digital lainnya yang di terbitkan dalam tahun 2019 juga seperti kerjasama pembayaran *biller* perusahaan BUMD dan iuran pendidikan dengan memanfaatkan API pembayaran. Selanjutnya pada tahun 2021, PT. Bank SulutGo resmi luncurkan aplikasi *mobile banking* BSG*touch* yang semakin memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah. Keunggulan kompetitif PT Bank SulutGo terletak pada kombinasi antara inovasi teknologi yang terus-menerus dan fokus pada kebutuhan nasabah lokal. Dengan menawarkan berbagai produk dan layanan digital yang dapat mempermudah aktivitas perbankan, Bank SulutGo dapat memperkuat posisinya di pasar dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, kerjasama dengan entitas pemerintah dan perusahaan lokal juga memperkuat jaringan layanan bank dan memberikan nilai tambah bagi nasabah.

1.2 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, industri perbankan menghadapi tekanan besar untuk berinovasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi serta harapan pelanggan yang semakin tinggi. PT Bank SulutGo, sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi di Sulawesi Utara, tidak terkecuali dalam menghadapi tantangan ini. Bank ini telah meluncurkan sejumlah produk dan layanan digital sebagai bagian dari strategi bisnisnya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan layanan perbankan bagi pelanggan.

Meskipun telah melakukan investasi dalam pengembangan layanan digital, PT Bank SulutGo masih menghadapi beberapa tantangan dalam mengoptimalkan adopsi dan kepuasan pengguna terhadap platform digitalnya. Kemungkinan permasalahan termasuk rendahnya tingkat adopsi penggunaan platform digital, kesulitan dalam mempertahankan minat pelanggan, serta masalah kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas dan pengalaman pengguna dari platform digital yang disediakan.

Strategi persaingan yang selama ini diterapkan oleh PT Bank SulutGo lebih berorientasi pada strategi fokus (*focus strategy*) dengan menargetkan segmen pasar tertentu, yaitu masyarakat di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo. Strategi ini diterapkan dengan mengembangkan produk dan layanan perbankan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah lokal, termasuk layanan digital seperti BSGtouch, BSGkasda, dan BSGsamsat yang mendukung transaksi keuangan pemerintah daerah serta pembayaran pajak kendaraan. Selain itu, Bank SulutGo juga memperkuat keunggulan kompetitifnya melalui kerja sama dengan berbagai instansi daerah serta meningkatkan aksesibilitas layanan digital agar lebih mudah digunakan oleh nasabah yang masih terbiasa dengan layanan konvensional. Dengan tetap berfokus pada pasar regional dan mengutamakan inovasi berbasis teknologi, Bank SulutGo berupaya membangun loyalitas nasabah serta meningkatkan daya saingnya di industri perbankan digital lokal.

Permasalahan adopsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital memiliki implikasi langsung dalam bidang manajemen pemasaran dan manajemen teknologi informasi. Dalam konteks pemasaran, penting untuk memahami faktor-

faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam mengadopsi produk atau layanan digital. Dari perspektif manajemen teknologi informasi, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana bank dapat meningkatkan desain, implementasi, dan pengelolaan platform digitalnya untuk meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan. Dalam analisis adopsi platform digital PT Bank SulutGo, pendekatan Segmenting, Targeting, dan Positioning (STP) menjadi strategi yang relevan dalam memahami karakteristik pengguna serta meningkatkan efektivitas layanan. Dari aspek segmentasi, pengguna dapat diklasifikasikan berdasarkan faktor demografi seperti usia, pekerjaan, dan tingkat literasi digital, serta perilaku dalam penggunaan layanan digital, seperti frekuensi transaksi dan preferensi terhadap layanan perbankan berbasis teknologi. Target utama pengembangan platform digital ini adalah nasabah dengan mobilitas tinggi, terutama generasi muda dan profesional yang membutuhkan layanan perbankan yang efisien, aman, dan fleksibel. Dalam hal positioning, Bank SulutGo perlu memperkuat citranya sebagai bank daerah yang inovatif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan digital yang mudah diakses, memiliki fitur yang kompetitif, serta menjamin keamanan transaksi. Dengan menerapkan strategi STP secara optimal, diharapkan tingkat adopsi platform digital dapat meningkat, sehingga mendukung transformasi digital perbankan dan memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggabungkan konsep-konsep dari ketiga bidang tersebut untuk mengidentifikasi solusi yang efektif bagi PT Bank SulutGo dalam meningkatkan kinerja dan penerimaan platform digitalnya.

1.3 Rumusan Masalah

Selama magang di PT Bank SulutGo, teridentifikasi beberapa masalah yang relevan dengan penelitian ini. Salah satunya adalah tingkat adopsi dan kepuasan pengguna terhadap platform digital yang disediakan oleh bank. Meskipun Bank SulutGo telah meluncurkan berbagai produk dan layanan digital, namun masih terdapat tantangan dalam menarik minat dan mempertahankan pengguna platform digitalnya.

Rumusan masalah tersebut mencerminkan temuan dan pengalaman yang saya peroleh selama magang di PT Bank SulutGo. Pengalaman langsung dalam mengamati dan terlibat dalam proses pemasaran digital memberikan wawasan yang berharga untuk merumuskan masalah yang relevan dan signifikan. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat adopsi penggunaan platform digital di PT Bank SulutGo?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap platform digital PT Bank SulutGo?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan platform digital di PT Bank SulutGo?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi PT Bank SulutGo dalam memahami dan meningkatkan layanan digital mereka.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan kepuasan pengguna, bank dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan penggunaan platform digital dan memperkuat hubungan dengan nasabah. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat adopsi platform digital di PT Bank SulutGo.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap platform digital Bank SulutGo, seperti *Usability, Trust,* dan *Perceived Usefulness.*
3. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan platform digital di PT Bank SulutGo.

1.5 Implikasi/Kontribusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pemasaran dan pengembangan produk di PT Bank SulutGo. Dengan memahami preferensi dan kebutuhan pengguna platform digital, bank dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat basis pengguna.

Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori tentang adopsi teknologi dalam konteks industri perbankan. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan kepuasan pengguna platform digital dalam lingkungan bisnis.

Dari penelitian ini diharapkan akan dihasilkan rekomendasi-rekomendasi yang dapat diterapkan di PT Bank SulutGo untuk meningkatkan adopsi dan

kepuasan pengguna terhadap platform digital. Rekomendasi ini dapat berkisar dari perbaikan fitur dan fungsi platform digital hingga pengembangan strategi komunikasi dan pemasaran yang lebih efektif.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Adopsi

Adopsi teknologi mengacu pada keputusan individu atau organisasi untuk menerima dan memanfaatkan inovasi dalam kegiatan mereka. Lina & Permatasari, (2020) Dalam konteks layanan perbankan digital, adopsi melibatkan sejauh mana nasabah menggunakan dan mengintegrasikan platform digital ke dalam transaksi keuangan mereka. Beberapa faktor utama memengaruhi adopsi, termasuk kesadaran, motivasi, dan manfaat yang dirasakan. Menurut (Irsyad dkk,. 2024) Keberhasilan adopsi teknologi di industri perbankan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, pengalaman pengguna, dan kepercayaan terhadap sistem digital. Tingkat adopsi yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan efisiensi operasional bagi bank.

Menurut Delone & Mclean (2003) dan Safira & Susilowati (2021), adopsi dapat disimpulkan sebagai keputusan atau keinginan individu untuk menerima dan menggunakan suatu layanan atau teknologi. Dalam konteks layanan keuangan seperti *e-banking* dan *mobile banking*, adopsi mencakup proses penerimaan layanan oleh nasabah yang dipengaruhi oleh kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan ini, pada gilirannya, berkontribusi terhadap loyalitas pengguna dan peningkatan profitabilitas penyedia layanan. Adopsi juga dapat dianalisis melalui berbagai kerangka teoritis seperti TAM, TRA, dan TPB, yang membantu memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh

pengguna. Adopsi layanan keuangan digital seperti *e-banking* dan *mobile banking* berdampak pada pengguna dan keberlanjutan bisnis perbankan. Kepuasan pengguna terhadap layanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kepercayaan (*trust*), dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Model teoritis seperti TAM (*Technology Acceptance Model*) dari Davis (1989) menjelaskan hubungan antara persepsi kemudahan dan kegunaan dengan penerimaan teknologi, Pengertian tentang adopsi inovasi juga menggambarkan pentingnya persepsi terhadap kemudahan penggunaan, serta hasil meta-analisis yang membahas hubungan antara karakteristik inovasi dan proses adopsinya.

2.1.1 Kesadaran *(Awareness)*

Kesadaran adalah tahap awal dalam proses adopsi teknologi, yang mencerminkan seberapa baik pengguna memahami keberadaan dan manfaat platform digital. (Erwin dkk., 2023) Pemahaman yang kuat tentang keamanan, manfaat, dan potensi risiko dapat meningkatkan kepercayaan dan mendorong pengguna untuk mengadopsi teknologi baru. Pemahaman terhadap hubungan yang kompleks antara ukuran bank, perlindungan konsumen, digitalisasi, dan kinerja keuangan memungkinkan pelaku industri untuk mengambil langkah-langkah yang lebih tepat dalam merumuskan kebijakan dan strategi bisnis. Langkah tersebut tidak hanya memperkuat stabilitas sistem keuangan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen dalam penggunaan layanan perbankan digital Muhtadien, Aziz, & Hermawan (2024). Dengan meningkatkan kesadaran tentang keamanan, manfaat, dan risiko yang terkait dengan platform digital, konsumen akan menjadi

lebih siap dan percaya diri dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Pemahaman yang mendalam dari pihak industri mengenai hubungan antara faktor-faktor ini akan membantu merumuskan kebijakan yang mendukung adopsi layanan digital yang lebih luas dan aman, sekaligus meningkatkan stabilitas sistem keuangan dan kepercayaan konsumen.

2.1.2 Motivasi

Motivasi mencakup faktor emosional dan rasional yang mendorong individu untuk menggunakan layanan digital. (Judijanto dkk., 2024) menekankan bahwa motivasi hedonis, seperti pengalaman pengguna yang menyenangkan, secara signifikan memengaruhi adopsi teknologi. Selain itu, (Wardhana 2023) menunjukkan bahwa pengaruh sosial dan kebutuhan fungsional juga memainkan peran kunci dalam keputusan pengguna untuk mengadopsi platform digital. Menurut Venkatesh, Thong, & Xu (2012) selain kinerja, individu juga memperhatikan pengalaman emosional yang dihasilkan dari penggunaan suatu teknologi. Penelitian mereka menunjukkan bahwa motivasi hedonis merupakan faktor kedua terkuat yang mempengaruhi niat perilaku terkait adopsi teknologi. Venkatesh, Thong, & Xu (2012) mendefinisikan motivasi hedonis sebagai perasaan emosional yang berbentuk kesenangan yang diperoleh melalui penggunaan teknologi. Dalam konteks ini, motivasi berperan penting dalam proses pengambilan keputusan, karena dorongan yang diberikan kepada individu atau kelompok dapat mempengaruhi mereka untuk mengambil suatu tindakan. Tindakan tersebut, seperti yang dijelaskan oleh Iqbal, Hamid, & Mastura (2019), biasanya dipicu oleh keinginan atau kebutuhan, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan bagi individu

atau kelompok yang terlibat. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi hedonis tidak hanya berkaitan dengan perasaan emosional, tetapi juga menjadi faktor pendorong dalam pengambilan keputusan terkait adopsi teknologi.

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting keberhasilan adopsi teknologi (Hanum dkk., 2023) Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi. (Susila dkk., 2023) Tingkat kepuasan yang tinggi menumbuhkan loyalitas dan mendorong penggunaan layanan digital lebih sering. Meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama dalam sektor perbankan. Kepuasan nasabah mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan dan produk yang ditawarkan oleh bank. Oleh karena itu, bank dituntut untuk menghadirkan layanan dengan spesifikasi terbaik guna memastikan kebutuhan dan harapan nasabah terpenuhi Sitohang, Saragih, & Rahman (2021). Pendapat ini sejalan dengan konsep kepuasan menurut Kotler & Keller, (2016) kepuasan menggambarkan evaluasi individu terhadap kinerja suatu produk berdasarkan harapannya. Pelanggan akan merasa kecewa jika kinerja produk tidak memenuhi harapan, merasa puas jika kinerja sesuai dengan harapan, dan merasa sangat puas atau senang jika kinerja melebihi harapan. Keterkaitan antara kualitas layanan dan kepercayaan juga diperkuat oleh Donabella & Manzilati, (2022) yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan nasabah secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan implementasi layanan mobile banking. Kualitas layanan bergantung pada kapasitas penyediaan layanan untuk

memenuhi harapan dan keinginan nasabah. Keseluruhan hubungan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, yang mencakup aspek r*esponsiveness, compliance, empathy, tangibles, reliability,* dan *assurance,* menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan nasabah yang berkelanjutan.

2.2.1 Kemudahan (*Ease of Use)*

Ease of use mengacu pada sejauh mana pengguna dapat dengan mudah menggunakan suatu produk atau layanan untuk mencapai tujuan mereka secara efektif, efisien, dan memuaskan. Menurut teori TAM (*Technology Acceptance Model*) Davis (1989) *perceived ease of use* mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tertentu tidak akan memerlukan banyak usaha. Ini berhubungan dengan pengertian kata *ease* (kemudahan), yang berarti "bebas dari kesulitan atau usaha yang berat. Menurut Wicaksono, (2023) Faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived ease of use* antara lain adalah kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya. Beberapa hal yang diukur dalam *perceived ease of use* antara lain:

1. Kemudahan belajar: adalah persepsi individu mengenai sejauh mana teknologi mudah dipelajari. Kemudahan belajar berhubungan dengan desain antarmuka dan fitur teknologi yang memfasilitasi pembelajaran pengguna.
2. Kemudahan penggunaan: adalah persepsi individu mengenai sejauh mana teknologi mudah digunakan setelah dipelajari. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan efisiensi dan kemudahan navigasi pada antarmuka teknologi.

3. Ketersediaan dukungan teknis: adalah persepsi individu mengenai ketersediaan bantuan teknis ketika pengguna menghadapi kesulitan dalam menggunakan teknologi. Ketersediaan dukungan teknis dapat mempengaruhi persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan teknologi.
4. Ketersediaan sumber daya: adalah persepsi individu mengenai ketersediaan sumber daya seperti komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet. Ketersediaan sumber daya dapat mempengaruhi persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan teknologi.

Perceived ease of use memiliki peran penting dalam mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna. Semakin mudah teknologi digunakan, semakin tinggi kemungkinan adopsi teknologi oleh pengguna. Oleh karena itu, dalam pengembangan teknologi, penting untuk memastikan bahwa teknologi dirancang dengan memperhatikan aspek *perceived ease of use* agar mudah digunakan oleh pengguna dan dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada.

2.2.2 Keamanan (Security)

Keamanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Menurut (Sari dkk., 2024) Risiko keamanan siber seperti phishing, malware, dan pelanggaran data dapat menghambat adopsi layanan digital. Bank harus menerapkan langkah-langkah keamanan yang kuat dan mendidik pengguna tentang cara melindungi data pribadi mereka.

Secara umum, nasabah menghadapi berbagai risiko keamanan saat menggunakan layanan perbankan digital, seperti risiko terkait keamanan *siber, phishing, malware*, dan serangan *denial of service* (DoS). Risiko keamanan *siber* melibatkan ancaman dari pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha mengakses, merusak, atau mencuri data dan informasi penting dari sistem perbankan digital (Putri et al. 2023). Seiring dengan hal tersebut, isu keamanan data dalam aplikasi mobile banking menjadi semakin penting, terutama dengan meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia. Selain tantangan yang berkaitan dengan teknologi, upaya untuk meningkatkan edukasi kepada pengguna juga memiliki peran yang krusial dalam menjaga keamanan data (Cahyono et al. 2024).

2.2.3 Manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness)*

Kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh *perceived usefulness*, yang menggambarkan sejauh mana teknologi dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna. Kegunaan yang dirasakan menggambarkan sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi digital memfasilitasi aktivitas keuangan mereka. Menurut teori TAM (*Technology Acceptance Model*) Davis (1989) *Perceived usefulness* diartikan sebagai "tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja pekerjaan mereka." Ini berakar dari pengertian kata useful (berguna), yang berarti "dapat dimanfaatkan dengan cara yang menguntungkan". (Radianto dkk., 2024) berpendapat bahwa teknologi yang menawarkan manfaat nyata seperti penghematan waktu, akses yang mudah, dan peningkatan efisiensi

transaksi lebih mungkin diadopsi oleh pengguna. Menurut Wicaksono, (2023) *perceived usefulness* adalah persepsi individu mengenai sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan. Beberapa aspek yang diukur dalam *perceived usefulness* meliputi:

1. Efektivitas teknologi: adalah persepsi individu tentang kemampuan teknologi dalam memenuhi kebutuhan pengguna melalui kualitas teknologi, ketersediaan sumber daya, dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Keuntungan teknologi: adalah persepsi individu terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan teknologi, seperti biaya, produktivitas, kualitas produk atau layanan, dan kemudahan akses.
3. Keterkaitan teknologi dengan tugas: adalah persepsi individu tentang kemampuan teknologi dalam membantu menyelesaikan tugas melalui fungsionalitas dan kemampuan mempercepat proses tugas.
4. Relevansi teknologi: adalah persepsi individu tentang kesesuaian teknologi dengan kebutuhan mereka berdasarkan kebutuhan pengguna, konteks penggunaan, fitur dan fungsi, serta ketersediaan teknologi.

Perceived usefulness berperan penting dalam memengaruhi tingkat adopsi teknologi. Teknologi yang dirancang dengan memperhatikan aspek ini cenderung lebih mudah diterima karena mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan manfaat yang diperlukan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap teknologi tersebut.

2.3 Hambatan

Menurut Dayyan, Nurjanah, & Bestari, (2022) Layanan e-banking menawarkan berbagai keuntungan bagi nasabah, seperti efisiensi waktu dan tenaga, pengurangan antrian di bank, serta fleksibilitas dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, dengan catatan nasabah memiliki fasilitas pendukung seperti koneksi internet dan perangkat yang memadai. Kehadiran e-banking ini merupakan perubahan positif bagi sektor perbankan, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Meski memiliki banyak keuntungan, beberapa hambatan menghalangi adopsi teknologi perbankan digital. (Ningsih 2024) mengkategorikan hambatan ini menjadi tiga jenis utama:

a. Hambatan teknis: kegagalan sistem, fitur terbatas, dan masalah kompatibilitas perangkat.

b. Hambatan pengguna: literasi digital rendah dan ketidakpercayaan terhadap tindakan keamanan.

c. Hambatan eksternal: kondisi ekonomi, tantangan regulasi, dan ketergantungan pada layanan perbankan konvensional.

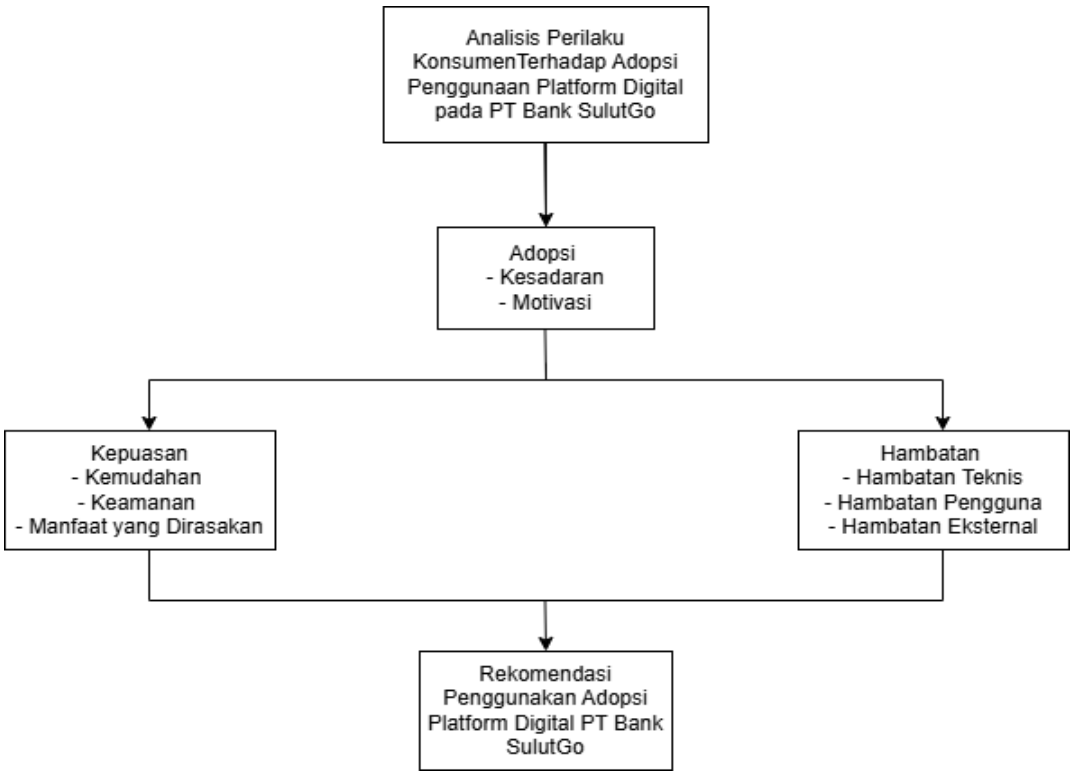
Hambatan-hambatan ini menyoroti perlunya bank untuk mengatasi masalah teknis, meningkatkan program literasi digital, dan meningkatkan kepercayaan nasabah guna meningkatkan tingkat adopsi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dayyan, Nurjanah, & Bestari, (2022) respons nasabah terhadap adopsi e-banking menunjukkan adanya variasi yang signifikan. Sebagian nasabah, yang termasuk dalam kluster positif, menerima

e-banking sebagai inovasi yang menguntungkan dan berpotensi meningkatkan efisiensi transaksi. Sebaliknya, terdapat kelompok nasabah dalam kluster negatif yang kesulitan menerima perubahan ini dan lebih memilih untuk melakukan transaksi secara langsung di bank. Selain itu, ada juga kluster campuran, yang menunjukkan ketidaktegasan antara menerima atau menolak teknologi tersebut. Meskipun e-banking memberikan banyak manfaat, seperti kemudahan dan efisiensi, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan, seperti kurangnya pengetahuan nasabah dalam mengoperasikan layanan ini dan kendala teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil, yang dapat menghambat kelancaran transaksi. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan potensi e-banking, pihak bank perlu meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan ini serta memastikan ketersediaan infrastruktur yang mendukung kelancaran transaksi.

2.4 Kerangka Kerja

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku konsumen terhadap adopsi platform digital di PT Bank SulutGo. Kerangka kerja konseptual penelitian terdiri dari beberapa komponen utama yang saling berkaitan, yaitu adopsi platform digital, kepuasan pengguna, hambatan, dan rekomendasi strategis.



Tabel 2.1 Kerangka Kerja

1. Adopsi

Adopsi platform digital merupakan inti dari penelitian ini, yang didefinisikan melalui dua dimensi utama: kesadaran dan motivasi pengguna. Kesadaran mencerminkan sejauh mana konsumen memahami keberadaan dan manfaat platform digital yang ditawarkan, sementara motivasi mencakup faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk memanfaatkan platform tersebut. Analisis terhadap adopsi ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana platform digital telah diintegrasikan ke dalam kehidupan sehari-hari pengguna.

2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna diukur melalui tiga aspek utama: kemudahan, keamanan, dan manfaat yang dirasakan. Kepuasan merupakan hasil dari keberhasilan adopsi. Hubungan kausal antara adopsi dan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran dan motivasi pengguna terhadap platform digital, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

- Kemudahan merujuk pada seberapa intuitif dan efisien platform digital dalam penggunaannya.
- Keamanan menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap platform digital.
- Manfaat yang dirasakan adalah sejauh mana pengguna merasakan nilai tambah dari fitur-fitur yang disediakan oleh platform.

3. Hambatan

Hambatan adalah faktor yang dapat mengurangi tingkat adopsi dan kepuasan pengguna. Hambatan ini dikelompokkan menjadi tiga kategori:

- Hambatan teknis, seperti gangguan sistem atau kurangnya fitur yang relevan.
- Hambatan pengguna, seperti kurangnya literasi digital atau ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi baru.
- Hambatan eksternal, seperti kondisi lingkungan bisnis atau kebijakan yang kurang mendukung.

Analisis terhadap hambatan ini dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang perlu diatasi oleh PT Bank SulutGo dalam meningkatkan penggunaan platform digital.

4. Rekomendasi Strategis

Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi strategis dirumuskan untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna. Rekomendasi ini meliputi:

- Perbaikan fitur dan fungsi platform digital, seperti meningkatkan keandalan sistem dan menyediakan fitur yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna.
- Pengembangan strategi komunikasi dan pemasaran yang lebih efektif, termasuk edukasi tentang manfaat platform digital dan kampanye untuk meningkatkan kesadaran pengguna.

Adopsi platform digital dipengaruhi oleh hambatan yang dihadapi pengguna. Semakin rendah hambatan, maka semakin besar peluang adopsi. Selanjutnya, keberhasilan adopsi akan berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan ini kemudian menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi strategis yang bertujuan untuk memperbaiki dan mengembangkan platform digital di masa depan.

BAB III

METODOLOGI

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk menganalisis perilaku konsumen terhadap adopsi platform perbankan digital PT Bank SulutGo. (Assyakurrohim dkk., 2023). Metodologi ini dirancang untuk mengumpulkan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan tantangan yang dihadapi dalam adopsi perbankan digital. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan membangun pengetahuan melalui interpretasi peneliti berdasarkan perspektif konstruktif, seperti pengalaman individu, nilai sosial, dan sejarah, serta perspektif partisipatori yang berfokus pada isu politik, kolaborasi, atau perubahan. Pengetahuan dalam penelitian ini dihasilkan dari pemahaman mendalam terhadap berbagai perspektif dan informasi yang diperoleh dari subjek penelitian. Data yang digunakan untuk mendukung proses ini dapat berupa catatan observasi, wawancara, pengalaman individu, maupun sejarah, sehingga pendekatan ini memungkinkan pengembangan teori atau pola pengetahuan yang lebih kontekstual dan dinamis. (Fiantika et al. 2022). Penelitian ini secara khusus bertujuan agar PT Bank SulutGo dapat mengembangkan dan mengimplementasikan strategi yang efektif untuk meningkatkan penggunaan platform digital, sekaligus memberikan manfaat yang signifikan bagi para penggunanya.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini difokuskan pada produk atau layanan yang disediakan oleh PT Bank SulutGo, terutama terkait dengan adopsi platform digital oleh konsumen dan perilaku mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Fiantika et al. (2022), metode penelitian kualitatif menekankan pada proses dan makna yang muncul, yang didasarkan pada teori-teori sebagai panduan untuk memastikan fokus penelitian sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sejalan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data yang menerapkan jenis data primer dan data sekunder, yang selaras dengan pendekatan kualitatif untuk menggali makna dan proses yang terjadi di lapangan yaitu sebagai berikut:

Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung oleh penulis melalui observasi yang dilakukan selama pelaksanaan kegiatan magang. Dalam proses penelitian, penulis menyajikan hasilnya dengan mengumpulkan data dan informasi menggunakan berbagai metode yang relevan.

1. Wawancara

   Wawancara adalah bentuk komunikasi dua arah yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari responden. Proses wawancara ini dapat dilakukan secara langsung (*Personal Interview),* wawancara intersep (*Intercept Interview),* dan wawancara telepon (*Telephone Interview)*

(Jogiyanto 2007). Dengan demikian, dalam pelaksanaan wawancara ini, penulis telah menyiapkan panduan dan pedoman wawancara terkait topik yang akan diteliti untuk memperoleh data yang mendukung tujuan penelitian.

2. Analisis SWOT

   Analisis SWOT merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis dalam merumuskan strategi perusahaan. Pendekatan ini berfungsi sebagai alat perencanaan strategis yang mengevaluasi aspek kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), serta ancaman (threats) yang dapat memengaruhi suatu proyek atau prospek bisnis. Keempat aspek tersebut menjadi dasar pembentukan konsep SWOT, yang membantu dalam menentukan langkah strategis yang tepat bagi perusahaan (Mashuri & Nurjannah 2020). Dalam penelitian ini, selain menggunakan wawancara mendalam sebagai metode utama dalam pengumpulan data, analisis SWOT juga digunakan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait adopsi platform digital di PT Bank SulutGo. Analisis SWOT membantu dalam mengidentifikasi kekuatan (strengths) dan kelemahan (weaknesses) internal, serta peluang (opportunities) dan ancaman (threats) eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi perbankan. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk mengintegrasikan data kualitatif dari wawancara dengan perspektif strategis yang lebih luas,

sehingga menghasilkan rekomendasi yang lebih akurat dan aplikatif bagi PT Bank SulutGo dalam meningkatkan layanan digitalnya.

3. Obeservasi

Observasi adalah suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data primer dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung tanpa adanya perantara (Jogiyanto 2007). Melalui pendekatan ini, penulis dapat mencatat atau merekam fenomena yang terjadi dalam konteks alami atau spesifik. Dengan demikian, observasi memungkinkan penulis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku, interaksi, atau kejadian yang berlangsung di lapangan. Pengamatan yang dilakukan oleh penulis berlangsung sekitar 4 bulan selama kegiatan magang di PT Bank SulutGo.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan atau proses yang bertujuan menyediakan berbagai dokumen dengan mengandalkan bukti akurat yang diperoleh dari pencatatan berbagai sumber. Dokumentasi juga mencakup upaya mencatat dan mengorganisasikan informasi dalam bentuk tulisan, foto, gambar, dan video (Hasan 2022). Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara, yang kemudian dianalisis menggunakan pendekatan dokumentasi. Metode dokumentasi digunakan untuk menggali informasi secara mendalam sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber lain yang sudah diolah dan disajikan oleh pihak pengumpul data sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber literatur, termasuk pencarian internet, buku, dan jurnal. Data ini digunakan untuk mendukung dan mempermudah proses pelaksanaan penelitian.

3.4 Tempat dan periode pelaksanaan magang

1. Tempat Pelaksanaan

   Nama Perusahaan : PT. Bank SulutGo

   Alamat : Jl. Pierre Tendean No.1, Wenang Utara, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara

   Kode Pos : 95111

   No. Telpon : 0431 859 082

   E-mail : @banksulutgo.co.id

   Website : https://www.banksulutgo.co.id/

2. Jadwal Pelaksanaan

Program magang berlangsung selama empat bulan, dimulai pada 12 Februari 2024 hingga 15 Juni 2024, dengan jadwal kerja lima hari dalam seminggu sesuai kebijakan perusahaan.

Hari Kerja : Senin – Jumat

Jam Kerja : 08.00 – 17.00 WITA.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Penelitian ini melibatkan 10 responden dengan rentang usia 20 hingga di atas 40 tahun, yang terdiri dari 8 perempuan dan 2 laki-laki. Kriteria utama responden adalah nasabah Bank SulutGo yang aktif menggunakan platform digital bank tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah *existing* Bank SulutGo di Manado yang memanfaatkan platform digital. Setiap responden menjawab 28 pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Hasil wawancara dari kuesioner menyoroti beberapa tema utama, antara lain tingkat adopsi platform digital, tingkat kepuasan pengguna, serta hambatan yang dihadapi dalam penggunaan platform digital Bank SulutGo.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Adopsi

Pada tema pertama terkait tingkat adopsi, mayoritas responden memperoleh informasi mengenai platform digital Bank SulutGo melalui kantor cabang, sementara (30%) mengetahuinya dari teman atau keluarga. Sebagian lainnya mengenal platform ini melalui media sosial (20%) dan tempat kerja (10%). Temuan ini menunjukkan bahwa kantor cabang masih menjadi kanal utama dalam menyosialisasikan platform digital kepada nasabah, meskipun pengaruh lingkungan sosial dan media mulai memberikan kontribusi.Terkait frekuensi penggunaan, terdapat variasi dalam pola pemanfaatan platform oleh responden. Sebanyak 40%

responden menggunakan bsgtouch secara rutin, sementara 50% menggunakannya secara berkala, dan 10% jarang memanfaatkannya. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden belum sepenuhnya bergantung pada platform digital dalam kegiatan perbankan sehari-hari.

Fitur yang paling sering diakses adalah bsgtouch (80%), sementara bsgqris digunakan oleh (20%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa bsgtouch menjadi fitur yang paling dikenal dan digunakan dalam sistem layanan digital Bank SulutGo.

Alasan utama responden dalam menggunakan platform digital ini didominasi oleh faktor kemudahan dalam melakukan transaksi (60%). Selain itu, 20% responden memilih platform ini karena dinilai hemat waktu dan praktis, sementara 20% lainnya menggunakan platform ini sebagai kewajiban dari perusahaan atau instansi. Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi dan kenyamanan merupakan faktor kunci yang mendorong adopsi layanan digital oleh nasabah.

Beberapa responden juga mengemukakan bahwa ketertarikan dalam mencoba layanan digital Bank SulutGo dipengaruhi oleh kebutuhan instansi dan fleksibilitas layanan. Hal ini menggarisbawahi peran faktor eksternal dalam mendorong penggunaan teknologi digital, khususnya di kalangan profesional dan institusional.

Dalam perbandingan dengan platform digital dari bank lain, sebagian besar responden menilai bahwa platform Bank SulutGo telah menunjukkan

perkembangan positif. Namun, mereka juga mengidentifikasi adanya keterbatasan yang dirasakan dibandingkan aplikasi perbankan lainnya. Beberapa responden menyatakan bahwa “aplikasi ini sudah menunjukkan perkembangan, tetapi masih tertinggal dibandingkan aplikasi bank lain.” Keluhan yang disampaikan terutama terkait dengan minimnya fitur dan keterbatasan layanan pembayaran dan pembelian. Salah satu responden menyoroti bahwa “platform Bank SulutGo belum memiliki fitur cardless seperti yang tersedia di bank lain.”

Secara keseluruhan, analisis ini mengindikasikan bahwa meskipun platform digital Bank SulutGo telah mengalami kemajuan, masih terdapat peluang untuk melakukan pengembangan lebih lanjut, terutama dalam penambahan fitur dan layanan yang lebih beragam guna meningkatkan daya saing dengan platform digital dari bank lain.

4.2.2 Kepuasan Pengguna

Pada tema kedua yang berfokus pada kepuasan pengguna, mayoritas responden (70%) menilai bahwa navigasi pada platform digital Bank SulutGo berada dalam kategori cukup baik, sementara 20% menilainya baik, dan 10% menganggap navigasi tersebut sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa bahwa navigasi platform telah memadai, masih terdapat peluang untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Dalam aspek kemudahan akses fitur, 70% responden menyatakan tidak mengalami kesulitan dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia, sedangkan 30%

mengaku mengalami hambatan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa platform ini cukup mudah dioperasikan, meskipun terdapat sebagian kecil pengguna yang menghadapi kendala dalam mengakses fitur tertentu.

Keamanan transaksi menjadi aspek yang mendapat perhatian besar dari para responden. Sebanyak 90% merasa aman menggunakan platform digital Bank SulutGo dalam melakukan transaksi keuangan, sementara 10% merasa kurang aman. Penilaian terhadap keamanan data pribadi menunjukkan hasil yang relatif positif, dengan 50% responden menilai platform ini sebagai cukup aman, 30% menilai aman, dan 20% menganggapnya sangat aman. Temuan ini menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem keamanan platform, meskipun aspek keamanan tetap menjadi area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih optimal.

Dari segi efisiensi pengelolaan keuangan, 90% responden menyatakan bahwa platform digital ini membantu mereka dalam mengelola kebutuhan keuangan secara lebih efisien, sedangkan 10% responden merasa belum merasakan manfaat tersebut. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai platform digital Bank SulutGo sebagai sarana yang mendukung kemudahan dan efektivitas dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

Fitur yang paling sering digunakan oleh responden adalah transfer dana (50%), diikuti oleh pembayaran tagihan (20%), cek saldo dan mutasi rekening (20%), serta investasi/tabungan berjangka (10%). Responden menilai fitur-fitur ini bermanfaat karena memberikan kemudahan dalam transaksi tanpa perlu

mengunjungi ATM dan menghemat waktu dalam melakukan pembayaran atau transfer antar bank. Salah satu responden menyatakan, “Saya bisa melihat gaji dan tunjangan masuk tanpa harus datang ke bank, ini sangat membantu.”

Secara umum, tanggapan terhadap layanan digital Bank SulutGo bervariasi. Sebagian besar responden menilai bahwa layanan ini berada dalam kategori cukup baik hingga lumayan baik, meskipun terdapat beberapa masukan mengenai perlunya peningkatan, khususnya dalam aspek keamanan dan pengembangan fitur. Salah satu responden menyatakan, “Layanannya cukup baik, tetapi masih perlu perbaikan dalam hal keamanan dan peningkatan fitur.”

Dalam hal kepuasan pengguna, mayoritas responden menyatakan puas dengan pengalaman mereka menggunakan platform ini. Seorang responden menyebutkan, “Saya merasa sangat terbantu karena tidak perlu mengantre di bank.” Namun, terdapat juga beberapa responden yang mengungkapkan ketidakpuasan karena keterbatasan fitur atau gangguan teknis. Salah satu responden menyatakan, “Saya merasa kurang puas karena sistem sering mengalami error.”

Berdasarkan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun platform digital Bank SulutGo telah menunjukkan kontribusi positif dalam mempermudah transaksi nasabah, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian dan pengembangan lebih lanjut. Fokus peningkatan terutama perlu dilakukan pada penambahan fitur, peningkatan keamanan, dan stabilitas sistem agar platform ini dapat bersaing dan memenuhi ekspektasi pengguna secara menyeluruh.

4.2.3 Hambatan

Pada tema ketiga berkaitan dengan tantangan teknis dan hambatan penggunaan, sebagian responden menyatakan adanya masalah teknis saat menggunakan platform digital Bank SulutGo. Salah satu bentuk kendala yang diungkapkan adalah ketidakcocokan aplikasi dengan perangkat iPhone pada tahap awal penggunaan. Beberapa responden juga mengalami pemblokiran akun secara tiba-tiba, kesalahan sistem (error) saat melakukan pembelian pulsa dan listrik, serta permintaan pembaruan aplikasi yang berulang kali. Selain itu, gangguan jaringan dan ketidakmampuan untuk login turut menjadi keluhan yang diutarakan oleh responden. Meski demikian, terdapat sejumlah responden yang menyatakan tidak mengalami masalah teknis selama menggunakan platform ini.

Dalam hal kecepatan penyelesaian masalah, mayoritas responden menilai respons bank dalam menangani kendala berada dalam kategori cukup cepat atau sedang (50%). Sebanyak 30% responden menyatakan bahwa masalah diselesaikan dengan cepat, sementara 10% menilai penyelesaiannya sangat cepat. Namun, masih terdapat 10% responden yang merasa bahwa penanganan kendala berlangsung lambat.

Sebagian besar responden (100%) menyatakan bahwa fitur-fitur dalam platform digital Bank SulutGo mudah dipahami dan tidak ada bagian tertentu yang dianggap membingungkan. Hal ini menunjukkan bahwa platform memiliki antarmuka yang cukup intuitif dan ramah pengguna. Dalam hal kebutuhan pelatihan tambahan, 80% responden merasa tidak memerlukan panduan atau pelatihan untuk

mengoperasikan platform, sedangkan 20% menyatakan memerlukan pelatihan agar dapat memanfaatkan platform secara lebih optimal.

Koneksi internet dan perangkat yang digunakan menjadi faktor eksternal yang cukup dominan dalam memengaruhi akses terhadap platform. Sebanyak 80% responden mengaku pernah mengalami hambatan terkait koneksi atau perangkat, sementara 20% menyatakan tidak mengalami kendala tersebut.

Terkait dengan hambatan di luar platform, 60% responden menyatakan tidak ada faktor eksternal yang memengaruhi penggunaan mereka. Namun, 30% responden mengungkapkan bahwa kepercayaan terhadap keamanan data menjadi salah satu alasan yang menghambat adopsi penuh terhadap platform digital ini. Sebanyak 10% responden juga mengaku bahwa kebiasaan menggunakan layanan perbankan konvensional masih memengaruhi pola penggunaan platform digital.

Dalam aspek pengembangan dan peningkatan fitur, beberapa responden mengusulkan agar fitur QRIS dapat diintegrasikan langsung ke dalam aplikasi BSGtouch untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan penggunaan, sehingga tidak perlu mengakses aplikasi terpisah. Saran lain yang muncul adalah menambah layanan pembayaran dan pembelian, serta penyediaan fitur cardless untuk mempermudah proses penarikan tunai tanpa kartu. Salah satu responden menyatakan, “Semoga aplikasi QRIS BSG bisa disatukan dengan BSGtouch agar lebih efisien seperti platform digital bank lain.”

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa meskipun platform digital Bank SulutGo telah memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi,

masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu segera ditangani. Pengembangan fitur tambahan, peningkatan stabilitas sistem, serta integrasi layanan menjadi area utama yang disoroti oleh responden sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing platform dan memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih komprehensif.

4.3 Pembahasan Hasil

4.3.1 Bagaimana tingkat adopsi penggunaan platform digital di PT Bank SulutGo

Temuan ini menjawab pertanyaan rumusan masalah pertama yang mengungkap bahwa tingkat adopsi platform digital Bank SulutGo, khususnya fitur bsgtouch, dipengaruhi oleh kemudahan dalam melakukan transaksi dan efisiensi waktu. Kanal utama penyebaran informasi mengenai platform ini berasal dari kantor cabang, sementara pengaruh media sosial dan lingkungan sosial, seperti teman atau keluarga, memberikan kontribusi sebesar 50%. Temuan ini mencerminkan bahwa meskipun penggunaan layanan digital telah meningkat, ketergantungan nasabah terhadap layanan konvensional melalui kantor cabang masih cukup tinggi. Hasil penelitian tersebut memperkuat konsep dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989) yang menegaskan bahwa perceived ease of use dan perceived usefulness menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi adopsi teknologi. Kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh platform digital Bank SulutGo menunjukkan bahwa perceived usefulness berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan adopsi teknologi. Kewajiban dari instansi atau perusahaan dalam memanfaatkan platform digital menunjukkan adanya pengaruh norma subjektif dan lingkungan sosial dalam pengambilan

keputusan pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam Theory of Reasoned Action (TRA) dan Theory of Planned Behavior (TPB), Delone & Mclean (2003) dan Safira & Susilowati (2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Safira & Susilowati (2021), di mana kepuasan pengguna dan loyalitas menjadi faktor penentu dalam adopsi layanan digital perbankan. Dalam konteks ini, dominasi penggunaan fitur bsgtouch sebesar 80% mengindikasikan bahwa pengalaman positif nasabah terhadap platform digital berkontribusi terhadap intensi penggunaan secara berkelanjutan. Temuan terkait perbandingan fitur antara platform digital Bank SulutGo dengan bank lain serta keterbatasan fitur seperti ketiadaan cardless mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhtadien, Aziz, & Hermawan (2024). Dalam penelitian tersebut, inovasi dan diversifikasi layanan digital dipandang sebagai faktor krusial dalam meningkatkan adopsi teknologi perbankan. Keterbatasan fitur pada platform Bank SulutGo mengindikasikan adanya peluang pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dan daya saing dengan platform perbankan digital lainnya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa adopsi platform digital Bank SulutGo dipengaruhi oleh kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan kewajiban institusional dengan kantor cabang sebagai kanal utama penyebaran informasi. Untuk meningkatkan adopsi, Bank SulutGo disarankan memperluas kanal sosialisasi melalui platform digital dan media sosial guna menjangkau segmen nasabah yang lebih luas serta mengurangi ketergantungan pada kantor cabang. Peningkatan fitur dan fungsionalitas platform seperti penambahan layanan cardless

dan perluasan opsi pembayaran diperlukan agar platform lebih kompetitif dibandingkan layanan perbankan lain. Pengembangan program edukasi digital melalui webinar, tutorial online, dan simulasi transaksi perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Dalam rangka memperkuat kepercayaan, Bank SulutGo disarankan meningkatkan keamanan siber serta transparansi terkait kebijakan privasi dan perlindungan data. Program loyalitas berbasis digital juga dapat dimanfaatkan untuk mendorong penggunaan platform secara rutin melalui pemberian insentif atau promo khusus bagi pengguna aktif. Melalui strategi ini, Bank SulutGo diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, mempercepat adopsi teknologi, dan memperkuat posisi sebagai penyedia layanan keuangan digital yang inovatif dan terpercaya di Sulawesi Utara dan Gorontalo.

4.3.2 Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap platform digital PT Bank SulutGo

Temuan ini menjawab pertanyaan rumusan masalah kedua mengenai aspek-aspek yang menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan perbankan digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap platform digital Bank SulutGo dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan manfaat yang dirasakan. Mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan penggunaan dan tingkat keamanan platform, meskipun terdapat kritik terkait fitur yang terbatas dan masalah teknis. Oleh karena itu, temuan ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman lebih lanjut mengenai pentingnya pengembangan fitur yang mempermudah penggunaan serta peningkatan keamanan

untuk meningkatkan kepuasan dan adopsi layanan perbankan digital. Temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna. Faktor-faktor ini, dalam penelitian ini, menunjukkan peran penting kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan terhadap tingkat kepuasan pengguna platform digital Bank SulutGo. Selain itu, hasil penelitian terkait dengan keamanan transaksi mendukung temuan Cahyono et al. (2024), yang menegaskan bahwa sistem keamanan yang baik diperlukan untuk membangun kepercayaan dalam penggunaan layanan perbankan digital. Penelitian ini juga sesuai dengan pandangan Kotler & Keller (2016), yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang memenuhi harapan pengguna berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan temuan penelitian ini, perusahaan perlu mengimplementasikan sejumlah langkah praktis guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap platform digital Bank SulutGo. Pengembangan antarmuka dan fitur teknologi yang mempermudah pengguna dalam mengakses layanan menjadi hal yang perlu difokuskan. Peningkatan kemudahan penggunaan dapat dicapai dengan merancang platform yang memiliki antarmuka intuitif dan mudah dipelajari, sehingga dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Perhatian terhadap aspek keamanan transaksi juga penting, mengingat hal ini merupakan isu utama bagi banyak pengguna. Penyediaan sistem keamanan yang lebih kuat dan transparan dapat memperkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan

digital. Kepercayaan yang terbangun akan mendorong pengguna untuk lebih sering menggunakan platform, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Selain itu, penambahan fitur yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna juga perlu dilakukan guna meningkatkan manfaat yang dirasakan. Menambahkan layanan pembayaran, pembelian, atau fitur lainnya yang dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan akan membuat platform semakin bermanfaat dan praktis bagi pengguna. Penyediaan berbagai opsi yang mempermudah transaksi dapat menjadikan platform sebagai alat yang sangat berguna dalam kegiatan perbankan sehari-hari.

4.3.3 Apa saja hambatan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan platform digital PT Bank SulutGo

Temuan ini menjawab pertanyaan rumusan masalah ketiga mengenai kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan platform digital perbankan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran faktor eksternal, seperti koneksi internet dan perangkat, serta faktor psikologis, seperti kepercayaan terhadap keamanan data, dalam adopsi dan kepuasan nasabah. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun platform digital Bank SulutGo memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi, terdapat hambatan-hambatan yang memengaruhi pengalaman pengguna, seperti masalah teknis, ketidakcocokan perangkat, gangguan jaringan, serta kekhawatiran terkait keamanan data. Meskipun antarmuka platform dinilai mudah dipahami, terdapat kebutuhan untuk pengembangan fitur yang lebih terintegrasi dan peningkatan stabilitas sistem agar potensi e-banking dapat dimaksimalkan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Dayyan, Nurjanah, & Bestari (2022), yang menemukan bahwa hambatan teknis dan kurangnya pengetahuan pengguna menjadi faktor penghambat dalam adopsi e-banking. Nasabah yang mengalami kesulitan teknis serta kekhawatiran mengenai keamanan lebih cenderung memilih layanan perbankan konvensional, yang serupa dengan hasil temuan dalam penelitian ini. Temuan tersebut juga mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan, bersama dengan kepercayaan terhadap keamanan, merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi baru.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun platform digital Bank SulutGo menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi, hambatan teknis serta kekhawatiran terkait keamanan masih menghalangi adopsi penuh dari nasabah. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk meningkatkan stabilitas sistem dan mengatasi masalah teknis yang sering muncul, seperti kesalahan sistem, ketidakcocokan perangkat, dan gangguan jaringan. Selain itu, aspek keamanan data harus mendapat perhatian lebih dengan meningkatkan transparansi dan memperkuat perlindungan data pribadi nasabah, guna menciptakan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan e-banking. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk Bank SulutGo adalah mengembangkan fitur yang lebih terintegrasi, misalnya dengan menambahkan QRIS dalam aplikasi BSGtouch dan memperluas layanan pembayaran serta pembelian agar lebih efisien dan mudah diakses oleh nasabah. Meskipun mayoritas responden merasa platform sudah cukup mudah

digunakan, sebagian kecil masih memerlukan panduan tambahan, sehingga program edukasi yang berkelanjutan mengenai penggunaan platform digital perlu dilakukan. Langkah-langkah tersebut dapat meningkatkan pengalaman pengguna, mempercepat adopsi layanan digital, dan memperkuat daya saing Bank SulutGo di pasar perbankan digital.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adopsi platform digital PT Bank SulutGo dengan fokus pada tingkat adopsi, faktor-faktor kepuasan pengguna, serta hambatan yang dihadapi dalam penggunaannya. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa meskipun penggunaan platform digital Bank SulutGo mengalami peningkatan, tingkat adopsi masih dipengaruhi oleh kebiasaan nasabah yang lebih nyaman dengan layanan perbankan konvensional.
2. Adopsi

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong adopsi platform digital Bank SulutGo adalah kemudahan dalam transaksi dan efisiensi waktu. Sebagian besar pengguna mengenal layanan digital ini melalui kantor cabang, meskipun media sosial dan rekomendasi dari lingkungan sosial juga mulai berkontribusi. Namun, keterbatasan fitur, seperti tidak tersedianya layanan cardless dan masih terbatasnya opsi transaksi, menjadi hambatan dalam meningkatkan daya saing platform dibandingkan dengan bank lain.

3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan navigasi, keamanan transaksi, serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan platform digital. Mayoritas pengguna merasa cukup puas dengan pengalaman mereka, terutama dalam kemudahan akses dan efisiensi transaksi. Namun, beberapa kendala teknis dan terbatasnya fitur membuat tingkat kepuasan belum optimal. Peningkatan keamanan dan diversifikasi layanan menjadi aspek penting yang perlu dikembangkan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

4. Hambatan

   Hambatan utama dalam penggunaan platform digital Bank SulutGo mencakup gangguan teknis, ketidakcocokan perangkat, dan kekhawatiran terkait keamanan data. Sebagian nasabah juga masih terbiasa menggunakan layanan konvensional dan merasa kurang yakin terhadap perlindungan data yang ditawarkan oleh platform digital ini. Selain itu, koneksi internet dan perangkat yang digunakan juga menjadi faktor eksternal yang memengaruhi aksesibilitas layanan.

5. Secara keseluruhan, meskipun platform digital Bank SulutGo telah memberikan manfaat bagi nasabah, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi agar tingkat adopsi dan kepuasan pengguna dapat meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, pengembangan fitur baru, peningkatan keamanan sistem, serta strategi edukasi digital menjadi langkah strategis yang perlu diimplementasikan untuk mempercepat transformasi digital Bank SulutGo dan meningkatkan daya saingnya di industri perbankan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai adopsi platform digital di PT Bank SulutGo, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan adopsi, kepuasan pengguna, serta mengatasi hambatan yang dihadapi nasabah dalam penggunaan layanan digital yaitu:

1. Meningkatkan Adopsi Platform Digital

- Memperluas sosialisasi digital

  Mengoptimalkan penggunaan media sosial, website resmi, dan kampanye digital untuk meningkatkan kesadaran nasabah tentang manfaat platform digital.

- Pengembangan fitur inovatif

  Menyediakan fitur tambahan seperti layanan cardless withdrawal, pembayaran QRIS langsung melalui aplikasi, serta perluasan opsi transaksi guna meningkatkan daya saing.

- Meningkatkan keterlibatan nasabah

  Mengadakan program edukasi digital seperti webinar, simulasi penggunaan aplikasi, serta promosi khusus bagi nasabah baru agar lebih familiar dengan layanan digital.

2. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

- Peningkatan antarmuka pengguna

Menyederhanakan navigasi aplikasi, memperbaiki desain antarmuka agar lebih intuitif, serta meningkatkan aksesibilitas bagi berbagai perangkat.

- Peningkatan keamanan dan kepercayaan pengguna

  Memperkuat sistem keamanan dengan autentikasi ganda, enkripsi data yang lebih baik, serta edukasi tentang perlindungan data pribadi guna mengurangi kekhawatiran nasabah terhadap keamanan platform.

- Peningkatan stabilitas system

  Mengoptimalkan infrastruktur teknologi untuk mengurangi kemungkinan error, kendala login, serta memastikan kelancaran transaksi tanpa gangguan teknis.

3. Mengatasi Hambatan Penggunaan

- Mengurangi kendala teknis

  Meningkatkan kompatibilitas aplikasi dengan berbagai perangkat, mengurangi kesalahan sistem yang sering terjadi, serta memberikan panduan troubleshooting yang mudah diakses.

- Meningkatkan pelayanan pelanggan

  Mempercepat respons dalam menangani keluhan nasabah melalui layanan bantuan 24/7 serta meningkatkan kualitas customer service dalam menangani permasalahan teknis.

- Edukasi dan pelatihan digital

  Menyediakan tutorial interaktif dalam aplikasi serta workshop bagi nasabah yang masih kurang terbiasa dengan layanan digital agar lebih nyaman dalam menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikhram, Rusdy A Sirodj, and Muhammad Win Afgani. 2023. "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3(01): 1–9.

Cahyono, Dwi, Rifqi Fahrudin, Alwiyah, and Amelia Sinclair. 2024. "Pentingnya Edukasi Dalam Mengatasi Keamanan Data Mobile Banking Di Indonesia." *MENTARI: Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi* 3(1): 81–89. doi:10.33050.

Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13(3): 319–40. doi:10.2307/249008.

Dayyan, Muhammad, Nurjanah, and Uci Dinda Ayu Bestari. 2022. "ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA LANGSA." *Jurnal Ekonomi Bisnis Islam* 7(1): 191–206. doi:https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058 ANALISIS.

Delone, William, and Ephraim Mclean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19(4): 9–30. doi:10.1080/07421222.2003.11045748.

Donabella, Belinda Calista, and Asfi Manzilati. 2022. "ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL BANK." *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking* 1(2): 218–29. doi:https://doi.org/10.21776/csefb.2022.01.2.04.

Erwin, Erwin, Asmara Wildani Pasaribu, Nurillah Jamil Achmawati Novel, Abdurrahman Rahim Thaha, Iwan Adhicandra, Citra Suardi, Arnold Nasir, and Muhammad Syafaat. 2023. *Transformasi Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Fiantika, Feny Rita, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, et al. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 1st ed. ed. M.Hum Yuliatri Novita. Padang: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.

Hanum, Fauziah, Bhakti Helvi Rambe, Nova Jayanti Harahap, Yudi Prayoga, and Muhammad Yasir Arafat Pohan. 2023. "The Important Role of Adopting the Use of Technology in Universities after COVID-19: Application of the Technology Acceptance Model." *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen)* 10(1): 74–80.

Hasan, Hajar. 2022. "Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada Stmik Tidore Mandiri." *JURASIK (Jurnal Informasi dan Komputer)*

2(1): 23–29.

Iqbal, Muhammad, Abdul Hamid, and Mastura. 2019. “ERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM MEMILIH PENGARUH MOTIVASI, PERILAKU DAN PEMAHAMAN BANK SYARIAH DI ACEH TAMIANG.” *Jurnal Investasi Islam* 4(2): 153–65. doi:https://doi.org/10.32505/jii.v4i2.1372.

Irsyad, Ferozi Ramdana, Filja Azkiah Siregar, Jonatan Marbun, and Hasyim Hasyim. 2024. “Menghadapi Era Baru: Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia.” *Transformasi: Journal Of Economics And Business Management* 3(2): 29–46.

Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis; Salah Kaprah Dan Pengalaman - Pengalaman*. 2007th ed. yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.

Judijanto, Loso, Rina Destiana, Eko Sudarmanto, Ida Ayu Putri Suprapti, and Iwan Harsono. 2024. “Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, Dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science* 3(01): 20–28.

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. England: Pearson Education.

Lina, Lia Febria, and Berlintina Permatasari. 2020. “Social Media Capabilities Dalam Adopsi Media Sosial Guna Meningkatkan Kinerja UMKM.” *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen* 17(2): 227–38. doi:10.29259/jmbt.v17i2.12455.

Mashuri, Mashuri, and Dwi Nurjannah. 2020. “Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing.” *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1(1): 97–112. doi:10.46367/jps.v1i1.205.

Muhtadien, A. Zeze, Abdul Aziz, and Hendrik Hermawan. 2024. “Analisis Penguatan Digitalisasi Perbankan Melalui Peningkatan Perlindungan Dana Bank Konsumen Oleh OJK.” *Jurnal Ekonomi,Akuntansi, dan Perpajakan (JEAP)* 1(3): 213–23. doi:https://doi.org/10.61132/jeap.v1i3.291.

Ningsih, Elisa Pitria. 2024. “Implementasi Teknologi Digital Dalam Pendidikan: Manfaat Dan Hambatan.” *Journal EduTech* 1(1): 1–8.

Putri, Dewi Fatmala, Andriani, Widya Ratna Sari, and Faricha Lita Nabbila. 2023. “ANALISIS PERLINDUNGAN NASABAH BSI TERHADAP KEBOCORAN DATA DALAM MENGGUNAKAN DIGITAL BANKING.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen* 1(4): 173–81. doi:https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.331.

Radianto, Wirawan Endro Dwi, Tommy Christian Efrata, and Liliana Dewi. 2024. *Peran Value Congruence Dan Value In Use Untuk Meningkatkan Penggunaan Fintech*. Penerbit Mithra.

Safira, femila brina, and Yeye Susilowati. 2021. “PENGARUH ADOPSI INOVASI TEKNOLOGI E-BANKING TERHADAP KINERJA DENGAN DIMODERASI PENGENDALIAN INTERN.” *open journal systems* 16(2): 6295–6310.

Sari, Khansa Inggita, Maria Claudita Abigael, and Ambar Krisna Putri. 2024. “PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH TERHADAP BOCORNYA RAHASIA DATA M-BANGKING DI ERA DIGITAL.” *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1(6): 335–47.

Sitohang, Rommel, Henri Saragih, and Ragu Rahman. 2021. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KESADARAN MEREK DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SUMUT MEDAN.” *Jurnal Ilmiah Methonomi* 7(2): 206–17.

Susila, NyomanDewi Saras Ari, Komang Endrawan Sumadi Putra, and Idham Khalik. 2023. “Pengaruh Citra Merek Dan Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Mobile Banking BCA.” *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 5(2).

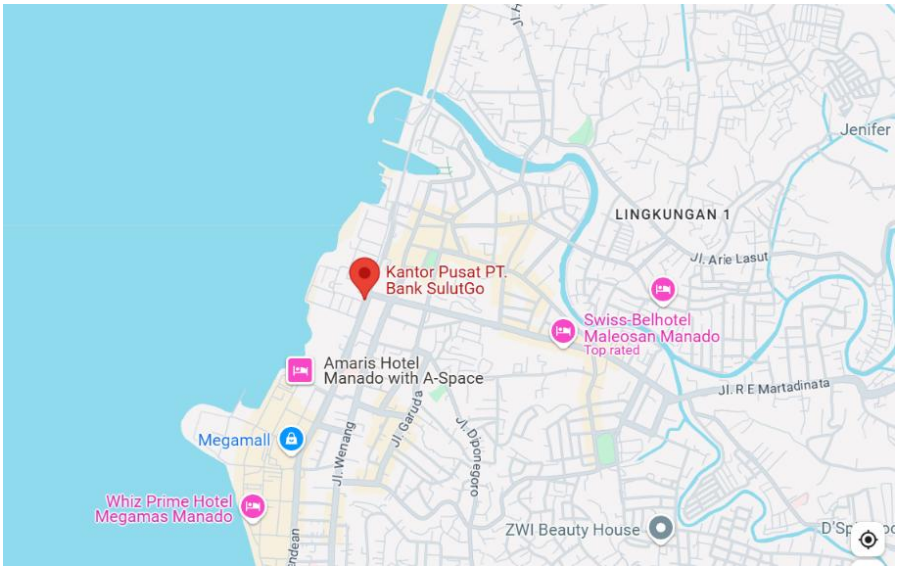
Venkatesh, Viswanath, James Y. L. Thong, and Xin Xu. 2012. “Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.” *Management Information Systems Research Center* 36(1): 157–78. doi:https://doi.org/10.2307/41410412.

Wardhana, Aditya. 2023. “Perilaku Konsumen Di Era Digital.” *Purbalingga: Eureka*.

Wicaksono, Soetam Rizky. 2023. *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. 1st ed. Malang - Jawa Timur - Indonesia: CV. Seribu Bintang. doi:10.5281/zenodo.7754254.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Peta Kantor PT. Bank SulutGo

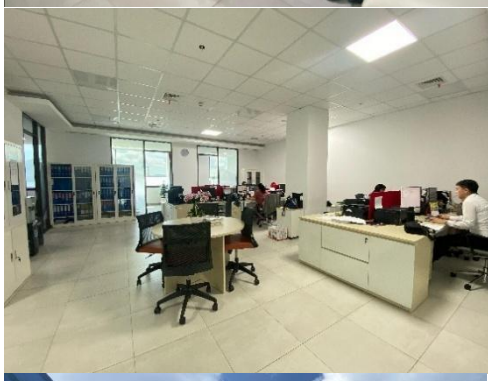


Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Magang










BSG
BSG
BSG

Putra Putri

Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Magang

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Nomor : 2687/Ka ProdiMnj/60/Prodi.Mnj/XI/2023 Yogyakarta, 16 November 2023
Perihal : Permohonan Izin Magang

Kepada Yth.

Pimpinan

Divisi Human Capital

PT. Bank SulutGo

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi Pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan izin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama	: Nilam Basuki
NIM	21311503
Alamat	: Lingkungan X
Tempat/Tgl. Lahir	: Manado, 20 Maret 2004
Program Studi	: Manajemen
Jenjang	: Sarjana
Periode Magang	: 12 Februari 2024 – 21 Juni 2024

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kaprodi Manajemen S1

Abdur Rafik, S.E., M.Sc.
NIK : 133110105

Lampiran 4 Surat Persetujuan Magang

BSG
Tarang Pe Bank

Nomor : 010/A/HC/I/2024
Lampiran : -

Manado, 12 Januari 2024

Kepada Yth,
Kepala Kaprodi Manajemen S1
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
Di -
Tempat.

Perihal : Persetujuan Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Menunjuk Surat dari Universitas Islam Indonesia, Perihal Permohonan Praktik Kerja Lapangan, maka dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui mahasiswa dengan nama-nama sebagai berikut :

Nama : Nilam Basuki
NIM : 21311503

untuk melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) di PT. Bank SulutGo terhitung mulai tanggal 12 Februari 2024 sampai dengan 21 Juni 2024, dengan ketentuan taat pada semua peraturan yang berlaku di PT. Bank SulutGo termasuk menjaga kerahasiaan Bank.

Demikian disampaikan atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

DIVISI HUMAN CAPITAL,
BSG
KANTOR PUSAT

WENDA W. RUMAMBI
Pemimpin

Tembusan :
- *Peserta PKL*
- *Arsip*

Kantor Pusat
Jl. Piere Tendean Manado 95111, Indonesia
Telp. (0431) 888659 **Fax.** (0431) 854522
www.banksulutgo.co.id

Lampiran 5 Sertifikat Selesai Magang



BSG

CERTIFICATE

PROUDLY AWARDED TO:

Nilam Basuki

For Internship on Pemasaran Dana Division
PT. Bank SulutGo Central Office
From February 12, 2024 - June 15, 2024
With Results : **OUTSTANDING ACHIEVEMENTS**

Manado, 25th June 2024

PT. BANK SULUTGO
HUMAN CAPITAL DIVISION
TRAINING & DEVELOPMENT DEPARTMENT

BSG
KANTOR PUSAT

Diane I.K Kindangen

Head Of Department

Lampiran 6 *Approval Latter* Publikasi



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
DOSEN PEMBIMBING PENULISAN TUGAS AKHIR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan ini saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa	: Nilam Basuki
NIM	: 21311503
Judul Tugas Akhir	: Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Adopsi Penggunaan Platform Digital pada PT Bank SulutGo
Judul Publikasi	: Analysis Of Consumer Behavior Towards The Adoption Of Digital Platform Use At PT Bank SulutGo
Nama Jurnal/Media Massa/Prosiding	: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis
Tautan Jurnal/Media Massa/Prosiding	: https://doi.org/10.37676/ekombis.v13i1

Yang saya submit telah diperiksa dan telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Penulisan Tugas Akhir saya. Demikian, Terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 05 Januari 2025	Menyetujui,
Mahasiswa	Dosen Pembimbing
(Nilam Basuki)	(RR. Ratna Roostika,S.E., MAC., Ph.D.)

Lampiran 7 Letter of Acceptance Publikasi Jurnal



SURAT KETERANGAN
Nomor : **33/1/II/2025**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Heskyel Pranata Tarigan S.M.**
Jabatan : **Admin**

Dengan ini menerangkan bahwa artikel dengan judul:
Analysis Of Consumer Behavior Towards The Adoption Of Digital Platform Use At PT Bank SulutGo

yang merupakan tulisan dari:
Nilam Basuki, Raden Roro Ratna Roostika

telah diterima dan akan diterbitkan pada *EKOMBIS REVIEW Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* **Volume 13 Nomor 2, April 2025**.

Demikian keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

scan the qrcode for verification

Bengkulu, 6 Februari 2025
Administrasi Jurnal,

Heskyel Pranata Tarigan S.M.

Lampiran 8 Sertifikat Publikasi Magang



SERTIFIKAT

PUBLIKASI JURNAL

Sertifikat ini dengan bangga diberikan kepada

NILAM BASUKI, RADEN RORO RATNA ROOSTIKA

sebagai pengakuan atas publikasi yang diterbitkan pada jurnal
EKOMBIS REVIEW Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis dengan judul

"Analysis Of Consumer Behavior Towards The Adoption Of Digital Platform Use At PT Bank SulutGo"

Volume 13 Nomor 2, April 2025

scan the qrcode for verification

Bengkulu, 6 Februari 2025
Administrasi Jurnal

Heskyel Pranata Tarigan S.M.

Lampiran 9 Hasil Kuesioner Wawancara

Nama Lengkap

10 responses

Ika Wulandari

Reini Selasti

Kimberly Hangewa

Yanto Salemba

erika chenia vara morasa

Angelina Kombaitan

Zidan Ariga Pratama

sharon kondoj

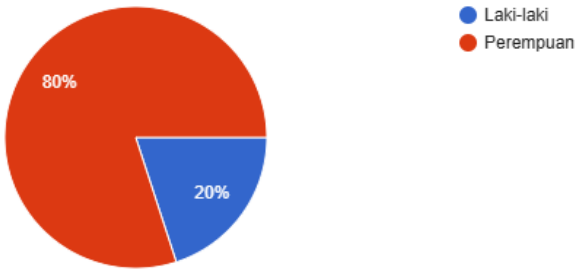
Nunki Artura

Fadhilah Hi A. Muthalib

Jenis Kelamin

Copy chart

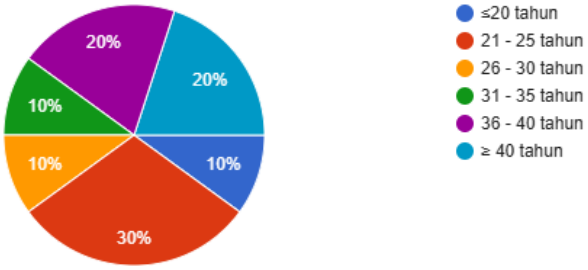
10 responses



Usia

Copy chart

10 responses



Tingkat Adopsi Platform Digital PT Bank SulutGo

Apakah Anda mengetahui platform digital yang disediakan oleh PT Bank SulutGo? Jika ya, bagaimana Anda mengetahui tentang platform tersebut?

Copy chart

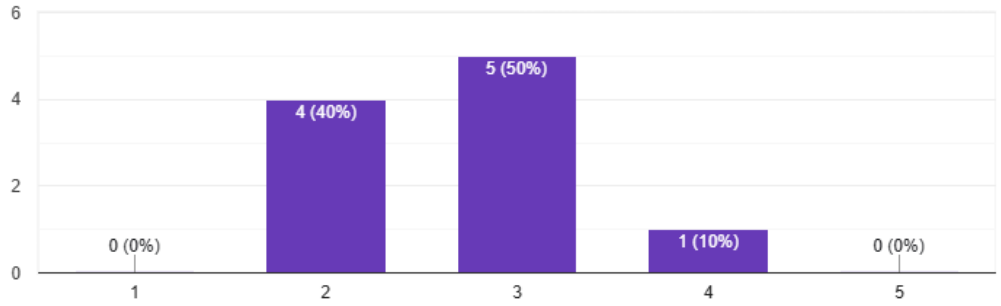
10 responses



Seberapa sering Anda menggunakan platform digital bsgtouch Bank SulutGo?

Copy chart

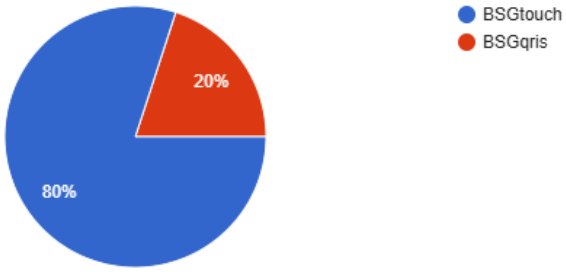
10 responses



Apa fitur yang paling sering Anda gunakan di platform digital Bank SulutGo?

Copy chart

10 responses



Apa alasan utama Anda mulai menggunakan platform digital Bank SulutGo?

Copy chart

10 responses



Apakah ada faktor tertentu yang membuat Anda tertarik untuk mencoba layanan digital ini?

8 responses

tidak

Ada

Kebutuhan instansi

Tidak ada

karena mudah dan praktis

Fleksibel

Ya

Apakah Anda menggunakan platform digital dari bank lain? Jika ya, bagaimana perbandingan pengalaman Anda dengan platform Bank SulutGo?

9 responses

Sudah ok, mulai ada perkembangan aplikasi. Walaupun masih kalah jika dibandingkan aplikasi bank lain

Bank Sulutgo masih kurang fitur2 lain

lebih perbanyak lagi layanan pembayaran dan juga pembelian yang ada di platform BSG

Ada, lebih cepat dan mudah

Ya...sama

fitur pada platform Bank SulutGo masih kurang lengkap, dibanding platform digital pada bank lain

beda difitur' nya saja

Bank sulutgo tidak ada fitur cardless

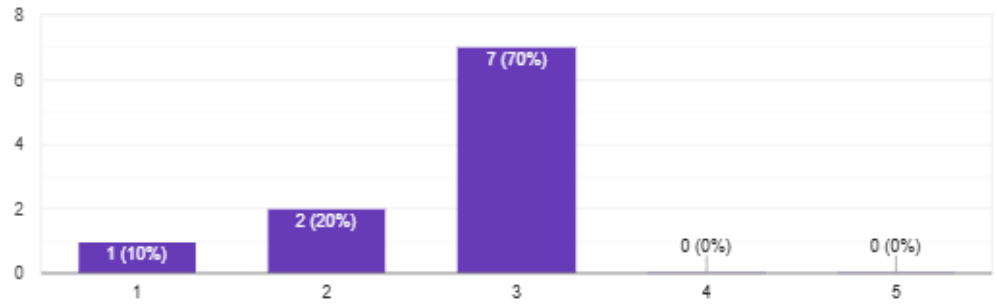
Berbeda

kepuasan pengguna terhadap platform digital PT Bank SulutGo

Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan navigasi dalam platform digital Bank SulutGo?

Copy chart

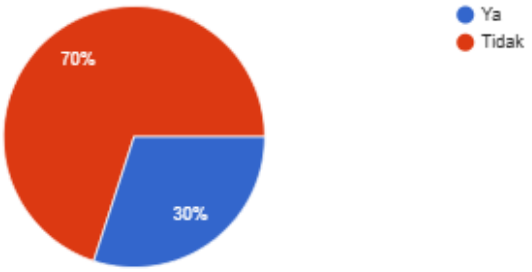
10 responses



Apakah Anda mengalami kesulitan dalam mengakses fitur-fitur tertentu?

Copy chart

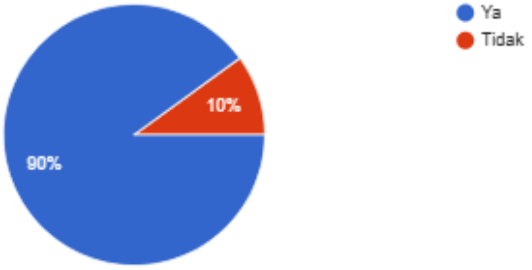
10 responses



Apakah Anda merasa aman menggunakan platform digital Bank SulutGo untuk transaksi keuangan?

Copy chart

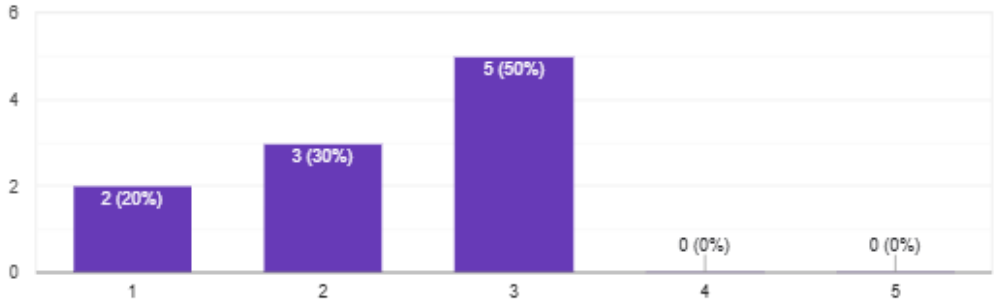
10 responses



Bagaimana Anda menilai keamanan data pribadi Anda saat menggunakan platform ini?

Copy chart

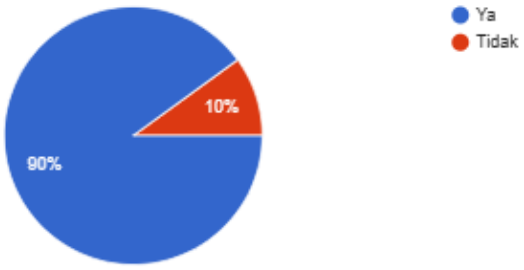
10 responses



Apakah platform digital Bank SulutGo membantu Anda dalam mengelola kebutuhan keuangan dengan lebih efisien?

Copy chart

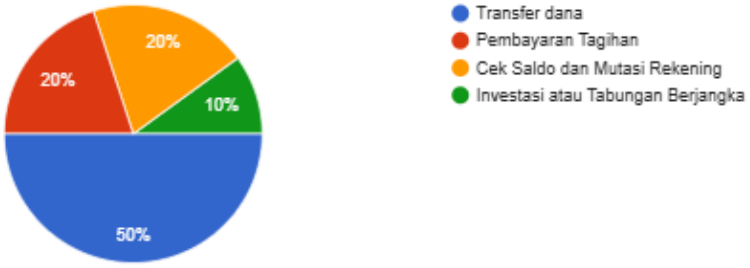
10 responses



Fitur apa yang menurut Anda paling berguna?

Copy chart

10 responses



Mengapa fitur tersebut berguna?

10 responses

- Bisa lihat gaji & tunjangan masuk
- Menghemat waktu tanpe perlu ke ATM
- lebih mempermudah dalam pembayaran
- Kemudahan dalam melakukan transaksi atar bank sulut
- karna mempermydah
- Bisa mudah mentransfer kemana saja
- karena lebih aman
- lebih mudah
- Tidak perlu ke atm

Bagaimana kesan Anda terhadap layanan digital Bank SulutGo secara keseluruhan?

10 responses

cukup baik

Lumayan baik. Tolong ditingkatkan lagi

Cukup baik

Masih harus dibenahi dalam segi keamanan dan peningkatan layanan digitalnya

sangat baik

Baik

baik

Lumayan

Sangat baik

Apakah Anda merasa puas dengan pengalaman Anda? Mengapa?

9 responses

Lumayan. Sangat membantu daripada harus antri di bank

Tidak karena masih ada fitur2 lain yg tidak ditemukan dibank SulutGo

Tidak

ya sangat puas karn mempermudah saya dalam bertransaksi

Cukup puas

iya, untuk mempermudahkan transaksi digital

terkadang tidak karena sering mengalami eror sistem

Puas

Ya, karena sangat membantu

hambatan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan platform digital di PT Bank SulutGo

Apakah Anda pernah mengalami masalah teknis saat menggunakan platform digital Bank SulutGo? Jika ya, apa bentuk masalahnya?

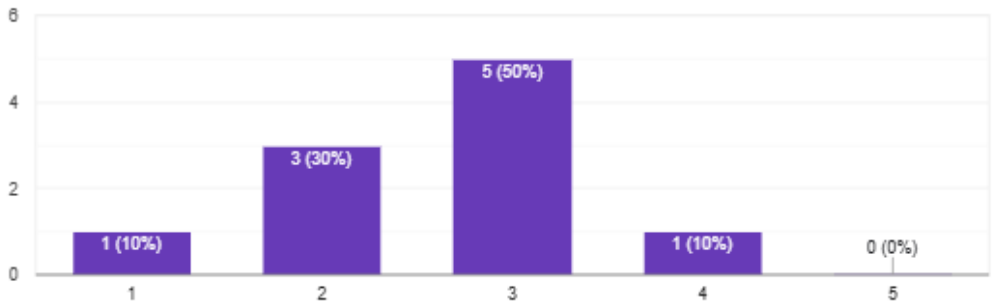
10 responses

- ya
- Tentu saja. Saya pengguna iphone, aplikasi waktu itu blm kompetibel dgn ios
- Ya, platform terblokir
- sering terjadi error jika membeli pulsa dan juga pulsa listrik
- Ya , selalu meminta upgrade
- Ada...Jaringan
- tidak ada
- Tidak bisa login
- Tidak

Seberapa cepat masalah tersebut diselesaikan oleh pihak bank?

Copy chart

10 responses



Apakah Anda merasa fitur-fitur dalam platform digital ini mudah dipahami? Jika tidak, bagian mana yang menurut Anda membingungkan?

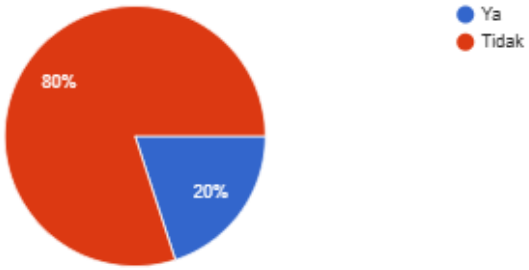
9 responses

Ya
Mudah
mudah dipahami
Mudah
YA
mudah
ya
Tidak ada

Apakah Anda merasa perlu mendapatkan pelatihan atau panduan tambahan untuk menggunakan platform ini dengan optimal?

Copy chart

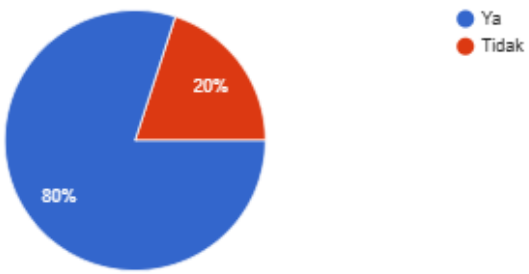
10 responses



Apakah koneksi internet atau perangkat yang Anda gunakan pernah menjadi hambatan dalam mengakses platform ini?

Copy chart

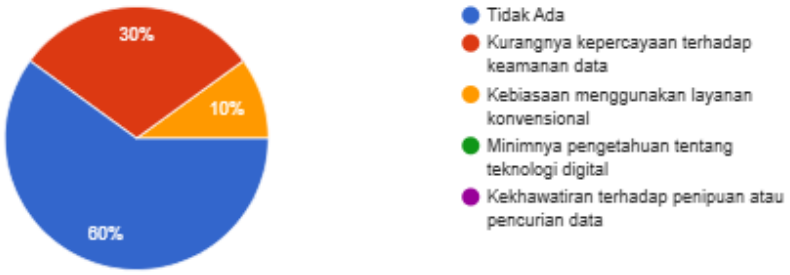
10 responses



Apakah ada hambatan lain di luar platform, seperti kepercayaan atau kebiasaan Anda, yang memengaruhi penggunaan Anda?

Copy chart

10 responses



Apa yang menurut Anda bisa ditingkatkan dari platform digital Bank SulutGo agar lebih mudah digunakan?

8 responses

- Bisa
- Qris disatukan di platform Bsg touch
- Ya
- Lebih cepat mengakses
- fitur-fitur dalam BSGTouch perlu ditingkatkan agar bisa bersaing dengan platform digital lain
- sistemnya saja
- Fitur cardless
- Tidak ada

Apakah ada fitur atau layanan tertentu yang Anda harap ditambahkan di platform ini?

7 responses

Semoga aplikasi qris bsg bisa disatukan dgn bsg touch. Biar ga rempong. Efisien seperti aplikasi bank lain

perbanyak lagi layanan pembayaran dan juga pembelian

Ya

Tidak ada

seharusnya app BSGqris digabungkan disati aplikasi dengan BGSTouch

tidak ada

Careless saat tarik tunai