

Pengaruh Kelancaran Transaksi, Keamanan Tabungan, Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna Gen Z Aplikasi Bank Jago

Audy Auliya^{1)*} Siti Ruhana Dara²⁾

Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

^{1)*}Email Korespondensi: audyauliya22@gmail.com

²⁾Email: diskan01@gmail.com

Abstract: The purpose of this research is to determine the partial and simultaneous influence of transaction smoothness, savings security, and user convenience on user loyalty of the Bank Jago application. The research method used is a quantitative approach. The sampling technique used was non-probability sampling and the sampling used was purposive sampling with a sample of 180 people. The target respondents were Gen Z as users of the Bank Jago application in Jakarta. The measurement scale in this study used a Likert scale. The measuring instrument used is a questionnaire. Data analysis using multiple linear regression models. The results of this study indicate that transaction smoothness has no influence on user loyalty, savings security and ease of use partially have an influence on user loyalty, and transaction smoothness, savings security, and ease of use simultaneously have an influence on user loyalty.

Keywords: transaction smoothness, savings security, ease of use, user loyalty

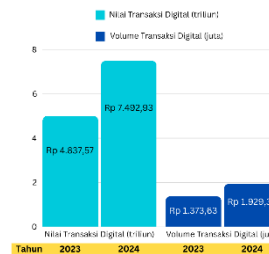
Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kelancaran transaksi, keamanan tabungan, dan kemudahan penggunaan secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bank Jago. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non – probability sampling dan penarikan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan sampel yang diambil sebanyak 180 orang. Target responden adalah gen Z sebagai pengguna aplikasi Bank Jago di Jakarta. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan model regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelancaran transaksi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, keamanan tabungan dan kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, serta kelancaran transaksi, keamanan tabungan, dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna.

Kata kunci: kelancaran transaksi, keamanan tabungan, kemudahan penggunaan, loyalitas pengguna.

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah lanskap perbankan di Indonesia secara fundamental, didorong oleh perubahan perilaku masyarakat yang kini mengandalkan *smartphone* untuk berbagai aktivitas keuangan.

Fenomena ini mengalami akselerasi sejak Pandemi COVID-19, yang memicu lonjakan masif pada volume dan nilai transaksi digital di Indonesia.



Gambar 1 Data Pertumbuhan Transaksi Perbankan Digital di Indonesia (Sumber: Hasil Olahan Peneliti)

Transaksi digital perbankan di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat pada tahun 2024, dengan nilai transaksi digital meningkat sebesar 54,89% dan

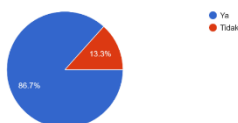
volume transaksi digital meningkat sebesar 40,45% dibandingkan tahun sebelumnya.

Akibatnya, persaingan antar bank digital menjadi sangat ketat untuk merebut pangsa pasar. Di tengah persaingan ini, strategi 'bakar uang' untuk akuisisi nasabah dinilai tidak lagi efektif, sehingga fokus industri kini bergeser pada upaya yang lebih berkelanjutan, yaitu membangun loyalitas pengguna jangka panjang, terutama pada segmen Generasi Z yang mendominasi 60% pengguna bank digital di Indonesia.

Salah satu pemain utama dalam industri ini, Bank Jago, menunjukkan sebuah paradoks yang menjadi fokus penelitian ini. Di satu sisi, Bank Jago berhasil mencatatkan pertumbuhan pengguna yang fenomenal hingga mencapai 16,4 juta nasabah pada awal 2025 dan memiliki popularitas yang tinggi di kalangan Gen Z. Namun di sisi lain, data survei menunjukkan bahwa dari segi penggunaan, Bank Jago hanya menempati posisi kedua sebagai bank yang paling banyak digunakan, tertinggal dari kompetitor utamanya. Kesenjangan antara popularitas yang tinggi dan tingkat penggunaan yang belum menjadi nomor satu ini mengindikasikan adanya masalah dalam mempertahankan aktivitas dan loyalitas pengguna yang sudah berhasil diakuisisi.

Untuk memahami akar masalah dari kesenjangan tersebut, analisis awal terhadap ulasan pengguna di platform publik dan pra-survei dilakukan. Ditemukan adanya keluhan yang konsisten pada tiga area fundamental: kelancaran transaksi yang terkadang tidak stabil, kekhawatiran mengenai keamanan tabungan, dan kemudahan penggunaan yang terhambat oleh proses yang rumit serta layanan pelanggan yang tidak solutif. Temuan yang mengkhawatirkan dari pra-survei adalah sebagai berikut.

Apakah Anda pernah mempertimbangkan untuk beralih ke bank lain karena ketidakpuasan terhadap layanan Bank Jago?
30 responden



Gambar 2 Hasil Pra Survei tentang Loyalitas Pengguna Bank Jago
(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Berdasarkan hasil pra survei pada Gambar 2 yang telah dilakukan oleh peneliti, yaitu 26 responden menjawab “Ya” dan 4 responden menjawab “Tidak”. Disimpulkan bahwa sebanyak 86.7% responden pernah mempertimbangkan untuk beralih ke bank lain. Sedangkan, 13.3% responden merasa tidak pernah mempertimbangkan untuk beralih ke bank lain. Temuan ini memperkuat bahwa masalah pada kelancaran transaksi, keamanan, dan kemudahan penggunaan adalah penyebab utama yang membuat para pengguna ini ingin mencari bank lain.

II. METODE PENELITIAN

A. Kelancaran Transaksi

Menurut Junaedi & Neneng (2023), kelancaran terjadi ketika seseorang atau kelompok mencapai tujuan yang ingin dicapai, dalam arti luasnya adalah tidak tersendat-sendat atau tidak tersangkut-sangkut. Sedangkan transaksi diartikan sebagai kejadian keuangan yang melibatkan 2 pihak atau lebih. Kelancaran transaksi merupakan tingkat kepercayaan pengguna terhadap teknologi. Sistem yang dirancang dengan baik akan tetap terasa mudah berinteraksi jika pengguna menganggapnya tidak rumit. Dimensi-dimensi kelancaran transaksi menurut (Ahmad et al., 2025) meliputi:

- Waktu transaksi
- Kecepatan transaksi
- Efisiensi transaksi
- Ketepatan dalam bertransaksi

B. Keamanan Tabungan

Keamanan menurut Junaedi & Neneng (2023) merupakan sistem informasi sangat penting dan sangat bersifat rahasia yang berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi. Keamanan menjadi persepsi Nasabah terhadap bank untuk melindungi informasi personal dan transaksi elektronik pengguna dari pihak yang tidak berwenang. Dimensi-dimensi keamanan yang digunakan dalam penelitian ini (Bakhtiar et al., 2020), meliputi:

- Keamanan Sistem
- Kepastian akan keamanan layanan
- Menjamin keamanan dan kerahasiaan

C. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan menurut Fakhruddin (2022) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Semakin mudah teknologi digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna menerimanya (Wicaksono, 2022). Dimensi-dimensi kemudahan pengguna menurut (Wicaksono, 2022) adalah sebagai berikut:

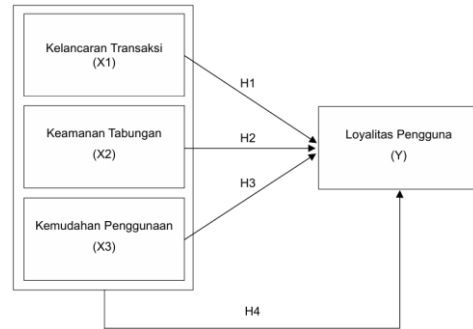
- Kemudahan belajar
- Kemudahan penggunaan
- Kemudahan dukungan teknis
- Ketersediaan sumber daya

D. Loyalitas Pengguna

Loyalitas pelanggan merupakan konsep multidimensional yang mencakup aspek perilaku dan sikap. Secara perilaku, loyalitas didefinisikan sebagai tindakan pembelian dan penggunaan produk atau jasa secara berulang Puspito Sari dkk. (2024), yang disertai dengan inisiatif untuk merekomendasikannya kepada orang lain Siswati dkk. (2024). Namun, lebih dari sekadar perilaku, Srisusilawati dkk. (2023), mengartikannya sebagai sebuah komitmen mendalam yang didasari oleh kepuasan. Komitmen ini membuat pelanggan secara konsisten melakukan pembelian kembali di masa depan, bahkan ketika dihadapkan pada pengaruh situasional atau upaya pemasaran dari kompetitor. Dimensi-dimensi loyalitas pelanggan menurut Srisusilawati dkk. (2023) adalah sebagai berikut:

- Pengulangan pembelian
- Ketahanan
- Rekomendasi

Model konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Model Konseptual Penelitian
(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka rumusan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H1: Kelancaran transaksi berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna

H2: Keamanan tabungan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna

H3: Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna

H4: Kelancaran transaksi, keamanan tabungan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yang di mana penelitiannya menekankan pada pengumpulan data dalam bentuk angka atau data kuantitatif dan memainkan peran yang krusial dalam pemahaman fenomena, pengukuran yang tepat, serta analisis data. Penelitian ini dilakukan dari bulan Februari – Juni 2025. Pengukuran variabel-variabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan skala *likert*, dan operasionalisasi variabel yang relevan dengan penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi
Kelancaran Transaksi	a. Kecepatan Transaksi
	b. Efisiensi Transaksi
	c. Ketepatan dalam Bertransaksi
Keamanan Tabungan	a. Keamanan Sistem
	b. Kepastian akan Keamanan Layanan
	c. Keamanan dan Kerahasiaan
Kemudahan Penggunaan	a. Kemudahan belajar
	b. Kemudahan penggunaan
	c. Ketersediaan dukungan teknis
	d. Ketersediaan sumber daya
Loyalitas Pengguna	a. Pengulangan pembelian
	b. Ketahanan
	c. Rekomendasi

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna aplikasi Bank Jago dengan tahun kelahiran 1997 - 2008 di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling (Purposive Sampling)*. *Purposive sampling*, yaitu teknik penentuan *sample* berdasarkan karakteristik atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2021).

Adapun karakteristik sampel yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Responden pengguna aplikasi Bank Jago yang berdomisili DKI Jakarta.
2. Responden pengguna aplikasi Bank Jago yang lahir pada tahun 1997-2008.
3. Responden pengguna aplikasi Bank Jago yang sudah menggunakan aplikasi Bank Jago minimal 1 bulan.
4. Responden pengguna aplikasi Bank Jago yang menggunakan aplikasi Bank Jago dengan minimal 1-2 kali dalam seminggu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner (google form) menggunakan skala likert yang disebarkan kepada responden untuk dijawab. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi linear berganda menggunakan software SPSS.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Profil Responden

Penelitian ini melibatkan total 180 responden yang merupakan pengguna aplikasi Bank Jago dari kalangan Generasi Z (kelahiran 1997-2008) yang berdomisili di DKI Jakarta. Profil demografis responden menunjukkan komposisi yang cukup seimbang, meskipun didominasi oleh perempuan (56%) dibandingkan laki-laki (44%). Sebaran usia dalam kelompok Gen Z ini paling banyak berasal dari responden yang lahir pada tahun 2000 (23%) dan 1999 (18%) , dengan domisili terbesar berada di wilayah Jakarta Pusat (31%).

Dari segi perilaku penggunaan, sebagian besar responden merupakan pengguna yang sudah berpengalaman, di mana mayoritas telah menggunakan aplikasi Bank Jago selama 6-12 bulan (41%). Frekuensi penggunaan juga menunjukkan bahwa mereka adalah pengguna aktif, dengan kelompok terbesar menggunakan aplikasi sebanyak 3-5 kali per minggu (49%). Namun, hanya sebagian kecil (18%) yang menggunakannya setiap hari. Karakteristik ini mengindikasikan bahwa sampel penelitian mewakili pengguna Gen Z yang aktif dan familiar dengan Bank Jago, namun belum tentu menjadikannya sebagai aplikasi perbankan utama untuk seluruh transaksi harian mereka.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis pada tabel 2 menunjukkan bahwa model penelitian ini layak dan signifikan. Uji F membuktikan bahwa variabel kelancaran transaksi, keamanan tabungan, dan kemudahan penggunaan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna ($F\text{-hitung } 104,256 > F\text{-tabel } 2,65$). Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut mampu menjelaskan 63,4% dari total variasi pada variabel loyalitas pengguna, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Pada pengujian parsial (uji t), ditemukan bahwa keamanan tabungan (t-hitung 3,117; $p < 0,05$) dan kemudahan penggunaan (t-hitung 2,436; $p < 0,05$) masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Namun, ditemukan sebuah temuan menarik di mana variabel kelancaran transaksi (t-hitung 0,155; $p > 0,05$) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna pada konteks penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis

	B	Std. Error	T _{hitung}	Sig.
constant	12,900	2,438	5,292	0,001
X1	0,004	0,025	0,155	0,877
X2	0,652	0,209	3,117	0,002
X3	4,459	1,831	2,436	0,016
F _{hitung}	104,25			
Ajs.R ²	0,634			

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel 2 terbentuk persamaan strukturalnya sebagai berikut:

$$L = 12,900 + 0,004TR + 0,652TB + 4,459KP$$

Keterangan:

L = Loyalitas Pengguna

TR = Kelancaran Transaksi

TB = Keamanan Tabungan

KP = Kemudahan Penggunaan

Nilai konstanta sebesar 12,900 menunjukkan bahwa loyalitas pengguna (L) memiliki nilai 12,900 jika variabel TR, TB, dan KP memiliki nilai 0. Koefisien regresi kelancaran transaksi memiliki nilai sebesar 0,004 yang berarti jika nilai variabel independen lainnya tetap dan terjadi peningkatan satu tingkat pada variabel kelancaran transaksi, maka akan berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pengguna sebesar 0,004. Koefisien keamanan tabungan memiliki nilai sebesar 0,652 yang berarti bahwa jika nilai variabel independen lainnya tetap dan terjadi peningkatan satu tingkat pada variabel keamanan tabungan, maka akan berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pengguna sebesar 0,652. Koefisien kemudahan penggunaan memiliki nilai sebesar 4,459 yang berarti bahwa jika nilai variabel independen lainnya tetap dan terjadi peningkatan satu tingkat pada variabel kemudahan penggunaan, maka akan

berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pengguna sebesar 4,459.

Hasil Analisis Nilai Mean

Tabel 3 Hasil Analisis Nilai Mean

Indikator	Mean	Indikator	Mean
TR1	3,19	KP1	3,37
TR2	3,19	KP	3,35
TR3	3,37	KP3	3,43
TR4	3,09	KP4	3,44
TR5	3,39	KP5	3,42
TR6	3,34	KP6	3,44
TR7	3,26	KP7	3,23
TR8	3,35	KP8	3,18
TR9	3,34	KP9	3,34
TB1	3,48	KP10	3,49
TB2	3,17	KP11	3,26
TB3	3,43	L1	3,42
TB4	3,43	L2	3,19
TB5	3,39	L3	3,47
TB6	3,32	L4	3,23
TB7	3,26	L5	3,31
TB8	3,39	L6	3,31
TB9	3,28		
TB10	3,42		

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Hasil analisis rata-rata (*mean*) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna Bank Jago bersifat terbelah. Meskipun pengguna merasa puas dengan kecepatan transaksi (skor rata-rata 3,48) dan kemudahan operasional aplikasi (skor 3,44), pengalaman positif ini secara signifikan dirusak oleh tiga masalah mendasar: sistem yang dianggap masih sering lambat atau "lagging" (skor 3,09), adanya pengalaman atau kekhawatiran terkait gangguan keamanan (skor 3,17), dan layanan pelanggan yang dinilai paling tidak efektif dalam menyelesaikan masalah (skor 3,18). Kondisi ini berdampak langsung pada loyalitas pengguna, menciptakan kesenjangan yang jelas antara sikap dan perilaku. Di satu sisi, pengguna berniat untuk terus memakai Bank Jago dalam jangka panjang (skor 3,47), namun di sisi lain, mereka belum menjadikannya sebagai aplikasi utama yang paling sering digunakan untuk bertransaksi (skor terendah 3,19).

IV. SIMPULAN

Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa keamanan tabungan dan kemudahan penggunaan secara parsial terbukti menjadi faktor yang

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Gen Z pada aplikasi Bank Jago, sementara kelancaran transaksi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi loyalitas.

Implikasi manajerial bagi Bank Jago adalah untuk memprioritaskan peningkatan jaminan keamanan melalui edukasi proaktif dan perbaikan sistem, serta mentransformasi layanan pelanggan menjadi lebih responsif dan solutif. Selain itu, untuk menjembatani kesenjangan antara niat dan perilaku loyalitas, disarankan untuk mengembangkan fitur yang meningkatkan keterikatan pengguna, seperti analisis pengeluaran personal dan integrasi yang lebih dalam dengan ekosistem e-commerce.

Mengingat adanya keterbatasan penelitian dan temuan yang menarik pada variabel kelancaran transaksi, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperdalam analisis pada variabel tersebut dan mengeksplorasi faktor-faktor lain seperti kepuasan dan ikatan emosi yang berpotensi menjelaskan sisa 36,6% variasi loyalitas pengguna yang tidak tercakup dalam model ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, A., Alrasyid, H., & Taqwiem, A. (2025). Pengaruh Kelancaran, Keamanan dan Brand Image Terhadap Penggunaan QRIS pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Malang. *Jurnal Warta Ekonomi*, 8.
- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2020). Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156–167.
- Fakhrudin, A. (2022). Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*.
- Junaedi, E., & Neneng. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-Best: Islamic Banking & Economic Law Studies* 2, 2.
- Puspito Sari, Y., Suharyat, Y., M.A, G., Sungkawati, E., Suwitho, Zia'ul Huda, E., Luhgiatno, Nursalim, A., Indrawati, M., Istiyanto, B., Sudirman, A., Prasetya, P., Menarianti, I., Jolanda Catherine Polimpung, L., Susilawati, & Eka Putri, D. (2024). *Loyalitas Pelanggan*. Eureka Media Aksara.
- Rany. (2024, December). *Transaksi perbankan digital 2024 tumbuh pesat*. ANTARA. <https://www.antaraneews.com/infografik/4504889/transaksi-perbankan-digital-2024-tumbuh-pesat>
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). Customer Relationship Management dan Implementasinya pada Perusahaan Kecil. In *Eureka Media Aksara*. Eureka Media Aksara.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Suharyati, Mulyani, Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., Lestari, F. P., Irawati, N., Octaviani, L. K., Bakar, Resekiani, M., Musafir, & Dewi, I. C. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan* (3rd ed.). ALFABETA.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (1st ed.). CV. Seribu Bintang.