

INTISARI

Teknologi informasi yang semakin maju mempercepat perubahan dalam industri keuangan, khususnya dengan kehadiran layanan digital banking. Dalam dinamika pertumbuhan tersebut, SeaBank menjadi salah satu aplikasi bank digital yang berkembang dengan cepat dan mendapat perhatian luas, terutama dari kalangan Generasi Z. Namun, masih terdapat keluhan dari pengguna mengenai beberapa fitur yang belum berfungsi secara maksimal sehingga mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna aplikasi SeaBank. Keberhasilan aplikasi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta efektivitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keberhasilan aplikasi SeaBank dengan menggunakan model DeLone dan McLean, yang merupakan kerangka kerja yang terpercaya dalam menilai sistem informasi. Penelitian ini menilai beberapa aspek yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepercayaan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Populasi penelitian ini adalah Generasi Z (lahir tahun 1997-2012) di atas usia 17 tahun pengguna aplikasi SeaBank. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, sebanyak 100 responden menjadi sampel dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan alat SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan. Di sisi lain, kepercayaan juga terbukti memengaruhi penggunaan aplikasi SeaBank. Kemudian penggunaan dan kepuasan pengguna terbukti dapat memengaruhi manfaat bersih.

Kata Kunci: Perbankan Digital, SeaBank, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, Kepercayaan

ABSTRACT

Advances in information technology are accelerating change in the financial industry, particularly with the advent of digital banking services. Amidst this dynamic growth, SeaBank has become one of the fastest-growing digital banking apps and has attracted widespread attention, especially from Generation Z. However, there are still complaints from users about several features that are not yet functioning optimally, thereby affecting the user experience and satisfaction with the SeaBank app. The success of a digital application is a crucial factor in enhancing user satisfaction and the effectiveness of the services provided. This study aims to analyze the success level of the SeaBank application using the DeLone and McLean model, a reliable framework for evaluating information systems. The study assesses several aspects, including system quality, information quality, service quality, trust, usage, user satisfaction, and net benefits. The study population consists of Generation Z (born between 1997 and 2012) over the age of 17 who use the SeaBank app. Using purposive sampling, 100 respondents were selected as the sample for this study. Data analysis was conducted using the PLS-SEM approach with the SmartPLS tool. The results of the study indicate that system quality, information quality, and service quality influence usage and satisfaction. On the other hand, trust was also found to influence the usage of the SeaBank app. Furthermore, usage and user satisfaction were found to influence net benefits.

Keywords: *Digital Banking, SeaBank, DeLone and McLean Information System Success Model, Trust*