

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam penggunaan internet, berkembang dengan sangat pesat dan berdampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, seperti sosial, ekonomi, politik, budaya, serta perubahan pola hidup masyarakat. Berdasarkan hasil survei Menurut laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) di tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 221.563.479 orang. Angka ini diambil dari keseluruhan penduduk Indonesia yang berjumlah 278.696.200 jiwa pada tahun 2023. Berdasarkan jenis kelamin, pengguna internet di Indonesia terdiri dari 50,7% laki-laki dan 49,1% perempuan [1]. Tingginya pengguna internet di Indonesia, diimbangi dengan tingginya transaksi secara *online*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik disebut dengan bank digital dikembangkan untuk mengoptimalkan pelayanan lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*).

Perbankan adalah salah satu industri yang paling terpengaruh oleh kemajuan teknologi informasi dan internet. Akibatnya, industri perbankan Indonesia sedang bersaing untuk membuat dan menawarkan produk digital agar nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah. Upaya dalam memudahkan transaksi perbankan kepada nasabah, maka solusi saat ini industri perbankan menyediakan sebuah layanan yang memiliki fungsi untuk mendukung dan mempermudah transaksi nasabah perbankan yaitu dengan adanya layanan Perbankan Digital. Dalam sebuah perusahaan, pemberian kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pengguna. Hal ini menjadi aspek utama dalam menjaga pengguna dalam jangka panjang dan menjadikan pengguna tetap bertahan dengan adanya pelayanan yang baik [2].

Pada Februari 2021, PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi secara resmi berubah nama menjadi PT. Bank SeaBank Indonesia setelah akuisisi oleh Sea Group. Bank Kesejahteraan Ekonomi didirikan di Jakarta pada 4 Oktober 1991 oleh Prof. Dr. Soemitro Djojohadikusumo. Tujuannya adalah untuk meningkatkan inklusi

keuangan dan pemberdayaan koperasi di tanah air. Di awal berdirinya, fokus bisnis bank ini adalah memberikan pembiayaan bagi PNS melalui Koperasi Primer Pegawai Negeri (KP-RI) dengan model pembiayaan *executing* [3]. Sejak tahun 2015, BKE memiliki Consumer Credit Center, yang berfungsi sebagai pusat pengembangan produk kredit. Bank ini bekerja sama dengan Telkom Indonesia melalui koperasi elektronik untuk memfasilitasi transaksi, seperti pembayaran kepada PPOB (Penyedia Layanan Online) dan anggota koperasi. PT Bank SeaBank Indonesia kini beroperasi sebagai lembaga keuangan di bawah Sea Group, yang juga merupakan induk dari platform belanja online Shopee. SeaBank hadir sebagai aplikasi perbankan digital berbasis mobile, yang dirancang untuk memudahkan pengelolaan keuangan, dengan menawarkan fitur seperti menabung dan melakukan berbagai transaksi dari mana saja dan kapan saja. Produk pertama yang ditawarkan oleh SeaBank adalah pembukaan rekening tabungan dengan bunga tinggi dalam satu rekening, serta layanan transfer dengan biaya admin sebesar 0 rupiah [4].

Berdasarkan hasil *research* adanya kendala dalam menggunakan aplikasi SeaBank. Pengguna mengeluhkan beberapa kendala, pada saat melakukan transfer dengan keterangan sedang diproses namun saldo yang ditransfer belum masuk tetapi pada aplikasi saldo sudah terpotong, saat hendak melakukan login pada aplikasi tampil notifikasi akun diblokir sementara tanpa adanya kejelasan atas tindakan pemblokiran sepihak yang dilakukan oleh SeaBank ini dapat merugikan nasabah dikarenakan proses verifikasi yang memakan waktu cukup lama, saat melakukan transfer tampilnya notifikasi *unexpected error* namun saldo mencukupi tetapi tidak dapat dilakukan. Kendala-kendala tersebut pastinya membuat pengguna merasa kecewa dan tidak puas terhadap kualitas layanan pada aplikasi SeaBank.

Berdasarkan data yang didapat dari *Google Playstore* aplikasi SeaBank mendapatkan *rating* 4.9 dari 5 dengan jumlah satu juta ulasan positif dan juga negatif dari penggunanya. Berdasarkan *rating* dan ulasan tersebut dapat diketahui bahwa masih adanya kekurangan dalam penggunaan aplikasi SeaBank hingga membuat beberapa pengguna memberikan penilaian buruk dengan *rating* kecil. Aplikasi SeaBank masih terdapat beberapa kendala diantaranya adalah saat melakukan transfer saldo sudah dipotong tetapi belum masuk ke rekening tujuan,

aplikasi tidak dapat login, masih sering terdapat *debug OTP*, setelah dilakukan pembaruan tidak mendapatkan fitur baru yang menarik.

Kepuasan pengguna merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Pengguna akan merasa puas jika kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan, pengguna akan merasa tidak puas dan kecewa. Keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari kemampuan sistem tersebut dalam memproses dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi tersebut diterima oleh pengguna dan tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja aplikasi tersebut.

Ketika membahas sebuah aplikasi, hal pertama yang biasanya diperhatikan adalah tampilannya. Tampilan memiliki peran yang sangat penting karena semakin menarik dan mudah digunakan sebuah aplikasi, semakin besar daya tariknya bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menilai salah satu elemen penting, yaitu desain antarmuka pengguna aplikasi SeaBank Indonesia, dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Evaluasi dengan metode ini bertujuan untuk mengukur kegunaan, efisiensi, dan efektivitas antarmuka sistem aplikasi SeaBank, berdasarkan sepuluh prinsip yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen [5].

Selain desain antarmuka pengguna, aspek lain yang berkaitan dengan pengguna adalah kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan [6]. Jadi, evaluasi juga akan dilakukan terhadap kualitas layanan dari aplikasi SeaBank, dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *PIECES Framework*. Metode ini mencakup aspek-aspek utama yang dirancang untuk mengevaluasi kepuasan pengguna melalui berbagai variabel penilaian, disesuaikan dengan tujuan pengembangan aplikasi, seperti performance, information, economy, control and security, efficiency, dan service.[7].

Untuk mengatasi permasalahan di atas, dalam melakukan evaluasi perangkat lunak, terdapat berbagai teknik pengujian yang dapat digunakan, salah satunya adalah *PIECES Framework* dan *Heuristic Evaluation*. Kedua metode ini fokus pada aspek kualitas layanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem, sehingga dapat membantu menilai seberapa efektif dan efisien aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan menguji 10 variabel *PIECES Framework*

dan 6 variabel *Heuristic Evaluation* untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SeaBank.

Berdasarkan uraian latar belakang maka penelitian ini melakukan penelitian terkait komponen-komponen apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi SeaBank dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi SeaBank Menggunakan Metode *PIECES Framework* dan *Heuristic Evaluation***” dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi serta mengembangkan kinerja aplikasinya untuk meningkatkan kepuasan penggunanya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, perumusan masalah terbagi atas 3 hal yaitu:

1.2.1 Permasalahan (*Problem Statement*)

Bagaimana membangun aplikasi *mobile* untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna.

1.2.2 Metode Usulan

Kombinasi metode *PIECES Framework* dan *Heuristic Evaluation* merupakan metode yang mempertimbangkan aspek emosional pengguna seperti kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan, serta mengevaluasi tampilan design antarmuka aplikasi secara cepat dan efisien.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Seberapa besar hasil analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank menggunakan metode *PIECES Framework* dan *Heuristic Evaluation*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui hasil kualitas layanan yang diberikan aplikasi SeaBank berdasarkan dari tingkat kepuasan pengguna serta hasil evaluasi dari *design* antarmuka sistem.

1.3.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perbankan digital, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan aplikasi SeaBank.
2. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dengan pertimbangan-pertimbangan bagi aplikasi SeaBank yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Bagi ilmu pengetahuan, dapat membantu pengembangan dan pengujian metodologi penelitian yang baru.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi SeaBank.
2. Fokus penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan, desain antarmuka, dan pengalaman pengguna aplikasi SeaBank.
3. Jumlah responden pada penelitian ini merupakan pengguna aktif aplikasi SeaBank dengan melibatkan sejumlah 100 responden.
4. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi SeaBank yang telah menggunakan aplikasi minimal selama 3 bulan dan aktif melakukan transaksi keuangan, dengan minimal usia 17 tahun.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu dengan menetapkan kriteria tertentu untuk memilih sampel yang relevan dengan tujuan penelitian.
6. Menggunakan *Tools IBM SPSS Statistics* versi 25.0 dan *Microsoft Excel* 2013 untuk kebutuhan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan untuk Gambaran umum bahasan utama pada tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara singkat latar belakang masalah yang kemudian menghasilkan perumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang dasar-dasar teori pendukung terkait analisis, kepuasan pengguna, aplikasi *mobile*, *PIECES Framework*, *Heuristic Evaluation*. Paparan terkait penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode pengumpulan data dan analisis data yang digunakan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi memberikan Gambaran tentang bagaimana data diolah, dianalisis, hingga menghasilkan informasi yang relevan untuk menjawab tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.