

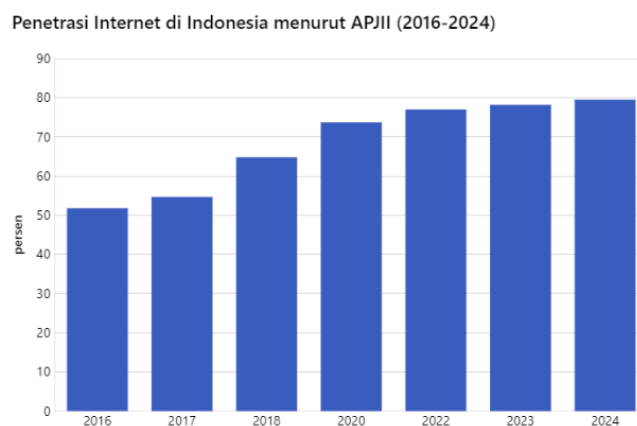
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, teknologi memegang peranan yang sangat penting dalam operasional bisnis, terutama dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi yang terus berlanjut, mulai dari internet hingga sistem telepon, membawa dampak besar bagi dunia usaha. Hampir semua sektor bisnis memerlukan penerapan sistem teknologi informasi, terutama bagi perusahaan yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan informasi untuk tetap berjalan dengan baik dan bersaing di tengah kompetisi[1]. Salah satunya contohnya adalah layanan perbankan, di mana bank menyediakan berbagai layanan untuk menawarkan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabahnya.

Paradigma ekonomi yang mengandalkan komputer telah menjadi dominan di seluruh dunia. Banyak perusahaan, khususnya di kota besar, kini beralih menggunakan layanan perbankan modern daripada melakukan transaksi dengan uang tunai. Penerapan layanan tersebut bermanfaat bagi berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Selain itu, sektor perbankan juga menggunakan kemajuan teknologi agar dapat memikat nasabah berinvestasi secara mudah dan aman.



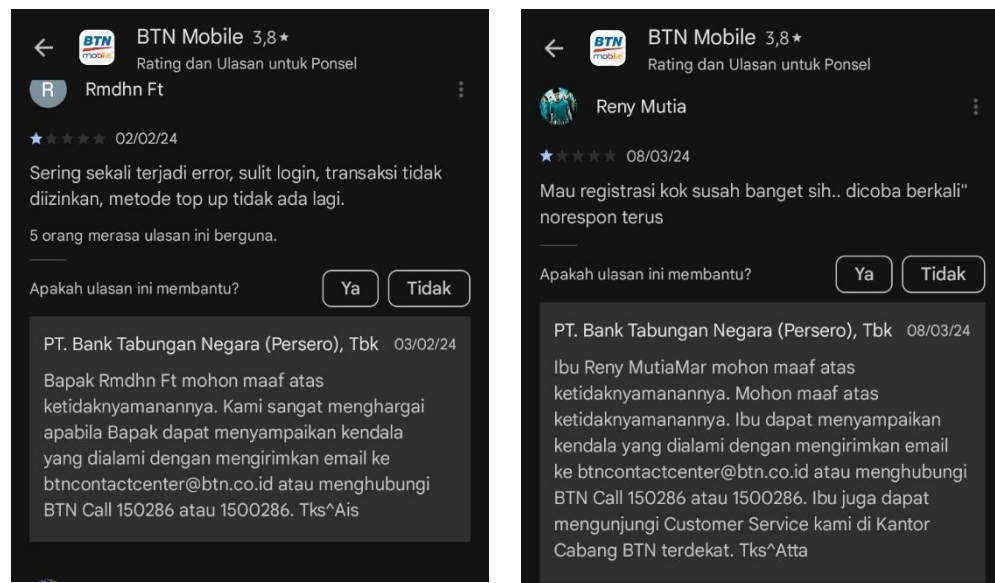
Gambar 1. 1 Penetrasi Internet Indonesia APJII

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2024 mencapai 79,5% tingkat penetrasi internet di Indonesia[2]. Kemudian secara berurutan, 64,8% di 2019, 73,7% di 2020, 77,01% di 2022, dan 78,19% di 2023. Menurut data diatas, jumlah orang yang menggunakan internet di Indonesia terus meningkat secara berkala seiring berjalannya waktu. Ini tidak hanya menyediakan akses informasi yang lebih luas untuk masyarakat, tetapi juga berpotensi untuk menggerakkan pertumbuhan ekonomi digital dan inklusi digital di seluruh wilayah negara.

Industri perbankan juga mengadopsi perkembangan teknologi informasi ini dengan mengembangkan aplikasi *mobile banking* sebagai sarana untuk menyediakan layanan kepada pelanggan. Layanan *mobile banking* mencakup transaksi keuangan, transaksi non-keuangan, transfer dana, pengecekan saldo, dan pembayaran yang dilakukan melalui ponsel[3]. Penggunaan aplikasi *mobile banking* telah menjadi salah satu tren utama di industri perbankan. Menurut penelitian yang sebelumnya, dengan hadirnya layanan *mobile banking*, para nasabah dapat mengakses rekening mereka kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank secara langsung, sehingga memberikan keuntungan dan kemudahan bagi mereka[4].

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi sebagai lembaga penyedia layanan perbankan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui layanan perbankan yang berkualitas[5]. Agar berhasil mencapai tujuannya, BTN perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabahnya. Sebagai lembaga yang berorientasi pada layanan perbankan, BTN harus dikelola secara efisien sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi perbankan agar dapat bertahan dan memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan efektif.

Aplikasi *BTN Mobile* menerima rating 3.8 dari 15 ribu ulasan pengguna, menurut penilaian di *Google Play Store*. Aplikasi ini menerima keluhan dari beberapa nasabah, meskipun telah diunduh oleh banyak pengguna.



Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi *BTN Mobile* di Playstore

Berdasarkan gambar 1.2 beberapa masalah yang telah diidentifikasi termasuk lambatnya waktu respons atau keterlambatan dalam mengakses fitur-fitur tertentu di dalam aplikasi serta keterbatasan fitur atau fungsionalitas dalam aplikasi yang tidak memenuhi kebutuhan atau harapan nasabah. Masalah-masalah ini membuat nasabah kurang puas dengan aplikasi *BTN Mobile*.

Tingkat kepuasan pengguna ditentukan oleh selisih antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan cenderung enggan menggunakan layanan tersebut. Menurut Hartono, kesan manfaat layanan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi dapat memperlancar kinerja dalam pekerjaannya[6].

End User Computing Satisfaction berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan variabel didalamnya, terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*)[7]. Model *DeLone and McLean* digunakan untuk menilai kesuksesan sistem informasi berdasarkan perspektif pengguna. *DeLone and McLean* dipilih sebab dalam model ini membandingkan kualitas

sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, manfaat bersih dengan tingkat kepuasan pengguna[8].

Beberapa penelitian yang mengkaji tentang metode tersebut. Penelitian yang dilakukan, membahas bahwa *EUCS* yaitu metode yang berfungsi untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap sistem aplikasi dengan membandingkan realitas penggunaan dengan ekspektasi yang ada terhadap sistem informasi[9]. Selain itu, pada penelitian lain ditemukan bahwa model *DeLone and McLean* berfungsi untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi atau aplikasi dari sudut pandang pengguna[10].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis berencana untuk melakukan penelitian terkait kepuasan nasabah terhadap aplikasi *BTN Mobile* dengan judul “**Penerapan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean* untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Aplikasi *BTN Mobile***”. Dengan menggabungkan model *EUCS* dan *DeLone & McLean*, dapat mengevaluasi seberapa puas nasabah terhadap aplikasi *BTN Mobile* dari berbagai aspek. Model *EUCS* memberikan detail tentang kepuasan pengguna akhir, sedangkan model *DeLone and McLean* menyediakan kerangka kerja yang lebih luas untuk menilai kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan manfaat bersih yang diperoleh dari aplikasi tersebut. kombinasi kedua model ini membantu menghasilkan analisis yang lebih menyeluruh mengenai kepuasan nasabah.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Layanan aplikasi *BTN Mobile* memberikan fasilitas kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara *online*. Menurut ulasan dan rating di *Google Play Store* masih banyak nasabah yang memiliki keluhan dikarenakan kinerja yang lambat atau sering mengalami jeda dalam mengakses aplikasi serta keterbatasan fitur atau fungsionalitas dalam aplikasi yang tidak memenuhi kebutuhan atau harapan nasabah.

1.2.2 Metode usulan

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diperlukan melakukan analisis kepuasan dan faktor yang mempengaruhinya. Dimana analisis tersebut diselesaikan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *Delone and McLean* pada aplikasi *BTN Mobile*.

1.2.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, berikut adalah pertanyaan penelitian yang diajukan:

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi *BTN Mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean*?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi *BTN mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian ini berdasarkan pertanyaan penelitian yang diajukan:

1. Mendapatkan hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi *BTN mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean*.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi *BTN mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini dapat digunakan agar mengetahui seberapa puas nasabah terhadap layanan *BTN Mobile*.

2. Mengidentifikasi metode dan hasil yang dapat digunakan sebagai referensi untuk program studi sistem informasi di Universitas Trunojoyo Madura
3. Bagi penulis, seluruh kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat memperluas pemahaman terhadap unsur-unsur ilmu yang dipelajari selama mengikuti program studi sistem informasi di Universitas Trunojoyo Madura

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini memanfaatkan kuesioner yang disusun dengan *Google form* dan disebarluaskan secara *online* melalui media sosial.
2. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *BTN Mobile* berusia minimal 17 tahun dan telah melakukan transaksi lebih dari satu kali menggunakan *BTN Mobile* untuk mendapatkan responden yang memahami penggunaan aplikasi *BTN Mobile* tersebut.
3. Variabel yang digunakan dalam pengukuran meliputi model *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean*.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Laporan penelitian disusun dalam lima bab yang secara ringkas akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas dasar-dasar teori yang mendasari penelitian, yang diperoleh dari buku, jurnal, serta penelitian sebelumnya, yang digunakan sebagai referensi dalam penyusunan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode proses pelaksanaan penelitian dan metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi seperti menganalisis masalah, perhitungan metode, dan analisis akhir pada penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi laporan hasil penelitian yang menjelaskan terkait penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran terkait hasil pelaksanaan penelitian terutama aspek penerapannya dan kelanjutan bagi peneliti berikutnya.