

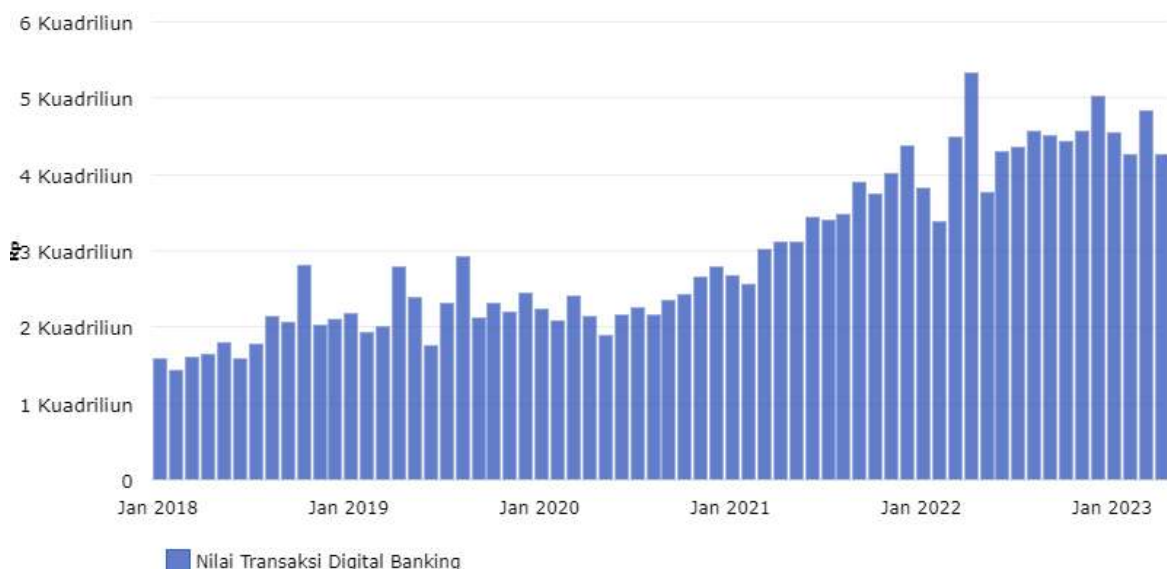
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

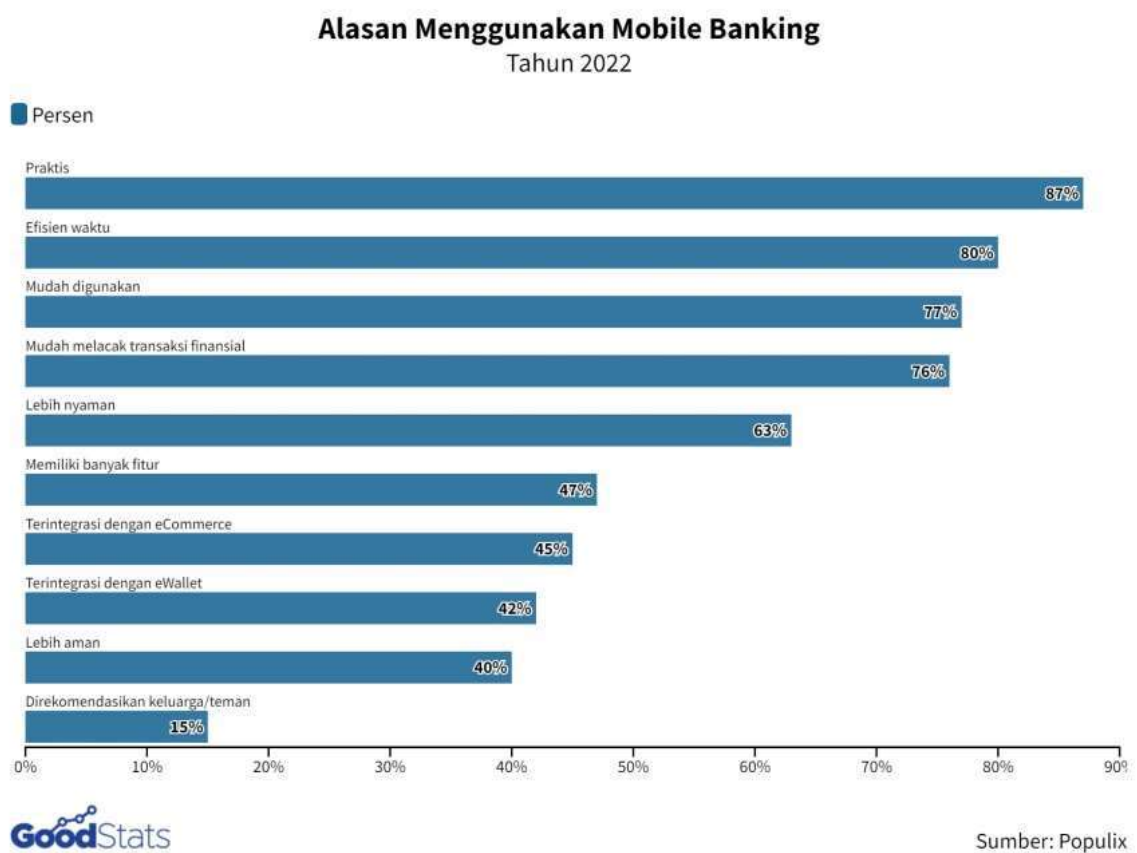
Perkembangan teknologi yang semakin masif menjadikan perubahan dalam perilaku hidup manusia di mana pada mulanya kegiatan yang dilakukan menggunakan fisik kemudian berubah menjadi serba *digital*. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman [1]. Perkembangan teknologi terutama di Indonesia tak hanya digunakan sebagai media komunikasi juga sebagai media promosi, melakukan transaksi jual beli, melakukan pembayaran perbankan dan hal lainnya.

Secara signifikan perkembangan teknologi menjadi peluang bagi perbankan dalam meningkatkan pelayanan dan kenyamanan nasabahnya dalam bertransaksi. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat [2]. Saat ini banyak bank di Indonesia seperti bank pemerintah maupun swasta berkompetisi menawarkan produk unggulan mereka. Produk *Digital Banking* dalam Perbankan antara lain seperti *SMS Banking*, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*.



Gambar 1. 1 Interval Transaksi *Digital Banking* 2018 -2022

Setiap tahunnya terdapat peningkatan transaksi *Digital Banking* dalam kuadriliun berdasarkan Bank Indonesia (BI). Pada Gambar 1.1 menunjukkan perkembangan jumlah transaksi digital di Indonesia 5 tahun terakhir. Grafik menunjukkan bahwa pada April 2023, nilai transaksi perbankan digital secara nasional telah meningkat sebesar 158% dibandingkan dengan April 2018 [3]. Meskipun terjadi fluktuasi bulanan, transaksi perbankan digital cenderung meningkat dalam jangka panjang, seperti yang terlihat dalam diagram. Saat ini, perbankan telah menjadi kebutuhan utama masyarakat, terutama di kota-kota besar di Indonesia.

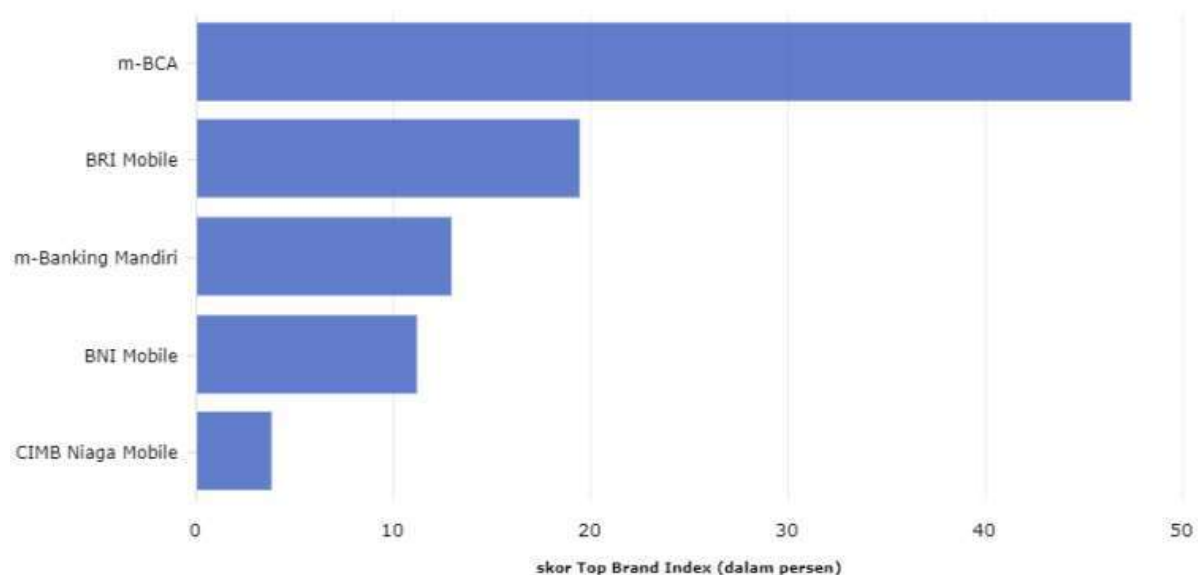


Gambar 1. 2 Grafik Pengguna *Mobile Banking*

Pada gambar 1.2 memuat alasan-alasan penggunaan *mobile banking* oleh masyarakat pada tahun 2022. Alasan utama penggunaan *m-banking* adalah praktis yang diperoleh adalah 77% dari keseluruhan responden. Alasan ke-2 terbanyak adalah efisiensi waktu [4]. Dengan kepraktisan *mobile banking* membuat banyak pengguna yang menggunakan layanan ini setiap tahunnya.

Menurut Asri Cahya Mandiri, *Mobile Banking* dirancang untuk memungkinkan nasabah melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui internet dan *smartphone*, khususnya melalui aplikasi yang dapat diakses [5]. *Mobile Banking* adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan *smartphone* kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan internet. Selain itu, dengan fitur-fitur yang mudah dipahami dan keamanan yang baik, bank dapat menarik nasabah baru yang membutuhkan layanan *mobile banking*.

Sejak 25 Februari 2019 Bank Rakyat Indonesia (BRI) meluncurkan Layanan *Mobile Banking* dengan aplikasi BRImo (BRI *Mobile*). Saat ini, BRImo telah berkembang dengan menawarkan berbagai layanan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi digital, seperti transfer antar bank, *top-up* dompet *digital*, pembayaran melalui QRIS, penarikan uang tunai tanpa menggunakan ATM, dan fitur fingerprint untuk login aplikasi sehingga pengguna tidak perlu khawatir lupa *password*. [6].



Gambar 1. 3 Statistik Pengguna *Mobile Banking*

Berdasarkan Gambar 1.3 pengguna aplikasi BRI *mobile* mendapatkan urutan ke-2 setelah m-bca. Data tersebut diambil dari survei yang dipublikasikan oleh Cindy Mutiar Annur dengan judul Aplikasi *Mobile Banking* Terpopuler di Indonesia 2022, penilaian tersebut diambil dari 8.500 responden di 15 kota besar di Indonesia. Data Responden terdiri dari 6.000 sampel acak, 1.700 sampel booster dan 800 sampel B2B [7].

Berdasarkan data yang didapatkan melalui *Google Playstore*, Aplikasi BRImo telah diunduh sebanyak 10 juta kali dengan rating 4,6 dan 1 juta ulasan yang terdiri dari ulasan positif dan negatif dari pengguna. Aplikasi BRImo merupakan aplikasi mobile banking dengan rating tertinggi di Indonesia. Berdasarkan ulasan pengguna diketahui dalam penggunaannya masih ada kekurangan pada aplikasi BRImo yang membuat pengguna memberikan rating yang kecil. Permasalahan dalam penelitian ini disebabkan oleh seringnya terjadi kesalahan sistem, sebagaimana terlihat dari ulasan di *Google Playstore* yang menunjukkan banyak respon pengguna terhadap aplikasi. Respon negatif dari pengguna berupa keluhan meliputi susahnya untuk *login* padahal internet aman, banyaknya bug, sering keluar sendiri dari aplikasi, pembayaran menggunakan QRIS sering bermasalah, kendala dalam transaksi transfer dan *top-up*, dompet *digital* serta kesulitan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu. pengguna juga merasa kecewa dengan aplikasi tersebut sehingga minat mereka untuk menggunakan aplikasi menurun. Agar dapat berfungsi dengan baik, kualitas produk harus terkait dengan kemampuan produk, termasuk keandalan, keseluruhan produk, kemudahan dalam pengoperasian dan perbaikan, ketepatan, serta atribut berharga lainnya[8].

Kepuasan pengguna memiliki arti bagi penyedia aplikasi / perusahaan. Menurut Lubis kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan senang dengan hasil dari situasi atau tindakan tertentu [9]. Tingkat kepuasan merupakan fungsi pada perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan apa yang diharapkan. Pengguna akan merasa kecewa jika harapan mereka tidak terpenuhi. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, pengguna akan merasa puas..

Keberhasilan sebuah aplikasi melibatkan bagaimana sistem menghasilkan informasi yang efektif dan bagaimana pengguna menerima atau puas dengan kinerja aplikasi tersebut. Pengguna akan kecewa apabila harapan tidak sesuai kenyataan. Namun, ketika kinerja sesuai harapan pengguna merasa puas. Kepuasan terhadap aplikasi dapat diukur dengan beberapa model evaluasi.

Penelitian yang terpublikasi mengenai kepuasan pengguna BRImo menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean* saat ini masih belum ada, padahal penting mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi keberhasilan sistem informasinya. Seperti yang diketahui bahwa meskipun aplikasi BRImo mendapatkan penilaian bintang 4.6 di *Google playstore* pengguna masih mengalami kendala

dalam menggunakan aplikasi BRImo. Kepuasan pengguna terbentuk dari pengalaman mereka menggunakan sistem operasi yang memenuhi standar fungsionalitas. Pengguna yang merasa puas dengan layanan cenderung menggunakan layanan tersebut lebih sering dan memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi [10]. Kepuasan adalah evaluasi terhadap atribut-atribut produk atau layanan yang berhubungan dengan memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk membangun dan menjaga loyalitas pelanggan [11]. Dari beberapa masalah tersebut peneliti tertarik meneliti kepuasan pengguna aplikasi BRImo untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari sisi keberhasilan sistem informasi sehingga dapat menjadi acuan peningkatan kualitas sistem informasi bagi perusahaan. Metode yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* berdasarkan penelitian sebelumnya[12].

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah sebuah metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Metode EUCS digunakan untuk menilai seberapa sukses sistem tersebut berdasarkan tingkat kepuasan pengguna akhir. [13]. Model EUCS mencakup lima variabel utama, yaitu *Content* (isi), *Format* (tampilan), *Accuracy* (keakuratan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu). EUCS digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan harapan mereka dengan realitas yang ada dalam praktik. Sebuah sistem informasi dianggap sukses jika mampu memberikan kualitas yang baik dan memenuhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi indikator utama dari keberhasilan sistem informasi tersebut.

DeLone And McLean adalah sebuah model yang sederhana, lengkap dan valid dalam mengukur kesuksesan yang bertujuan mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi yang dilihat dari tiga komponen yaitu *Sytem Quality* (kualitas sistem), *Information Quality* (kualitas informasi) dan *Service Quality* (kualitas layanan) [14]. Dalam beberapa tahun terakhir, model *DeLone and McLean* telah menjadi kerangka yang populer dalam penelitian tentang kepuasan pengguna sistem informasi. Model ini menunjukkan bahwa beberapa variabel memiliki kontribusi signifikan terhadap variabel dependen. Kepuasan pengguna dapat dinilai berdasarkan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan menurut model *DeLone and McLean*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap aplikasi BRImo terkait kepuasan pengguna dengan judul penelitian

“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*”.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, masih ditemukan keluhan pengguna pada aplikasi BRImo seperti sering terkendala saat login aplikasi, banyaknya *bug*, sering keluar sendiri dari aplikasi, pembayaran menggunakan QRIS sering bermasalah, kendala dalam transaksi transfer dan top up dompet *digital* serta kesulitan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu. Pengguna juga merasa kecewa pada aplikasi sehingga minat untuk menggunakan aplikasi berkurang.

1.2.2. Usulan Solusi

Berdasarkan Permasalahan yang diambil, maka peneliti mengusulkan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap Aplikasi BRImo menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean*.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna
2. Mengetahui tingkat pengaruh variabel tersebut
3. Memberikan saran perbaikan bagi pengembang aplikasi

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Secara metodologi, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi program studi sistem informasi terkait kepuasan pengguna aplikasi.
2. Bagi peneliti, semua kegiatan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman ilmiah selama menjalani program studi sistem informasi di Universitas Trunojoyo Madura

1.4 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pembahasan dan mengarahkan tujuan penelitian, dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun dengan *Google Form* dan disebarluaskan secara online melalui media sosial.
2. Responden penelitian adalah pengguna Aplikasi BRImo di Pulau Madura dengan usia minimal 18 tahun.
3. Penelitian melibatkan 100 responden yang aktif menggunakan aplikasi BRImo sebagai sampel data.
4. Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* digunakan sebagai variabel penelitian, yang mencakup *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan SEM-PLS dengan model *outer* dan *inner* menggunakan tools *SmartPLS 4*.

1.5 Sistematika Penulisan

Susunan sistematika penulisan memuat beberapa Bab. Adapun, susunan sistematika itu yakni:

BAB I Pendahuluan

Pada Bab I membahas mengenai mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab II Tinjauan pustaka digunakan sebagai pijakan bagi peneliti, yakni berisi mengenai landasan teori dan penelitian terkait.

BAB III Metode Penelitian

Bab III Metode Penelitian memuat metode penelitian, waktu penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, responden, dan kerangka penelitian

BAB IV

Bab IV menguraikan hasil dari penelitian aplikasi BRImo menggunakan metode *End User Computing* satisfaction dan *DeLone and McLean*. Dimana hasil temuan berupa analisis tingkat kepuasan pengguna BRImo untuk membantu analisis dalam mengevaluasi sistem aplikasi BRImo.

BAB V

Bab V membahas mengenai ringkasan dan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian serta arah untuk penelitian selanjutnya.