

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalisasi dan pesatnya perkembangan teknologi telah menciptakan banyak aplikasi perbankan digital yang bermunculan dan memberikan dampak pada perilaku nasabah. Banyaknya aplikasi perbankan digital saat ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Pada peraturan OJK No. 12/POJK.03/2021 mengenai Bank Umum, ketentuan terkait bank digital pada BAB IV Pasal 23 sampai Pasal 31, dalam peraturan ini. “Bank digital merupakan bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI) yang menyediakan serta melaksanakan kegiatan usaha lewat saluran elektronik, dan tidak memiliki kantor fisik selain kantor pusat, ataupun memiliki akses ke kantor fisik tertentu. Bank digital bisa beroprasi dengan mendirikan bank baru sebagai bank digital atau beralih dari bank komersial ke bank digital”[1]. Namun, dengan semakin banyaknya digital banking dapat meningkatkan tingkat persaingan. Salah satu digital banking yang sangat populer saat ini, yang mempunyai inovasi layanan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yaitu aplikasi SeaBank.

Aplikasi digital banking SeaBank meraih popularitas global yang tinggi khususnya dikalangan generasi muda, dengan jumlah pengunduh aplikasi SeaBank yang mencapai 10.000.000 pengguna, karena aplikasi digital banking SeaBank memiliki fitur-fitur yang memudahkan untuk melakukan transaksi keuangan. SeaBank juga memiliki bunga paling tinggi di antara aplikasi digital banking yang lain dan tidak ada potongan biaya admin baik ke sesama maupun ke bank lain sebanyak 100x transaksi di setiap bulannya. Namun dari keunggulan yang ada di atas masih terdapat pengguna yang merasa kurang puas dengan pelayanan digital banking SeaBank sebanyak 576 lebih keluhan. Beberapa keluhan pada SeaBank antara lain, kurangnya fitur pengatur pengeluaran atau perencanaan keuangan masa depan, dan terdapat beberapa nasabah yang mengeluhkan kendala transaksi delay, akun terlogout, susah untuk login lagi, maintenance di saat yang tidak tepat, dan masih banyak ulasan kurang puas lainnya. Maka dari itu, SeaBank harus mengidentifikasi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna agar dapat

meningkatkan layanan, inovasi dan program menarik lainnya pada aplikasi digital banking tersebut. Pada saat ini jumlah unduhan SeaBank telah mencapai 10 juta lebih pengguna sejak diluncurkan SeaBank pada 26 Februari 2021. Meskipun memiliki banyak pengguna, tidak semua pengguna akan merasa puas dengan layanan yang ada pada SeaBank. Selain itu, SeaBank juga harus bersaing dengan digital banking lain.

Kepuasan pengguna adalah evaluasi yang dilakukan oleh pengguna terhadap inovasi atau layanan yang diterima, berdasarkan perbandingan antara ekspektasi yang dimiliki dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Jadi, jika kepuasan pengguna semakin tinggi, maka pengguna akan lebih merekomendasikan layanan dan inovasi yang ada pada SeaBank kepada orang lain[2]. Dalam dunia bisnis, kepuasan pengguna menjadi faktor utama dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Maka dari itu, diperlukan analisis kepuasan pengguna pada aplikasi digital banking SeaBank agar mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Metode *PIECES Framework* yaitu suatu metode yang digunakan untuk menganalisis aspek-aspek penting dalam pengelolaan dan pengembangan layanan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna. *PIECES Framework* terdiri dari enam aspek, yaitu kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economy*), control dan keamanan (*control and security*), efisiensi (*efficiency*), dan pelayanan (*service*). Metode *PIECES Framework* digunakan sebagai panduan untuk melakukan analisis secara terperinci terhadap sistem informasi berbasis komputer dengan memperhatikan poin-poin penting yang relevan[3]. Dengan menerapkan metode *PIECES Framework*, sistem dapat di analisis secara komprehensif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya, sehingga dapat memberikan arahan untuk pengembangan perusahaan di masa depan.

Beberapa penelitian sebelumnya sudah mengkaji tentang kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh[4] Randi Prayoga, Kresna Ramanda, Cahyani Budihartanti, dan Arief Rusman tentang “Penerapan Metode *PIECES Framework* Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap aplikasi M-BCA. Metode yang digunakan yaitu *PIECES Framework* yang terdiri dari 6 variabel. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa presentase bernilai lebih dari 4 yang berarti menunjukkan pengguna puas terhadap layanan aplikasi M-BCA.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Putri Melinda, Joy Nashar Utama Jaya, Adi Hermansyah, tentang “Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *PIECES Framework*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aplikasi shopee berdasarkan 6 dimensi variabel *PIECES Framework* untuk menganalisis kelemahan dan kekuatan sistem serta komponen – komponen yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Hasil penelitian dengan *PIECES Framework* menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap layanan aplikasi Shopee dengan nilai rata-rata 4,26[5].

Berdasarkan uraian di atas yang telah disebutkan, maka penulis melakukan suatu penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Digital Banking Menggunakan *PIECES Framework* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus : SeaBank)”. Penelitian ini untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi digital banking SeaBank dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui media sosial secara online. Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui nilai tingkat kepuasan pengguna dan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai seberapa puas pengguna terhadap layanan aplikasi digital banking SeaBank agar perusahaan adapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan dapat bersaing dengan digital banking lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Melihat ulasan pada *Playstore*, *AppStore* dan sosial media SeaBank masih terdapat pengguna yang merasa kurang puas terhadap layanan digital banking SeaBank sebanyak 476 lebih, antara lain kurangnya fitur pengatur pengeluaran atau perencanaan keuangan masa depan, dan terdapat beberapa nasabah yang mengeluhkan kendala transaksi delay, akun terlogout, susah untuk login lagi, maintenance di saat yang tidak tepat, dan masih banyak ulasan kurang puas lainnya.

1.2.2 Metode Usulan

Melihat permasalahan yang ada, maka penulis mengusulkan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital banking menggunakan *PIECES Framework* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi digital banking menggunakan *PIECES Framework* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Mengetahui hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi digital banking menggunakan *PIECES Framework* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.3.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat seberapa puas pengguna terhadap layanan aplikasi digital banking.
2. Untuk meningkatkan kualitas aplikasi digital banking.
3. Meningkatkan daya saing dengan digital banking lainnya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menggunakan metode *PIECES Framework* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Responden pada penelitian ini merupakan 100 pengguna aplikasi SeaBank.
3. Pengujian ini memanfaatkan kuesioner yang disusun dengan *Google Form* dan disebarluaskan secara online melalui media sosial.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan ini akan menyajikan gambaran ringkas dengan runtut dan dibagi dalam beberapa bab yang terdapat pada skripsi. Sistematika penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan yang memberikan gambaran singkat keseluruhan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisi penjelasan mengenai teori-teori penunjang penelitian yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, serta tinjauan studi terdahulu yang digunakan sebagai acuan pada penyusunan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode pengumpulan data dan metode yang digunakan pada penyusunan penelitian. Baik dalam menganalisa masalah, perhitungan metode, maupun analisis akhir terhadap penelitian.

BAB IIV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai hasil dari analisis yang dikerjakan dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil analisa penelitian yang dapat dipertimbangkan bagi peneliti yang akan melakukan studi serupa di masa mendatang.