# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan pesat yang memudahkan pengguna maupun perusahaan dalam aktivitas sehari-hari*.* Salah satunya membantu dalam bidang perbankan dengan jenis layanannya yaitu *mobile banking.* Teknologi informasi adalah teknologi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data seperti menangkap, menyimpan, menampilkan, dan memproses data (Tampang, 2007). Perkembangan teknologi informasi berdampak persepsi masyarakat yang membutuhkan proses bisnis yang semakin praktis yang lebih efektif baik dari waktu dan tempat, sehingga perusahaan harus memperhatikan aspek tersebut untuk menerapkan teknologi dalam proses bisnisnya untuk dapat bersaing di era global. Industri perbankan telah menerapkan teknologi informasi melalui *electronic banking* dalam fasilitas layanan seperti *SMS banking, internet banking, dan mobile banking. Electronic banking* adalah layanan dari bank yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi, komunikasi dan melakukan transaksi melalui jaringan internet (Indah, 2016)**.** Saat ini yang sedang banyak dikembangkan oleh industri perbankan yaitu *mobile banking* yang dapat diakses oleh nasabah kapan dan dimana saja melalui gadget dengan terhubung oleh jaringan internet.

*Mobile banking* telah dikembangkan dan diterapkan karena layanan ini dapat diakses melalui gadget oleh nasabah sehingga tidak harus datang ke tempat secara langsung sehingga aktivitas transaksi menjadi lebih praktis, mudah untuk mengakses informasi mengenai produk Bank dan mudah dilakukan(Angelina, 2022). Fitur yang dimiliki *mobile banking* tidak terbatas untuk transaksi perbankan saja, namun dapat digunakan lebih luas seperti mengisi saldo *e-wallet,* membayar tagihan, serta menjadi salah satu metode pembayaran media *marketplace* secara langsung selama terhubung dengan jaringan internet.

Persaingan industri perbankan saat ini dalam aspek meningkatkan layanan melalui platform digital masing-masing untuk meningkatkan citra dan kualitas perusahaan. Salah satu industri perbankan yang bersaing di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang mengembangkan layanan aplikasi mobile yaitu BRIMO atau BRI Mobile. BRIMO merupakan aplikasi berbasis mobile yang dapat diakses melalui platform *Android* maupun *IOS* dengan fitur yang lengkap dari beberapa layanan sebelumnya seperti *internet banking BRI web, SMS banking, internet banking BRI mobile* dengan *user interface* dan *user experience* baru. BRIMO memiliki berbagai macam fitur seperti fitur login yang menggunakan metode *face recognition* dan *fingerprint,* isi saldo GoPay, pembayaran melalui QR dan lain-lain. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi *business model* baru dengan mulai transisi transaksi perbankan melalui unit kerja BRI, ATM dan *SMS banking* menjadi *internet banking* kedepannya.BRIMO telah memberikan transaksi sebesar 25% atau 1.165 Triliun dan mengalami peningkatan sebesar 169% pada Juni 2019 – Juni 2021 dan 94% pada Juni 2020 – Juni 2021, serta jumlah nasabah yang menggunakan BRIMO bertambah 107% pada Juni 2020 – Juni 2021 yang mencapai 11,1 juta konsumen (BRI, 2022).

Evaluasi merupakan tahapan yang dilakukan untuk menentukan nilai terhadap suatu hal berdasarkan data acuan untuk memutuskan tujuan tertentu (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021). Tujuan dilakukan evaluasi adalah untuk membantu dalam membuat keputusan selanjutnya berdasarkan data yang didapatkan sebelumnya. Kepuasan pengguna aplikasi merupakan perasaan yang dialami pengguna setelah menggunakan aplikasi apakah sudah memenuhi kriteria yang diinginkan atau sebaliknya bagi pengguna (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021). Jika persepsi terhadap aplikasi yang digunakan memenuhi ekspektasi, maka pengguna akan merasa puas dan terus menggunakannya dalam membantu aktivitas. Namun sebaliknya, jika persepsi terhadap aplikasi tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut akan cenderung tidak merasa puas dan beralih pada aplikasi lainya yang sejenis. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi menjadi salah satu aspek yang penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan sehingga akan memunculkan rasa loyal kepada perusahaan dan dapat bersaing dengan para kompetitor.

Dengan adanya aplikasi BRIMO yang dapat diakses melalui gadget, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan ini dapat mempermudah penggunanya menjalankan proses bisnis dengan baik pada wilayah Malang. Oleh karena itu, penulis melakukan studi kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRIMO dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)yang di kembangkan oleh Doll (1988) dan Torkzadeh (1991). Penelititi menggunakan metode ini karena telah membandingkan metode untuk evaluasi kepuasan pengguna yaitu EUCS dengan SERVQUAL dan PIECES. Hasil didapatkan metode EUCS lebih cocok untuk penelitian ini karena berfokus terhadap kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi yang telah berjalan. Sedangkan metode SERVQUAL berfokus pada kualitas layanan dari sistem atau aplikasi sehingga dapat dikatakan layanan tersebut baru diterapkan. Metode PIECES berfokus pada kinerja dari sistem atau aplikasi secara umum. Selain itu variabel pada metode EUCS lebih cocok untuk topik penelitian ini karena masing-masing variabel bisa digunakan sebagai pengukuran kepuasan pengguna terhadap aspek-aspek pada aplikasi BRIMO.

EUCS merupakan metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dari pengalaman pengguna menggunakan aplikasi atau sistem informasi dan data yang didapatkan diolah menggunakan statistik (Darwati, 2022). Tingkat pengukuran kepuasan pengguna aplikasi pada metode ini berdasarkan lima faktor diantaranya adalah isi (*content*) yang berkaitan dengan isi secara keseluruhan dari sistem atau aplikasi, keakuratan (*accuracy)* yang mengukur dari bagaimana tingkat akurat dari data dan informasi diakses oleh pengguna, tampilan (*format*) yang terkait dengan tampilan baik *user interface* maupun *user experience* ketika menggunakan sistem atau aplikasi, kemudahan (*ease of use)* terkait dengan sebuah sistem atau aplikasi mudah atau tidaknya dioperasikan oleh pengguna*,* dan ketepatan waktu (*timeliness*) terkait dengan seberapa cepat sistem bisa menampilkan informasi saat diakses oleh pengguna (Yang dan Sihotang 2023).

Peneliti melakukan penelitian yang berfokus pada pengguna BRIMO pada wilayah Malang karena sebelumnya telah melakukan studi literatur pada jurnal-jurnal penelitian terkait berdasarkan letak geografis yang dimana penelitian dilakukan. Hasil penelitian dari jurnal-jurnal terdahulu didapatkan dengan kesimpulan yang berbeda-beda terkait pengujian data responden terkait variabel pada EUCS dari kota yang diteliti. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian pada wilayah Malang yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna BRIMO serta melakukan perbandingan terkait hasil penelitian berdasarkan data responden terkait variabel pada EUCS pada kota tersebut.

Aplikasi BRIMO diharapkan dapat menjadi menjadi inovasi yang menjadi *business model* baru, dengan transisi aktivitas transaksi perbankan menggunakan internet banking kedepannya yang didukung oleh pembaruan fitur-fitur yang lebih lengkap. Dengan diterapkan dan dikembangkan aplikasi BRIMO dengan penambahan fitur-fitur dari layanan BRI sebelumnya dan perubahan tampilan secara signifikan yang ditujukan untuk nasabah BRI di Indonesia khususnya wilayah Malang, menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRIMO Menggunakan EUCS”.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari studi analisa evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO, ditemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor isi (*content*)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor keakuratan (*accuracy*)?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor tampilan (*format*)?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor kemudahan (*ease of use*)?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor ketepatan waktu (*timeliness*)?
6. Bagaimana pengaruh *content, accuracy, format, ease to use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRIMO secara simultan?
7. Manakah diantara *content, accuracy, format, ease to use* dan *timeliness* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan?

## Tujuan

Berdasarkan tujuan penelitian yang dijabarkan, ditemukan tujuan masalah pada studi kasus ini sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor isi (*content*).
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor keakuratan (*accuracy*).
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor tampilan (*format*).
4. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor kemudahan (*ease of use*).
5. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dari faktor ketepatan waktu (*timeliness*).
6. Mengetahui pengaruh *content, accuracy, format, ease to use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna secara simultan.
7. Mengetahui diantara *content, accuracy, format, ease to use* dan *timeliness* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

## Manfaat

Manfaat yang diterima dari penelitian studi kasus ini untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Untuk akademi, studi kasus ini diharapkan menjadi refrensi literatur bacaan untuk penelitian terkait kedepannya.
2. Untuk bank BRI, hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRIMO di wilayah Malang dan sekitarnya dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi BRIMO sehingga minat penggunanya meningkat.
3. Untuk penulis, penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan analisa dan menambah wawasan mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan *mobile banking* di Indonesia.

## Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini terdapat batasan masalah yang dijabarkan oleh penulis sebagai berikut:

1. Objek dari penelitian ini merupakan pengguna aplikasi BRIMO di wilayah Malang.
2. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi BRIMO.
3. Metode yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu metode EUCS (End User Computing Satisfaction).
4. Tingkat pengukuran kepuasan pengguna aplikasi BRIMO berdasarkan variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy)*, tampilan (*format*), kemudahan (*easy to use),* dan ketepatan waktu (*timeliness*).
5. Jumlah sampel data pengguna BRIMO untuk diteliti berjumlah 100 orang.

## Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini terdapat sistematika penulisan yang menjelaskan pembahasan dari setiap bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menjabarkan latar belakang yang didukung dari aspek teoritis, normatik, faktual dan teknis, sehingga menjadi alasan penulis untuk memilih studi kasus tersebut untuk diteliti. Kemudian terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan manfaat dari penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini membahas perbandingan penelitian terkait yang akan digunakan sebagai refrensi penulis dan pemaparan teori-teori yang berkaitan dengan permasalah penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini membahas perancangan konsep penelitian yang dilakukan, menjelaskan populasi dan sample penelitian, dan jenis pengumpulan data. Selain itu, menjelaskan variabel-variabel, rancangan pengujian dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini membahas pengimplementasian dari rancangan yang dijelaskan bab tiga mengenai metodologi penelitian dan memaparkan hasil pengujian serta analisis data.

BAB V Penutup

Pada bab ini membahas kesimpulan yang berisi ringkasan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu terdapat saran yang dibuat terkait keterbatasan dalam melakukan penelitian dan penelitian lebih lanjut kedepannya.