

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini dirasakan semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai bidang. Banyak contoh dari perkembangan ini misalnya di sektor perekonomian, budaya (Manullang, 2021), pertahanan keamanan (Rizki, 2022), pendidikan (Alpian, Anggraeni, Wiharti, & Soleha, 2019) dan juga keuangan (Iskandar, 2019). Penggunaan teknologi di bidang perbankan telah memberi kemudahan bahkan kenyamanan bagi para nasabah dalam melakukan aktifitas perbankan. Teknologi ini dirasakan begitu penting dalam dunia perbankan (Mutiasari, 2020) untuk memaksimalkan daya saing agar memberikan layanan yang semakin baik bagi para nasabah.

Menurut Nasfi, Rahmad, and Sabri (2020) pelayanan yaitu serangkaian kegiatan yang diperoleh dari suatu pihak ke pihak lain untuk mencapai kepuasan nasabah, sehingga perusahaan atau industri sering kali menggunakannya sebagai alat untuk menarik nasabah. Churchill & Surprenant (1982 dalam (Nasfi et al., 2020) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah adalah hasil pembelian yang diperoleh nasabah dari perbandingan penghargaan yang telah diantisipasi, sehingga kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Persaingan di era global dapat dimenangkan jika industri atau perusahaan dapat memberikan layanan dengan kualitas sangat baik yang dapat membuat beda dengan perusahaan lain. Kepuasan nasabah perlu diketahui agar dapat mengetahui sejauh mana manfaat dari layanan yang disediakan.

Kata kepuasan atau *satisfaction* menurut Irwansyah and Mappadeceng (2018) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Industri perbankan merupakan industri yang tercatat

paling massif menggunakan teknologi IT, apalagi dengan penggunaan *Blockchain* (Esraati, Mohd Nor, & Abdul Majid, 2018). *Blockchain* merupakan salah satu inovasi *fintech* (Esraati et al., 2018) yang berpotensi menawarkan berbagai manfaat kepada masyarakat. Melalui *blockchain* pengguna tidak perlu tahu atau mempercayai satu sama lain untuk berinteraksi, dimana urusan niaga elektronik dapat disahkan secara automatic dan dicatat menggunakan algoritma kriptografi. Selain itu penggunaan Mobile Banking menjadi sesuatu keharusan untuk mengkomodir mobilitas nasabah. Mobile banking atau biasa disingkat menjadi m-banking, merupakan system yang memungkinkan penggunanya untuk melihat transaksi *financial* dari *smartphone* atau perangkat *mobile wireless* lainnya (Imamah & Safira, 2021). Dukungan teknologi mobile banking merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melaksanakan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi seperti internet banking (Herawati & Sulistyowati, 2019). Ruang lingkup layanan mencakup yang ditawarkan dapat mencakup fasilitas untuk melakukan transaksi bank dan membayar tagihan, untuk mengelola akun dan mengakses informasi yang disesuaikan.

Menurut Marlina and Bimo (2018), penting untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap produk layanan yang disediakan. Hal ini dilatarbelakangi persaingan ketat pihak perbankan dalam mendapatkan nasabah. Nasabah akan mempertimbangkan *customer advantage* (Marlina & Bimo, 2018) yang diperoleh dalam penggunaan jasa perbankan. Sehingga bank harus fokus pada pembentukan keunggulan nasabah yang dapat memberikan nilai dan kepuasan pengguna tertinggi yang berujung ulang dan akhirnya mampu meningkatkan profitabilitas (Mashuri & Mardianis, 2020) bank yang tinggi juga.

Kepuasan adalah perasaan seseorang dalam membandingkan harapan dengan hasil yang dirasakan. Kualitas layanan adalah tingkat perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi terhadap kinerja (Lubis, Rahima, Umam, & Rizki, 2019) Mengetahui harapan pelanggan adalah langkah penting dalam menentukan dan memberikan layanan berkualitas tinggi. Menurut (Lubis et al., 2019) pengukuran tingkat kepuasan pelanggan salah satunya adalah survei kepuasan konsumen Setelah dilakukan observasi dan pengumpulan data secara

kuesioner kepada pengguna mobile banking maka tanggapan dari pengguna merupakan acuan untuk perbaikan dan pengembangan dari aplikasi mobile banking.

Pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengetahui kepuasan nasabah. metode EUCS, kepuasan (*satisfaction*) dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Metode ini telah diadopsi oleh beberapa peneliti terdahulu (I wayan & Nia, 2020; Marlindawati & Indriani, 2016; Sari, Nasir, & Andriyani, 2019). Marlindawati and Indriani (2016) menggunakan EUCS untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna e-learning dimana faktor kemudahan sistem memiliki peran yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari uji validitas dapat disimpulkan bahwa hanya faktor *ease of use* yang berpengaruh pada kepuasan pengguna dan faktor lainnya tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Pada studi lain (Sari et al., 2019) menghitung tingkat kepuasan pengguna aplikasi paytren dengan menggunakan metode EUCS. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai *f* hitung di tingkat signifikan masing-masing variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna paytren. I wayan and Nia (2020) pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-learning dengan menggunakan metode EUCS secara keseluruhan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem E-learning dengan pengaruh yang dihasilkan sebesar 80,70% dengan skor indeks kepuasa sebesar 75% yang berarti tanggapan pengguna adalah baik.

Penelitian-penelitian diatas memiliki keterkaitan hubungan dengan tema yang diangkat penulis. Namun belum ada yang sama persis dengan permasalahan yang akan diteliti dengan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis. Penulis berharap penelitian ini bias bermanfaat serta dapat menambah referensi penelitian selanjutnya

1.2 Identifikasi masalah

Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Permasalahan yang dibahas mengenai perlunya mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari mobile banking bank sumsel babel serta Mengevaluasi mengenai kelebihan dan kekurangan dari mobile banking bank sumsel babel.

1.3 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang di tampilkan diatas, penelitian ini berfokus untuk mengetahui kepuasan pengguna e-Banking bank Sumsel babel. Dalam melakukan evaluasi kepuasan ini, EUCS digunakan sebagai metode dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah atau pengguna aplikasi e-Banking bank Bank sumsel babel.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang di atas maka dapat Di rumuskan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini mengenai evaluasi bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile Banking.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah yang ditetapkan maka pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking ditinjau dengan menggunakan metode EUCS?

1.6 Tujuan Penelitian

Berikut ini terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai dalam melakukan penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna mengenai aplikasi mobile banking berdasarkan metode yang telah digunakan pada penelitian ini.
2. Mengetahui apakah layanan aplikasi mobile banking dapat digunakan oleh nasabah bank sumsel babel berdasarkan evaluasi penelitian yang akan dilakukan.

3. Mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini sehingga dapat dilakukan strategi untuk perbaikan atau Pengembangan jika memang diperlukan.

1.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat,yaitu:

1. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran mengenai sejauh mana layanan aplikasi mobile banking ketika memberikan layanan pada nasabah sehingga dapat menjadi bahan referensi bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas maupun layanan aplikasi yang sudah ada.
2. Manfaat teoritis, penelitian ini menguji tentang evaluasi kepuasan pengguna mobile banking dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) sehingga dapat memperkaya studi literatur dari metode ini.

1.8 Sistematis Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang permasalahan,perumusan masalah,ruang lingkup,tujuan penelitian,manfaat penelitian,metodologi penelitian dan juga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori - teori pendukung terhadap penelitian ini dan juga menguraikan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan ketergunaan dan evaluasi kepuasan pengguna serta referensi dari penelitian yang telah dilakukan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang pelaksanaan penelitian, penjelasan dan pemrosesan data .

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil yang didapat dari analisa kuisisioner dan menguraikan pembahasan terhadap faktor yang memengaruhi tentang evaluasi kepuasan pengguna.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang bermanfaat bagi penulis dan pengembangan sistem

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

