

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi digital menunjukkan bahwa teknologi ini bergerak lebih cepat dari yang diharapkan. Dari sudut pandang industri, termasuk sektor perbankan, teknologi digital adalah area yang perlu diubah dan sangat penting bagi bisnis. Pesatnya perkembangan teknologi yang dikembangkan oleh manusia tidak menghalangi manusia untuk mengembangkan sistem pembayaran yang mereka butuhkan untuk kehidupan sehari-hari. seiring dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang, dampak perubahan khususnya di bidang sistem pembayaran menjadi sangat signifikan dan penting.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) merupakan salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) menciptakan transaksi pembayaran digital di dunia perbankan yang dipromosikan sebagai cara baru untuk melakukan transaksi keuangan yang nyaman dan lebih efisien. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) telah meluncurkan layanan *mobile banking* yang diberi nama BRImo yang merupakan singkatan dari BRI *mobile*. *Mobile banking* memungkinkan transaksi yang cepat, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Penyediaan layanan *mobile banking* sudah tersedia dalam aplikasi sudah tersedia dalam menu aplikasi yang diunduh oleh pengguna. Biasanya layanan yang ditawarkan oleh bank dalam *mobile banking* antara lain akses informasi saldo, rekening pengguna, pembayaran tagihan (listrik, air), transfer antar bank dan layanan lain yang dibutuhkan dan bermanfaat bagi pengguna nya. Hadirnya *mobile banking* membawa banyak manfaat tidak hanya bagi pengguna tetapi juga bagi bank itu sendiri.

BRImo mempermudah pengguna dalam menjalankan berbagai macam transaksi perbankan meliputi *internet banking*, *mobile banking* dan uang elektronik di dalam sebuah aplikasi *smartphone*. Salah satu keunggulan yang ditawarkan pada aplikasi BRImo yaitu pengguna dapat melakukan tarik tunai tanpa menggunakan kartu ATM dan hanya mengandalkan aplikasi pada *smartphone* penggunanya. Untuk menarik uang tunai dengan memasukan nominal yang ingin ditarik pada aplikasi BRImo dan masukkan *password*.

Setelah itu pengguna akan mendapatkan kode penarikan yang dapat dimasukkan ke mesin ATM BRI terdekat. Sistem pembayaran yang berbasis digital dapat memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhannya yang beraneka ragam serta menjalani kehidupan menjadi lebih efektif dan efisien (Tarantang, 2019).

Jumlah pengguna BRImo mencapai 325,399 pengguna pada bulan Juni 2023. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih cenderung melakukan transaksi digital. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, memuaskan nasabah merupakan hal pokok dan tidak dapat diabaikan, dan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah merupakan aspek penting untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas. Oleh karena itu, penulis merasa perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi BRImo.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis akan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi BRImo dan penulis mengambil judul “ Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo menggunakan metode *User Experience Questionnaire* Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Palembang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana menganalisis Kepuasan Pengguna dalam Penggunaan Aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang dan perumusan masalah yang sudah di paparkan sebelumnya, laporan penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sebagai berikut :

- 1) Menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Wilayah Palembang.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan

Ruang lingkup penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi BRImo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Palembang. Dalam penelitian ini terdapat sebanyak 100 responden. Responden tersebut merupakan pengguna BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Palembang. Penulisan dalam Laporan Penelitian ini bisa terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diakan dibahas, yaitu menganalisis kepuasan pengguna aplikasi BRImo menggunakan metode *user experience questionnaire* di BRI Kanwil Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya Laporan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya sebagai berikut :

1) Bagi Penulis

Hasil Laporan Penelitian ini sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan mengenai dunia kerja khususnya di Lembaga Keuangan yaitu Sektor Perbankan.'

2) Bagi Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan refrensi dan informasi dalam penyusunan Laporan Penelitian.

3) Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau perbaikan bagi perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Palembang mengenai Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRImo.