

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi IT merupakan sebuah perkembangan yang mampu menjadi alat bantu media pembelajaran yang menjadi daya tarik serta pemahaman yang dapat lebih di terima (Rahman et al., 2017). penerapan sebuah aplikasi tidak lepas dari kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi, pada saat ini banyak sekali di temukan perusahaan -perusahaan dalam mengembangkan metode pembayaran secara non-tunai, hal ini mempermudah masyarakat dalam bertransaksi, karena tidak perlu repot dalam melakukan pembayaran karna sudah di mudahkan dalam transaksi seperti penggunaan aplikasi DANA tanpa harus membawa uang tunai. salah satu jasa keuangan online yang sedang ramai di gunakan adalah aplikasi DANA aplikasi DANA merupakan salah satu platform yang di gunakan sebagai media transaksi dalam melakukan pembayaran elektroni atau secara digital yang di dalamnya terdapat saldo DANA *cash*, pengguna dapat mengoprasikan sepenuhnya aplikasi tersebut melalui ponsel seluler. DANA *cash* adalah sejumlah uang yang berupa uang eletronik (*e-money*) yang dapat di akses melalui aplikasi DANA yang dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan, seperti transfer antar bank, pembayaran *merchant*, isi ulang (top up) dan pengecekan saldo.

Salah satu metode yang dapat di gunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah metode *customer satisfaction index (CSI)* yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu, kelebihan dari metode tersebut adalah mampu mengukur dan menganalisis kepuasan dengan memperhatikan harapan dan membandingkan antara kinerja dengan harapannya. pada penelitian analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi dana metode CSI di gunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA terhadap mahasiswa di Universitas Bina Darma.

Dari uraian di atas ,maka peneliti memiliki ide untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis kepuasan pengguna aplikasi dana terhadap mahasiswa di universitas bina darma menggunakan metode CSI” hasil yang di dapat dalam penelitian ini adalah

bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi DANA pada mahasiswa Universitas Bina Darma.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan identifikasi masalah maka penulis merumuskan masalah, bagaimana melakukan Analisis kepuasan pengguna Aplikasi Dana menggunakan CSI?

## **1.3 MANFAAT PENELITIAN**

Diharapkan Dengan adanya penelitian ini akan memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti
  - a. Dapat meningkatkan pemahaman peneliti terhadap metode yang di gunakan yaitu metode CSI agar kedepannya dapat digunakan dalam penelitian lainnya .
  - b. Sebagai sumber referensi pribadi untuk penelitian baik itu tentang aplikasi DANA maupun meggunkan metode CSI.
1. Bagi universitas
  - a. Sebagai Tambahan pustaka mengenai analisis aplikasi DANA dan metode CSI agar berguna bagi peneliti selanjutnya di universitas.
  - b. Sebagai bahan evaluasi untuk mengembangkan keilmuan dalam analisis aplikasi DANA.
2. Bagi umum
  - a. Membantu penguna memahami cara menggunakan aplikasi DANA dengan mudah dan lebih efektif.
  - b. Membantu pengguna mengetahui apa saja fitur yang ada di aplikasi DANA.

## **1.4 BATASAN MASALAH**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pokok penelitian dan tujuan penelitian yang ingin di bahas, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian dan hanya membahas kepuasan penggguna aplikasi Dana terhadap Mahasiswa Fakultas Sains Dan Teknologi 2022.

## 1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang di harapkan pada penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA,dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI).

