

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi berkembang dengan sangat pesat dari tahun ke tahun. Teknologi adalah segala sesuatu yang diciptakan manusia untuk memperoleh informasi dan memudahkan pekerjaannya, sehingga saat ini peran teknologi sangat dibutuhkan di kehidupan sehari-hari. Salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah perbankan. Perkembangan teknologi ini dilakukan perbankan dengan tujuan agar organisasinya berjalan dengan baik dan meningkatkan prestasi kerjanya. Hal ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk *mobile banking*.

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank [1]

Salah satu bank yang telah mengaplikasikan teknologi *mobile banking* adalah Bank BSI. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan gabungan tiga bank syariah milik pemerintah (BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah) yang berdiri pada 1 Februari 2021 dan memiliki *mobile banking (m-banking)* yang diberi nama BSI mobile . BSI mobile memberikan fitur-fitur yang memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi. Menu atau fitur tersebut adalah pengecekan informasi saldo, transfer uang, bayar kebutuhan sehari-hari, bayar zakat, dan masih banyak lagi.

Akan tetapi dari ulasan yang diunggah oleh pengguna aplikasi BSI mobile di *Google Play Store* terdapat beberapa permasalahan yaitu terkadang aplikasi tersebut harus memasukan kata sandi berulang kali untuk membuka fitur-fitur yang tersedia, tampilan aplikasi yang kurang simple (cenderung boros), tingkat keamanan kata sandi yang minim karena dibatasi 6 digit saja dan sering terjadi error pada aplikasi ketika digunakan oleh pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan aplikasi BSI mobile terhadap kepuasan pengguna menggunakan Delone and Mclean. Model Delone and Mclean adalah model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi yang terdiri dari enam dimensi pengukur kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak organisasi dan dampak individu. Namun dimensi pengukuran tersebut diperbaharui kembali oleh Delone dan Mclean 2003 dengan menambahkan kualitas layanan dan menggabungkan dampak individu serta dampak organisasi menjadi net

benefits[2]. Oleh karena itu berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik mengangkat penelitian yang berjudul **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN DELONE AND MCLEAN”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu “Bagaimana menganalisis kesuksesan aplikasi BSI mobile terhadap kepuasan pengguna menggunakan DeLone and McLean?”

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk instansi, agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penelitian.

1. Penelitian ini dilakukan hanya untuk menganalisis kesuksesan aplikasi BSI mobile.
2. Penelitian ini difokuskan pada kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan net benefit.
3. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna BSI *mobile* di wilayah kota Jambi.

4. Kuesioner yang disebarakan secara *online* dalam bentuk formulir *google form*.
5. Tools yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah SmartPLS dan analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modeling*).
6. Penentuan teori perhitungan sampel menggunakan rumus rao purba dan angket menggunakan Skala Likert.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan dari aplikasi BSI mobile dengan menggunakan DeLone and McLean.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna BSI mobile.
2. Bagi BSI, penelitian ini dapat membantu pihak BSI dalam mengetahui kesuksesan BSI mobile.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan atau panduan serta dapat menjadi sumber referensi untuk mengembangkan penelitian tersebut.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode apa saja yang akan digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai model dan instrument penelitian objek dan gambaran umum objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan pada aplikasi BSI mobile terhadap kepuasan pengguna.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.