

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Berkembangnya teknologi membawa kesuksesan sebuah lembaga di persaingan usaha. Semakin mudah dan cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan memakai teknologi akan mendapatkan dampak pada meningkatnya hubungan antar individu. Situasi ini memberi pengaruh informasi dan komunikasi, baik pada aktivitas ekonomi terliput aktivitas transaksi keuangan langsung maupun tidak langsung. Salah satu kemajuan ini yaitu perbankan yang memiliki tujuan supaya organisasinya dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan peningkatan pada pencapaian kerja. Hal ini ditampilkan pada berkembangnya sistem layanan pada nasabah dengan *mobile banking*.

*Mobile Banking* merupakan suatu fasilitas bank yang diterapkan pada zaman modern saat ini dan memberikan banyak layanan seperti pembayaran, *transfer*, informasi transaksi, dan lain-lain. Pemakaian layanan pada *handphone* membuat para nasabah lancar untuk melaksanakan kegiatan perbankan. Oleh karena itu, *mobile banking* dinantikan memudahkan dan guna untuk nasabah saat menjalankan aktivitas bank tanpa langsung ke bank. [1]

Salah satu bank yang telah mengaplikasikan teknologi *mobile banking* adalah Bank X. Bank X atau PT Bank X yaitu salah satu bank di Indonesia dari BUMN yang berdiri 2 Oktober 1998 dan memiliki *mobile banking (m-banking)* yang sebelumnya diberi nama Mandiri Internet *Banking*, Mandiri *Mobile*, dan Mandiri *Online*, kemudian diberi nama Livin' by Mandiri. Aplikasi Livin' by Mandiri sudah dua kali melakukan pergantian warna logo, pertama dengan logo berwarna biru yang ditutup pada 4 Maret 2022, kemudian dilakukan pergantian warna logo berwarna kuning. Livin' by Mandiri memberikan 11 fitur yang memudahkan pengguna mendapatkan layanan perbankan dalam melakukan transaksi secara *online*. Menu atau fitur tersebut adalah pengecekan informasi saldo, informasi transaksi, transfer uang, pembayaran, *top-up*, *e-money*, tarik tunai, QR bayar, investasi, sukha, dan layanan cabang.

Akan tetapi dari ulasan yang diunggah oleh pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di *Google Play Store* terdapat beberapa permasalahan yaitu terjadi error saat melakukan login dan verifikasi wajah (*system quality*), pada catatan transaksi tidak ada saldo harian per tanggal (*information quality*), proses verifikasi pesan membutuhkan waktu yang cukup lama dan tidak ada fitur *live chat (service quality)*, serta tampilan fitur aplikasi yang kurang *user friendly (user satisfaction)*. Dari permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka pada penelitian ini diperlukan evaluasi dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* untuk menganalisis kepuasan pengguna dan melihat faktor yang memiliki pengaruh didalamnya. Variabel yang dipakai diantaranya kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). [2]

Berdasarkan latar belakang, maka penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile banking* dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LIVIN’ BY MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang, maka penulis merumuskan masalah yaitu “Bagaimana mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Livin’ by Mandiri menggunakan metode *DeLone and McLean*?”

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Batasan masalah merupakan batasan ruang lingkup penelitian mengenai sistem yang disarankan untuk perusahaan, supaya penulis mempunyai arah dan tujuan yang jelas pada penelitian. Adapun batasan masalahnya yaitu :

1. Penelitian ini difokuskan pada 4 variabel yakni variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information*

*quality*), dan kualitas layanan (*service quality*), serta variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2. Pengumpulan data memakai metode kuesioner yang disebarakan secara *online* dalam bentuk formulir *Google Form* dan skala yang digunakan adalah *Skala Likert*.
3. Responden yang dilibatkan adalah pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* di wilayah Kota Jambi.
4. Teknik pengambilan sampel memakai *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*.
5. *Tools* untuk menganalisis hasil kuesioner adalah SPSS 25.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna dari aplikasi *Livin' by Mandiri* menggunakan metode *DeLone and McLean*.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang didapatkan pada penelitian yaitu :

1. Bagi Bank X, bisa membantu pihak Bank X dalam mengetahui kepuasan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menjadi panduan dan sumber referensi untuk mengembangkan penelitian tersebut.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuat sistematika penulisan :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini, teori-teori berhubungan dengan masalah yang diangkat peneliti dalam mendukung pemahaman terhadap penelitian yang didapatkan dari berbagai literatur bersumber dari buku, jurnal, dan artikel.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, mengenai tahapan proses yang dilaksanakan waktu mengerjakan penelitian dan metode yang dipakai untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi Livin' by Mandiri.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini, mengenai model dan instrumen penelitian objek serta gambaran umum objek penelitian.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, hasil analisis yang dilaksanakan nantinya dapat memberikan gambaran tentang kepuasan pengguna pada aplikasi Livin' by Mandiri.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini, mengenai kesimpulan hasil penelitian yang dilaksanakan dan saran pengembangan penelitian selanjutnya.