

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pesatnya perkembangan teknologi informasi sudah menciptakan berbagai kemudahan., seperti melakukan proses transaksi pembayaran pada zaman modern ini, yang memberikan kenyamanan dan sistem pembayaran yang efektif bagi penggunaanya, yang dimana sekarang teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat hampir di setiap kehidupan terutama pada dunia perbankan yang telah mengembangkan layanan formal menjadi layanan yang memanfaatkan teknologi, bank juga menciptakan uang non tunai sebagai inovasi teknologi modern untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi ekonomi. Sebagai contoh dari beberapa bank yang ada di Indonesia BRI adalah salah satu bank indonesia yang menggunakan teknologi ini untuk menawarkan layanan *mobile banking* [1].

Aplikasi yang telah diluncurkan oleh bank BRI bernama BRImo, yang dimana aplikasi ini merupakan inovasi dari aplikasi *mobile banking* BRI yang sebelumnya yaitu BRI *Mobile* yang dulunya masih mengandalkan pemakaian pesan singkat untuk kebutuhan verifikasi [2]. Aplikasi BRImo telah menambahkan sejumlah fitur baru, antara lain kemampuan untuk melihat pembukaan rekening, tarik tunai tanpa kartu ATM, melihat informasi mutasi hingga satu tahun, cek saldo rekening, dan transfer uang antar bank BRI dan antar bank.

Walaupun sangat efisien dan bermanfaat, aplikasi BRImo juga memiliki beberapa faktor kelemahan diantaranya nasabah mengeluh karena tidak adanya opsi verifikasi melalui kode OTP (*On Time Password*) yang berupa kata sandi atau password yang bersifat sekali pakai pada saat mendaftar di aplikasi BRImo. Akibatnya, pelanggan menderita karena mereka tidak dapat mengakses semua fungsionalitas aplikasi. Meski sumber dananya sudah jelas, nasabah lain mengeluhkan kesulitan saat melakukan transfer. Kesalahan dalam aplikasi atau koneksi yang tidak stabil biasanya menjadi penyebabnya. Masalah yang dihadapi nasabah saat melakukan login merupakan masalah yang paling sering dihadapi oleh nasabah yang menggunakan mobile banking. Mereka tidak bisa masuk karena ada bug di aplikasi, sehingga pelanggan akhir tidak bisa melakukan transaksi apa pun. Pengguna iPhone mengalami masalah karena tidak dapat menginstal aplikasi karena pembaruan iOS. Karena ini membuat pelanggan harus menunggu hingga BRImo memperbaiki aplikasi dengan sistem iOS.

Berdasarkan permasalahan diatas, terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi BRImo permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan guna mengukur bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo sehingga dapat mengetahui bagaimana hasil bersih dari penelitian ini untuk menentukan kesuksesan dari aplikasi tersebut, dengan menggunakan metode *IS Succes Model* oleh Delon dan McLean.

Keberhasilan sistem informasi yang digunakan perusahaan menjadi pertimbangan penting. Keberhasilan sistem informasi yang digunakan perusahaan sangat penting untuk diperhatikan. Sebuah model sukses untuk sistem informasi. Lima faktor atau ukuran model tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan laba bersih [3].

Dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam tugas akhir berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRImo MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL* OLEH DELONE DAN MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan dasar di atas, masalah dalam penelitian ini dapat diajukan sebagai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan hasil bersih terhadap kepuasan pengguna pada BRImo memakai metode *IS Success Model* Delon dan Mclean?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencapai tujuan dan melakukan penulisan yang tertuju serta mencapai sasaran. Selain itu, penulis membatasi topik yang dibahas agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan metode *IS Success Model* dengan variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan hasil bersih sebagai variabel bebas, dan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat.
2. Skala dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*.
3. Penelitian ini menggunakan aplikasi *smart PLS*.
4. Analisis data memakai metode SEM (*structural equation modelling*).
5. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus teknik *probabilistic sampling* dan menggunakan rumus Lemeshow.
6. Populasi dalam penelitian ini yaitu pada masyarakat kabupaten batanghari yang menggunakan aplikasi BRImo.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan hasil bersih pada aplikasi BRImo dengan metode *IS Success Model*.
2. Mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan hasil bersih) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang dilakukan oleh penulis dalam menyusun penelitian ini, manfaat yang diharapkan dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan hasil bersih terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagi pihak BRImo, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
3. Bagi pembaca, penelitian ini bisa dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan latar belakang masalah dari segi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, kontribusi penelitian dan sistem penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini menjelaskan beberapa teori dasar di balik penelitian ini, bersama dengan beberapa kutipan dari jurnal, buku, dan sumber lainnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini mencakup kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, cara analisis data, serta alat dan bahan untuk mendukung penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini memberikan gambaran tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, variabel dan indikator, serta alat penelitian, dan pengguna aplikasi dari layanan yang disediakan oleh aplikasi BRImo dengan menggunakan pendekatan *IS Success Model* Oleh Delone dan McLean.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini mencakup pengolahan data hasil survei menggunakan profil responden, hipotesis penelitian, analisis data atau *Smart PLS*, dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bagian ini memuat kesimpulan tentang hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.