

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi semakin hari semakin maju dan berkembang pesat. Hampir semua lingkungan suatu usaha memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk memperlancarkan proses bisnis yang dibuat. Salah satunya yaitu perbankan. Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang bagi masyarakat yang membutuhkannya, disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya [1].

Program keuangan inklusif yang diselenggarakan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan seperti Gerakan Indonesia Menabung dan Tabunganku, *Financial Identity Number* (FIN), Sistem Informasi bagi Petani dan Nelayan (SIPN), Fasilitator Penyalur Bantuan Pemerintah, Remitansi dan Layanan Keuangan Digital atau yang dikenal dengan *Branchless Banking*.

Layanan Keuangan Digital atau *Branchless Banking* merupakan layanan utama pengembangan keuangan perbankan yang kegiatannya adalah memberikan

jasa layanan keuangan tanpa harus pergi ke bank, cukup menggunakan sarana teknologi atau melibatkan jasa pihak ketiga dalam hal pemberian layanan masyarakat. Selain efisien, penggunaan *Branchless Banking* dimaksudkan untuk kenyamanan serta kecepatan transaksi tanpa teller/ kasirbank.

Bank Rakyat Indonesia sebagai lembaga keuangan BUMN terus melakukan inovasi dan perluasan inklusif keuangan dalam rangka mendukung pemerintah terkait layanan BRILink, yaitu sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen atau pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi persyaratan.

BRILink merupakan perpanjangan tangan BRI dalam memperluas layanan perbankan BRI, dengan menjalin kerjasama dengan nasabah BRI yang dijadikan sebagai Agen, yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time on line dengan konsep *sharing fee* (komposisi 50:50). Perangkat yang digunakan adalah menggunakan perangkat EDC (*Electronic Data Capture*) yang sudah dilengkapi dengan fitur layanan perbankan BRI, dan dapat juga berfungsi sebagai mini ATM BRI [2].

Adapun beberapa permasalahan yang dirasakan langsung oleh pengguna aplikasi BRILink Mobile diantara permasalahannya aplikasi mengalami gangguan saat transaksi yang mana bukti di laporan gagal namun setelah dicek kembali sukses dan saldo tidak bisa ditarik kembali.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik mengangkat penelitian yang berjudul “**Analisis Kesuksesan Aplikasi BRILink**

## **Mobile Terhadap Agen BRILink Kelurahan Eka Jaya Kota Jambi Menggunakan Metode *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 BRILink *Mobile* terhadap Agen BRILink di Kelurahan Eka Jaya Kota Jambi Menggunakan Metode *Delone and Mclean*?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan di capai, maka peneliti membatasi permasalahan seperti berikut ini :

1. Penelitian ini dikhususkan pada kelurahan Eka Jaya Kota Jambi.
2. Penentuan teknik perhitungan sampel menggunakan rumus
3. Penelitian ini difokuskan pada kualitas informasi (*Information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*).
4. Kuesioner disebarakan secara *Online* dalam bentuk formulir *google form*.
5. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah SmartPLS3 dan analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modeling*).

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari peneliitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan dari Aplikasi BRILink *Mobile* Terhadap Agen BRILink Eka Jaya Kota Jambi Menggunakan Metode *delone and Mclean*.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan dari para Agen BRILink Kelurahan Eka Jaya Kota Jambi.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.
3. Secara metodologi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari penulisan skripsi yang terdiri dari 6 bab. Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang akan diteliti, dimana referensi tersebut diambil dari buku, jurnal yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis Aplikasi BRILink *Mobile* terhadap Agen BRILink Kelurahan Eka Jaya Kota Jambi dan menuangkan ide dan gagasan ataupun pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode yang akan dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan, teknik-teknik pengumpulan data, analisis data, cara penafsiran, tools (alat bantu) yang digunakan.

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

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, serta pengembangan kuesioner yang digunakan.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang dilakukan dari Aplikasi BRILink *Mobile* Terhadap Agen BRILink Kelurahan Eka Jaya Kota Jambi berdasarkan penelitian yang dilakukan serta rekomendasi untuk bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengolah Aplikasi BRILink *Mobile*.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini penulis menjelaskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik.