

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap sektor keuangan, khususnya perbankan. Dengan adanya layanan perbankan digital yang disebut dengan elektronik (*E-banking*) dinilai praktis untuk diterapkan dalam dunia perbankan. E-banking digital ini diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. E-banking menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas sekaligus menambah pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih baik [1]. Salah satu *e-banking* yang banyak digunakan saat ini adalah *Mobile Banking*.

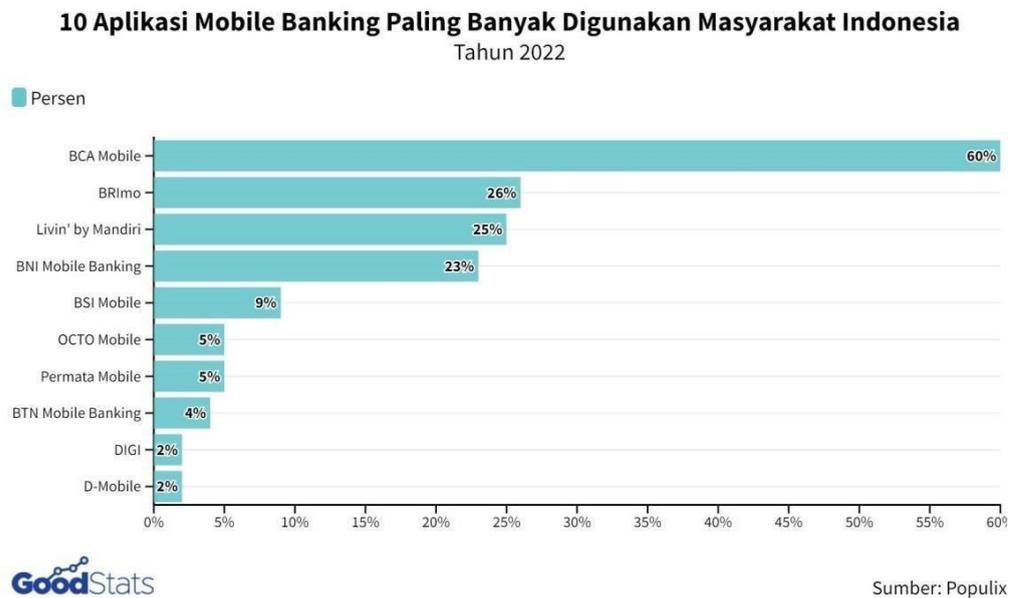
Mobile banking merupakan salah satu aplikasi yang menunjang aktivitas sehari-hari yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui Smartphone. Adanya mobile banking pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang mudah, cepat, nyaman, dan dapat digunakan kapan saja dan dimana saja bagi para nasabah dalam melakukan transaksi. Data Bank Indonesia mencatatkan, bahwa volume transaksi mobile banking mencapai 3,2 miliar sejak awal Januari hingga Mei tahun 2022. Nilai tersebut mengalami pertumbuhan 67,87% dari posisi yang sama tahun lalu sebesar 1,90 miliar kali

transaksi. Pertumbuhan transaksi mobile banking paling besar dialami oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau BRI.

Salah satu layanan mobile banking di Indonesia adalah BRI Mobile (BRImo). BRImo adalah Aplikasi keuangan digital terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai fungsi perbankan diantaranya, mengecek saldo, mengirim dan menerima uang serta melakukan pembayaran dan lain sebagainya. Manfaat dari aplikasi BRImo diantaranya transaksi menjadi lebih cepat, tidak perlu menggunakan uang tunai serta aman digunakan karena memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. menyatakan bahwa jumlah pengguna layanan digital berbasis aplikasi yaitu BRImo, tumbuh positif dari tahun ke tahun sejak dirilisnya aplikasi BRImo pada tanggal 25 Februari 2019. Berdasarkan website (bisnis.com), pengguna aplikasi BRImo mencapai 2,2 juta orang hingga akhir kuartal III/2019. Pada akhir tahun 2021, jumlah pengguna BRImo mencapai 14,2 juta pengguna, meningkat 56,4 persen dibandingkan tahun 2020 yang mencapai 9,1 juta pengguna. Pada tahun 2022, BRImo digunakan oleh 23,85 pengguna dan jumlah pengguna BRImo saat ini terus bertambah.[2]

BRImo mampu menembus dua terbesar aplikasi Mobile Banking paling banyak digunakan masyarakat Indonesia pada tahun 2022.[3]



Gambar 1.10 Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia [4]

Berdasarkan ulasan yang didapatkan melalui google playstore, diketahui dalam penggunaannya masih ada kekurangan pada aplikasi BRImo yang membuat pengguna merasa tidak nyaman seperti aplikasi tidak dapat login, aplikasi bermasalah, sistem sering mengalami *error*, saldo yang dipotong setiap hari, terjadinya *jailbreak*, serta tidak bisa masuk kedalam akun setelah mengupdate aplikasi karena permasalahan tersebut membuat pengguna kurang puas dalam penggunaan aplikasi BRImo.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis guna mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui faktor faktor apa saja yang berpengaruh didalamnya. Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam penelitian ini salah satunya metode *Servqual* (*service quality*).

Pada metode *servqual* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima dengan lima dimensi variabel yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) karena *Servqual* menggunakan pendekatan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan jasa [5], kemudian ada metode *Webqual* salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu website berdasarkan persepsi pengguna [6], kemudian ada metode *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan metode untuk melihat tingkat kesiapan pengguna terhadap suatu penerapan teknologi dalam suatu kelompok maupun organisasi [7], kemudian ada metode *E-Servqual* digunakan untuk menilai dan memahami kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi melalui platform online atau internet. Hal ini membantu dalam mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan secara digital [8]. Penelitian ini menggunakan *E-Servqual*, karena Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*), Ketersediaan Sistem (*System Availability*), Keamanan (*Privacy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kompensasi (*Compensation*), dan Kontak (*Contact*). Metode ini sangat cocok dengan penelitian yang sedang penulis teliti, karena penulis meneliti sebuah aplikasi, maka metode *E-Servqual* yang mencakup isi dari penelitian ini. Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam

tugas akhir dengan judul penelitian “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo?
2. Berapa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo?
3. Apa saja item-item yang ada pada dimensi *E-Servqual* yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi BRImo.
2. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi BRImo yang telah menggunakan aplikasi BRImo lebih dari sebulan
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensasion, dan Contact.*

4. Alat perhitungan yang digunakan adalah SmartPLS 3.
5. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 12 November – 14 Desember.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo
2. Untuk dapat mengetahui item-item yang ada pada dimensi *E-Servqual* yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak BRImo, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
2. Bagi pembaca penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran ataupun referensi khususnya untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yang diangkat dari berbagai literature bersumber pada buku, internet, jurnal, dan lainnya

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, serta alat dan bahan penelitian

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan alat perhitungan SPSS.

BAB VI : PENUTUP

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