

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi merupakan salah satu dampak dari perkembangan zaman. Teknologi selalu mengalami perkembangan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang berkembang dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat sehingga akhirnya meningkatkan produktivitas. Pada era globalisasi ini, pengetahuan dan teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesat sehingga sangat mempengaruhi dunia usaha. Dalam persaingan dunia usaha, teknologi informasi yang dapat menyediakan sumber informasi secara relevan, akurat, dan lengkap telah menjadi kebutuhan. Pengguna *smartphone* di Indonesia dari hasil survei yang dilakukan oleh *eMarketer* memperkirakan besarnya jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia sebanyak 92 juta pengguna pada tahun 2019. Besarnya jumlah pengguna *smartphone* tersebut membuat banyaknya perkembangan berbagai macam jenis aplikasi *mobile* yang tersedia pada *smartphone*. Besarnya minat masyarakat dalam menggunakan *smartphone* membuat instansi baik pemerintah maupun swasta mencoba meningkatkan pelayanan mereka melalui layanan berbasis aplikasi *mobile*. Tidak terkecuali pada bidang perbankan.[1]

Dalam dunia perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menghadirkan layanan perbankan dalam bentuk *internet banking*. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di dunia perbankan relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologi diantaranya *Automted Teller Machine (ATM)*, *Banking Application System*, *Real Time Gross Settlement System*, *System Kliring Elektronik dan Internet Banking*. [2]

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat Bank mandiri pun menghadirkan terobosan baru yang dapat memudahkan para nasabahnya dalam melakukan aktivitas transaksi, terobosan tersebut bernama *mobile banking*. *Mobile Banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam. Semakin populernya transaksi perbankan (*M-Banking*) Via Ponsel. *Mobile Banking* secara luas dapat dimengerti sebagai kemampuan memanfaatkan fasilitas ponsel untuk mengakses rekening yang dimiliki, sehingga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan pada ponsel dan nasabah tidak perlu lagi mengantri di counter bank untuk menabung, mengambil uang, membayar tagihan, ataupun mengirimkan uang ke sesama bank ataupun ke bank lainnya. Namun dengan maraknya penggunaan *mobile banking* tersebut bank mandiri merebranding mandiri *mobile* dengan *Livin' by Mandiri*. [3]

Kepuasan pengguna adalah suatu hal yang penting untuk penyedia layanan di perusahaan/instansi. Kepuasan memiliki arti perasaan puas, perasaan senang, dan rasa lega seseorang saat menggunakan sebuah produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Pengguna

akan kecewa apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan. Namun, ketika kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan maka pengguna akan merasa senang. Sistem informasi atau aplikasi yang sukses bukan hanya ditentukan oleh bagaimana suatu sistem itu dapat diporses dan menghasilkan informasi yang baik, namun juga tentang penerimaan atau kepuasan pengguna terhadap kinerja yang dirasakan dari sistem/aplikasi tersebut.[4]

Dilihat dari ratingnya aplikasi *Living by Mandiri* memiliki rating 3,9, yang mana dapat dikatakan kualitas aplikasi tersebut masih kurang memuaskan. maka dilakukan penelitian terhadap aplikasi *Living by Mandiri* untuk mengatasi permasalahan usability yang ada pada aplikasi tersebut. *Living by Mandiri* merupakan aplikasi *internet banking* dan *mobile banking* untuk nasabah Bank Mandiri. Metode yang digunakan adalah *SERVQUAL* untuk melihat apakah aplikasi Mandiri *Online* layak untuk digunakan dari sisi pengguna dan *heuristic evaluation* untuk mengidentifikasi permasalahan usability baik pada tampilan maupun sistem yang digunakan. Sehingga, hasil dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan untuk Bank Mandiri dalam mengembangkan aplikasi Mandiri *Online*. [5] .

Alasan penulis mengambil topik ini juga karena ada beberapa kajian pustaka peneliti terdahulu yang membahas tentang analisis kepuasan pengguna pada *mobile banking* menggunakan metode *SERVQUAL*, antara lain :

Zulfina Arizky Zulkifly et. Al [6] berjudul “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual”. Dengan hasil Pelayanan mobile banking dipersepsikan dengan baik dan mendapat ekspektasi

yang lebih dari nasabah, secara umum pelayanan yang diberikan pihak bank sudah cukup memenuhi ekspektasi nasabah pengguna layanan *mobile banking*.

Ageng Agti Prihatiningrum [7] berjudul “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual”. Berdasarkan hasil perhitungan angket atau kuesioner dapat dikatakan kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah BJB Cabang Tangerang masih belum maksimal dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Maka berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Mandiri *Mobile Banking* dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN APLIKASI LIVIN BY MANDIRI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna pada layanan aplikasi *Livin by Mandiri* menggunakan metode SERVQUAL.
2. Bagaimana pengaruh variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan pengguna.

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* dan difokuskan pada 6 variabel yakni variabel bebas (*independent*) *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, serta variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Pengumpulan data memakai metode kuesioner yang disebar secara *online* dalam bentuk formulir *Google Form* dan skala yang digunakan adalah Skala Likert.
3. Responden yang dilibatkan adalah pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*.
4. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *software SMART PARTIAL LEAST SQUARE (SMARTPLS)*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna pada layanan aplikasi *Livin' by Mandiri*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan aplikasi *Livin' by Mandiri* dengan menggunakan metode *Servqual*
- 3.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat keuntungan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi pengguna penelitian ini dapat memberikan sumber informasi tentang kualitas aplikasi *Living by Mandiri*.
2. Bagi pihak mandiri sendiri, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan.
3. Menjadi referensi peneliti yang menggunakan metode yang sama.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yang diangkat dari berbagai literatur bersumber pada buku, internet, jurnal, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuisisioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisi data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang telah diberikan dan saran untuk pengembangan kedepannya.