

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah sangat pesat, dalam dunia perbankan penggunaan teknologi informasi sangatlah penting. Perkembangan teknologi tersebut, khususnya pertumbuhan perangkat ponsel pintar (*smartphone*) kini telah menciptakan peluang pemasaran bagi industri perbankan. Aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodalkan ponsel. Salah satu inovasi dari teknologi yang dimanfaatkan bank tersebut yaitu *mobile banking*[1].

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan sistem *mobile banking*, dimana layanan tersebut merupakan cara penyesuaian terhadap pengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Alasan memilih *mobile banking* untuk di teliti karena *mobile banking* Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu 6 perbankan terbesar di Indonesia.

Aplikasi BSI *mobile* memiliki banyak fitur dan banyak keunggulan, seperti dalam finansial kita dapat lebih mudah dan mengatur keuangan dengan bermacam fitur finansial BSI *mobile* seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya. Dalam aplikasi BSI *mobile* juga ada fitur spiritual dan sosial yaitu fitur layanan islami seperti fitur lokasi masjid, waktu sholat, dan arah kiblat. Untuk fitur sosial yaitu fitur layanan yang mengatur mengenai layanan berbagi atau zakat[2]. Akan tetapi dari ulasan yang diunggah oleh pengguna aplikasi BSI *mobile* di *Google Play Store* terdapat beberapa permasalahan yaitu saat

verifikasi wajah sering gagal, sering terjadi *error request time out* pada aplikasi ketika digunakan oleh pengguna, terkadang aplikasi tersebut harus memasukan kata sandi berulang kali untuk membuka fitur fitur yang tersedia.

Dengan adanya permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Aplikasi BSI *mobile*, oleh sebab itu penelitian perlu melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan pada aplikasi dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL*. *E-SERVQUAL* atau layanan elektronik didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif. Model *E-Service Quality* mencakup tujuh dimensi menurut Parasuraman et al [3] yaitu: Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Keandalan (*Reliability*), Pribadi (*Privacy*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kompensasi (*Compensation*), Kontak (*Contact*) [4]. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI *mobile* di Kota Jambi dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL*.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi BSI *mobile* di Kota Jambi dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL* ?

2. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas layanan Aplikasi BSI *mobile* terhadap kepuasan penggunanya ?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi BSI *mobile*, khususnya mengukur kepuasan pengguna Aplikasi BSI *mobile* di wilayah Kota Jambi dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi BSI *mobile* di Kota Jambi.
3. Penelitian ini difokuskan pada kualitas layanan *efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact*.
4. Pengumpulan data menggunakan Kuisisioner yang disebar dengan secara dalam bentuk formulir *Google form*.
5. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS
6. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi BSI *mobile*.
2. Untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari layanan yang diberikan oleh pihak BSI *mobile*, untuk pengguna serta memberikan masukan kepada pihak BSI *mobile*, untuk meningkatkan layanan berdasarkan hasil analisa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna (dalam segi pelayanan maupun fitur-fitur yang diberikan) aplikasi tersebut.
2. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI *mobile* di Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dalam sistematika yang dengan kaidah ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, teori mengenai *e-servqual*, aplikasi *BSI mobile*, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, yang dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrumen penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi dengan metode *E-SERVQUAL* pada aplikasi *BSI mobile* di Kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari analisis dan pembahasan yang diusulkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas dan tingkat kepuasan aplikasi BSI *mobile*, Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas dan tingkat kepuasan BSI *mobile* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.