

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi merupakan bagian penting dari perubahan zaman yang terus berlangsung untuk memenuhi kebutuhan manusia yang semakin kompleks. Teknologi yang terus berkembang ini telah berhasil meningkatkan kinerja dan produktivitas, memungkinkan berbagai kegiatan dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan akurat. Dalam era globalisasi, kemajuan pengetahuan dan teknologi informasi memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk dunia usaha. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, teknologi informasi menjadi alat strategis untuk menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan lengkap bagi konsumen.

Salah satu indikator pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia adalah meningkatnya jumlah pengguna *smartphone*. Berdasarkan *survei e-Marketer*, jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 92 juta orang. Hal ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap teknologi seluler, yang mendorong pengembangan berbagai aplikasi *mobile* untuk memenuhi kebutuhan dan aktivitas sehari-hari [1].

Aplikasi Allo Bank merupakan salah satu contoh *platform* digital yang memanfaatkan tren ini, dengan menyediakan layanan pembayaran dan transaksi elektronik secara *digital*. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengakses fitur-fitur keuangan seperti saldo *cash*, pembayaran di berbagai *merchant*, isi ulang

(*top-up*), dan pengecekan saldo melalui perangkat seluler. Namun, meskipun memiliki berbagai fitur yang bermanfaat, aplikasi ini menghadapi berbagai keluhan dari pengguna. Pada tanggal 14 Maret 2022, aplikasi Allo Bank diluncurkan di *Play Store*.

Berdasarkan ulasan pengguna, yang diakses melalui aplikasi Allo Bank pada tanggal 23 September 2024 mengalami kendala seperti seringnya terjadi *error*, keterbatasan fitur yang dianggap kurang memadai, lambatnya kinerja aplikasi, serta kekhawatiran mengenai keamanan yang dianggap belum optimal. Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini akan menggunakan metode *e-ServQual* guna menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Allo Bank. Metode *e-ServQual* mengukur kualitas layanan berdasarkan beberapa dimensi seperti *Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness, dan Contact* [2]. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat terungkap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pengguna terhadap layanan Allo Bank, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas aplikasi di masa mendatang.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengatasi permasalahan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *e-ServQual* diantaranya, Metode *e-ServQual* pada *platform JD.ID* untuk mengukur kepuasan konsumen melalui tujuh dimensi layanan, terbukti *signifikan* memengaruhi kepuasan, serta memberikan rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan dimensi dengan nilai terendah [3] Kualitas layanan *mobile banking* di *pt.bank sulsebar* dengan *e-ServQual*, layanan sudah baik, dipersepsikan positif, dan memenuhi ekspektasi nasabah, dengan sdm

dan kepercayaan nasabah berperan penting [4]. Kualitas pelayanan *shopee* di Indonesia dan kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan dalam mengembangkan strategi dimasa yang akan datang [5]. Kepuasan pengguna aplikasi *linkaja* menggunakan metode *e-ServQual*, pengaruh layanan terhadap kepuasan pengguna dan memberikan kemudahan dalam penggunaan aplikasi *linkaja* [6]. Evaluasi kualitas layanan aplikasi *mobile JKN* menggunakan dimensi *e-ServQual*, menunjukkan semua dimensi *e-ServQual* memiliki nilai kesenjangan negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan tidak memenuhi harapan pengguna [7].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna terhadap aplikasi Allo Bank dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN APLIKASI ALLO BANK MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan membantu memenuhi ekspektasi pengguna dengan lebih baik.

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna pada layanan aplikasi Allo Bank menggunakan metode *e-ServQual*.
2. Bagaimana pengaruh variabel *Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness, Contact* terhadap Kepuasan Pengguna.

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini menggunakan metode *e-ServQual* dan difokuskan pada 5 variabel yakni variabel bebas (*independent*) *Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness, Contact*, serta variabel terikat (*dependent*) yaitu Kepuasan Pengguna (*user statisfaction*).
2. Pengumpulan data memakai metode kuisisioner yang disebarkan secara *online* di Kota Jambi, dalam bentuk formulir *google form* dan skala yang digunakan adalah skala likert.
3. Responden yang dilibatkan adalah pengguna aplikasi Allo Bank.
4. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *software SmartPLS (Smart Partial Least Squares)*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna pada layanan aplikasi Allo Bank.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Allo Bank dengan menggunakan metode *e-ServQual*.

3. Untuk mengidentifikasi kelemahan dalam layanan aplikasi Allo Bank yang memengaruhi kepuasan pengguna.
4. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan aplikasi Allo Bank berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat penelitian keutungan dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dapat memberikan sumber informasi tentang kualitas aplikasi Allo Bank.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan.
3. Menjadi referensi penelitian yang menggunakan metode yang sama.
4. Untuk mengembangkan strategi layanan yang lebih sesuai dengan preferensi pengguna, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing Allo Bank dipasaran.

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

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