

# **BAB I**

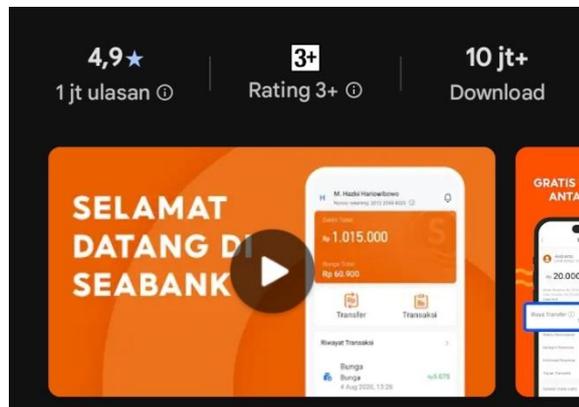
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi yang pesat turut mendorong transformasi sektor perbankan, termasuk hadirnya Seabank sebagai salah satu bank digital terkemuka di Indonesia yang menawarkan berbagai promosi dan fitur canggih untuk menarik minat pengguna, khususnya mahasiswa. Seabank yang dimiliki PT Bank Seabank Indonesia dan diawasi oleh OJK serta LPS, ikut meramaikan persaingan sehat perbankan digital di Kota Jambi, sehingga memberikan lebih banyak pilihan bagi nasabah sekaligus mendorong peningkatan kualitas layanan dan inovasi. Namun, di balik kemudahan akses dan efisiensi yang ditawarkan, masih terdapat tantangan besar yaitu bagaimana memastikan kepuasan pengguna yang optimal, yang tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh kesesuaian dengan harapan pengguna sebelum menggunakan aplikasi.

SeaBank, sebagai salah satu aplikasi perbankan digital yang populer, menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai fitur menarik, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pengelolaan keuangan. Namun masih ada kekurangan yang di jumpai pada aplikasi Seabank, yaitu 50 % penilaian pengguna pada aplikasi merasa bahwa fitur-fiturnya masih terbatas, misalnya belum ada alat untuk mengatur pengeluaran, budgeting, atau perencanaan keuangan yang kompleks. Selain itu, 50 % penilaian pengguna pada aplikasi juga merasa bahwa aplikasi SeaBank kurang

interaktif dan tampilan desainnya cukup sederhana. SeaBank juga tidak memiliki kartu ATM.



**Gambar 1. 1 Data pada playstore**

Berdasarkan data pada Google play Store, saat ini Aplikasi Seabank Mengukur keberhasilan suatu sistem dapat dilakukan melalui tingkat kepuasan pengguna yang dialami oleh pengguna sistem telah diunduh sebanyak 10+ juta pengguna serta 1+ juta ulasan dengan rating sebesar 4,9. Namun dalam penggunaannya ada beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna Aplikasi Seabank yang diberikan pada halaman ulasan *Google PlayStore*. Pada juni 2025 salah satu permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu, Jaringan yang tidak mendukung sehingga aplikasi sulit untuk di buka (*loading*), Keterbatasan fitur pada Aplikasi Seabank yang mungkin tidak memenuhi kebutuhan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk membentuk loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik serta membentuk manajemen kualitas yang efektif, perlu mengetahui detail dan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang diberikan, dalam hal ini adalah umpan balik dari pelanggan. Ketika pelanggan merasa kualitas pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan baik, maka pelanggan akan melakukan penggunaan ulang. Semakin maksimal kualitas pelayanan, akan semakin tinggi kepuasan pelanggan yang mana mendorong perusahaan untuk mendapatkan lebih banyak laba juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan hal itu, Kepuasan sangatlah berkaitan dengan perbandingan antara persepsinya tentang kinerja atau hasil suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki[1].

Dengan berbagai fitur atau layanan yang ada pada aplikasi Seabank tentu berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut terhadap kepuasan pengguna, baik dari segi layanan yang ditawarkan, atau kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis apakah aplikasi Seabank sudah sesuai dengan kaidah penyajian aplikasi yang baik dan benar terhadap kepuasan pengguna, dan apakah layanan yang disediakan sesuai dengan harapan pengguna.

Dalam menganalisis tingkat kepuasan ada beberapa model yang dapat digunakan seperti *end user computing satisfaction* (EUCS), (TAM), *Webqual*, *E-Servqual* [2][3][4][5]. Pada penelitian ini penelitian memilih menggunakan metode *Expectation Confirmation Model* (ECM) . Di karenakan metode ini menawarkan pendekatan komprehensif untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi dengan mempertimbangkan beberapa dimensi, termasuk kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan system dan kepuasan pengguna. Dengan menerapkan model ini, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana masing-

masing dimensi tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Seabank.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka pada penelitian ini dilakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi Seabank menggunakan metode *Expectation Confirmation Model* (ECM), karena permasalahan yang di teliti dapat diatasi dengan menggunakan salah satu dimensi yang ada di dalam model *Expectation Confirmation Model* yaitu kepuasan pengguna (satisfaction) jadi sangat sesuai dengan metode yang di lakukan[6]. Oleh karena itu, peneliti ini perlu melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul "**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK MENGGUNAKAN METODE EXPECTATION CONFIRMATION MODEL PADA KOTA JAMBI**".

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang dihadapi yaitu "Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi SeaBank dengan menggunakan metode *Expectation Confirmation Model* (ECM)”?.

## 1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Expectation Confirmation Model (ECM).
2. pengumpulan data penelitian akan di lakukan dengan menggunakan kuesioner.
3. Menggunakan 3 tiga variabel Expectation Confirmation Model yaitu kegunaan persepsi (perceived usefulness), konfirmasi (confirmation) dan kepuasan (satisfaction).
4. Rumus yang digunakan untuk menghitung responded menggunakan rumus SLOVIN.

## 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Seabank

menggunakan metode *Expectation Confirmation Model* dan memberikan rekomendasi terhadap variabel yang berpengaruh.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi kepada Seabank variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan dapat dijadikan referensi penelitian bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan analisis menggunakan metode *Expectation Confirmation* (ECM).

### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan ini menggambarkan secara umum apa yang penulis bahas dalam setiap bab dari laporan proyek penelitian, yang terdiri dari 6 bab. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang konsep-konsep teoritis yang berhubungan dengan masalah yang teliti serta digunakan sebagai kerangka atau landasan yang di gunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan lain sebagainya. Juga berisi tentang tinjauan penelitian sejenis.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tahapan tentang kerangka kerja penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian serta teknik analisis data.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini menggambarkan dan menjelaskan model, hipotesis penelitian serta menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode *Expectation Confirmation Model*.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi Seabank.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti.

