

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi pada saat ini, berperan penting dalam menentukan suatu kemajuan dan keberhasilan bagi negara khususnya adalah dibidang perbankan. Melalui kemajuan teknologi, komunikasi semakin canggih dan memudahkan manusia dalam kegiatan setiap hari misalnya seperti berkomunikasi menggunakan teknologi atau internet. Internet adalah salah satu media mengembangkan kemampuan dalam jumlah yang tidak terbatas sehingga dapat diakses secara cepat oleh siapa saja, di mana saja, dan kapan pun oleh penggunaannya. Banyaknya pengguna internet salah satunya dalam bidang industri perbankan yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* diartikan sebagai layanan perbankan yang pembayaran, dan transfer menggunakan teknologi secara *online* yang diciptakan untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam melakukan aktivitas sehingga tidak harus datang langsung ke bank. Salah satu aplikasi dari *mobile banking* yang terdapat di Indonesia yaitu aplikasi *MyBCA* [1].

Aplikasi *MyBCA* dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan melalui satu akun *BCA ID*. Dengan fitur-fitur unggulan seperti akses multi-rekening, transaksi finansial yang lengkap, serta keamanan yang lebih baik dibandingkan layanan sebelumnya, *MyBCA* diharapkan mampu memberikan pengalaman perbankan yang lebih *modern* dan nyaman bagi penggunanya.

Namun, berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store*, masih terdapat banyak keluhan negatif terhadap aplikasi *MyBCA*. Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi kendala teknis seperti dalam proses pendaftaran *MyBCA* adalah calon pengguna diwajibkan membuat *BCA ID*, yaitu sebuah *username* unik yang tidak boleh sama dengan pengguna lain. Hal ini dapat menjadi kendala bagi sebagian nasabah yang kesulitan menemukan *username* yang tersedia. Selain itu, saat pendaftaran, nasabah harus mengirimkan kode *OTP* sebanyak dua kali, sehingga memerlukan pulsa untuk menerima *SMS* verifikasi. Selain itu, proses verifikasi wajah juga sering mengalami kendala. Terkadang, wajah nasabah sudah mengalami perubahan dibandingkan dengan foto yang terdaftar di *KTP*, sehingga sistem gagal dalam melakukan verifikasi otomatis. Padahal, seharusnya pendaftaran dapat dilakukan secara mandiri, tetapi jika verifikasi wajah terus gagal, nasabah terpaksa harus datang ke kantor cabang dan meminta bantuan *Customer Service* (CS) untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Hal ini tentunya mengurangi fleksibilitas layanan yang seharusnya mempermudah pengguna dalam mengakses *MyBCA*.

Kepuasan pengguna adalah kunci dari suatu keberhasilan perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya di pasaran sehingga dapat memenuhi harapan dari pengguna. Dari beberapa permasalahan tersebut, peneliti tertarik meneliti kepuasan pengguna aplikasi *MyBCA* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan dari persepsi pengguna aplikasi *MyBCA* sehingga nantinya dapat ditingkatkan. Adapun model yang telah diterapkan dalam menganalisa kepuasan dari pengguna

terhadap aplikasi *MyBCA* yaitu model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Delone and Mclean* [2].

Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang mereka gunakan. Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 dan secara khusus dirancang untuk mengevaluasi kepuasan pengguna yang secara langsung berinteraksi dengan aplikasi atau sistem komputer. *EUCS* memiliki lima dimensi utama, yaitu *Content* (isi informasi), *Accuracy* (ketepatan informasi), *Format* (tampilan informasi), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu informasi). Model ini banyak digunakan karena fokusnya yang kuat pada persepsi subjektif pengguna akhir terhadap sistem, sehingga sangat berguna dalam menilai kualitas layanan dan efektivitas sistem informasi dari sisi pengguna [3].

Metode *DeLone and McLean* merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi dengan menekankan pentingnya kepuasan pengguna sebagai indikator utama. Model ini dikembangkan pertama kali pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003, dengan enam variabel utama yang saling berkaitan, yaitu *Information Quality* (kualitas informasi), *System Quality* (kualitas sistem), *Service Quality* (kualitas layanan), *Use* (penggunaan), *User Satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *Net Benefits* (manfaat bersih). Dalam konteks analisis kepuasan pengguna, model ini menyoroti bagaimana kualitas informasi, sistem, dan layanan secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi, yang kemudian akan berdampak pada tingkat penggunaan dan

manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, model ini sangat sesuai digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah aplikasi seperti *MyBCA* mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya [4].

Penelitian ini penting dilakukan karena kepuasan pengguna merupakan aspek krusial dalam menilai keberhasilan aplikasi layanan digital seperti *MyBCA*. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai fitur unggulan, masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna, terutama terkait proses pendaftaran dan verifikasi yang mengurangi kenyamanan penggunaan. Untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini menggunakan dua model, yaitu *DeLone and McLean* serta *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model *DeLone and McLean* digunakan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh melalui enam variabel utama seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat bersih. Sementara itu, *EUCS* digunakan untuk mengevaluasi kepuasan dari perspektif pengguna akhir melalui dimensi isi, ketepatan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penggabungan kedua model ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan akurat dalam menilai kepuasan pengguna aplikasi *MyBCA* serta memberikan masukan untuk perbaikan layanan di masa mendatang [5].

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian dan memaparkan penelitian ini ke dalam laporan tesis yang berjudul : ***Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyBCA Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Delone & Mclean.***

1.2 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah sebagai kalimat pernyataan yang disusun berdasarkan masalah dan akan ditemukan solusinya dalam suatu proses penelitian yaitu :

1. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & Mclean*?
2. Bagaimanakah pengaruh variabel *Content, Accuracy, format, Easy of use, timeliness, system quality, information quality, service quality* terhadap *user satisfaction MyBCA*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan:

1. Hasil penelitian ini sebagai masukan dan rekomendasi perbaikan Aplikasi *MyBCA*.
2. Ruang lingkup populasi hanya nasabah BCA di wilayah Kota Jambi.
3. Pengolahan data menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).
4. Kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan formulir *Google form*.
5. Variabel Independen (Variabel Bebas) yaitu *Content, Accuracy, format, Easy of use, timeliness, system quality, information quality, service quality*.
6. Variabel Dependen (Variabel Terikat) yaitu *User Satisfaction*

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *MyBCA* berdasarkan persepsi pengguna.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *MyBCA* menggunakan pendekatan model EUCS dan *DeLone & McLean*.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan aplikasi *MyBCA* berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Bank BCA: Penelitian ini memberikan *insight* mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi *MyBCA*, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas dan fungsionalitas aplikasi. Dengan mengetahui masalah yang dihadapi pengguna, bank dapat melakukan perbaikan yang sesuai guna meningkatkan pengalaman pengguna dan menjaga kepuasan nasabah.
2. Bagi Pengguna Aplikasi *MyBCA*: Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya *feedback* pengguna dalam pengembangan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan solusi untuk masalah yang dihadapi pengguna, sehingga mereka bisa mendapatkan pengalaman yang lebih baik saat menggunakan aplikasi.

3. Bagi Peneliti dan Akademisi: Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah tentang penggunaan metode EUCS dan *DeLone & McLean* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi *mobile banking*. Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi *usability* aplikasi atau sistem informasi lainnya di sektor perbankan atau teknologi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas teori-teori yang relevan yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab yang berisi deksripsi tentang metodologi penelitian. dalam bab ini, berisi uraian tentang tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, metode penelitian, bahan penelitian, dan alat penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi deksripsi tentang Evaluasi Aspek kepuasan pengguna Pada Aplikasi *MyBCA* yang di uji dengan menggunakan metode EUCS dan *DeLone & McLean* berdasarkan variabel *Content, Accuracy, format, Easy of use, timeliness, system quality, information quality, service quality* terhadap *user satisfaction MyBCA*. Dalam bab ini juga berisi mengenai hasil dari analisis yang telah dilakukan dan pembahasan yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran – saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.