

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi di era digital memberikan dampak yang besar terhadap kegiatan perbankan. Perkembangan tersebut memungkinkan bank untuk menyediakan berbagai layanan yang lebih cepat dan mudah dijangkau oleh nasabah, salah satunya melalui penggunaan mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Donal C. Wetzel dari Amerika Serikat dikenal sebagai penemu pertama mesin ATM pada tahun 1968, mengubah cara akses keuangan secara signifikan tanpa perlu mengunjungi bank [1]. Penerapan teknologi informasi terus berkembang dalam berbagai bentuk layanan, seperti Mobile Banking yang kini menjadi pilihan jutaan nasabah. Mobile Banking adalah layanan perbankan digital yang memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dan pembayaran, melalui ponsel secara efisien dan fleksibel [2].

Perkembangan teknologi digital telah mendorong peningkatan signifikan penggunaan mobile banking di Indonesia. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), jumlah pengguna mobile banking telah mencapai lebih dari 150 juta pada akhir tahun 2023 dan diperkirakan meningkat hingga 200 juta pada tahun 2025, seiring dengan penetrasi smartphone yang mencapai 90% di masyarakat. Pada tingkat regional, khususnya di Kota Jambi, pengguna aktif mobile banking diperkirakan mencapai 250.000–300.000 orang, atau sekitar 40–50% dari total populasi dewasa. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada

layanan digital dalam aktivitas keuangan, sehingga mendorong perbankan nasional untuk terus berinovasi menghadirkan layanan berbasis teknologi yang modern dan efisien [3]. Salah satu inovasi layanan digital di Indonesia adalah aplikasi Jenius dikembangkan oleh Bank BTPN, sejak 2 Oktober 2024 resmi berganti nama menjadi PT SMBC Indonesia Tbk. yang membantu pengguna mengatur keuangan melalui berbagai fitur seperti \$Cashtag, Dream Saver, Flexi Saver, Maxi Saver, dan Moneytory, serta layanan transaksi nontunai seperti m-Card, e-Card, x-Card, Pay Me, Send It, Split Bill, dan Scan QRIS. Hingga Maret 2025, Jenius telah memiliki sekitar 6 juta pengguna, meningkat 8% secara tahunan, menandakan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini [4].

Terlepas dari berbagai keunggulannya, aplikasi Jenius masih memiliki beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna. Beberapa di antaranya adalah adanya bug atau kesalahan sistem yang menyebabkan aplikasi tidak berfungsi dengan baik, proses pemuatan transaksi yang lambat akibat beban server, serta notifikasi transaksi yang tidak selalu muncul secara real-time. Selain itu, sebagian pengguna juga menilai fitur keuangan yang tersedia masih terbatas dibandingkan dengan aplikasi perbankan digital lainnya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merasa perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi Jenius guna menilai sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya, khususnya di Kota Jambi.

Peneliti merasa penting untuk melakukan evaluasi terkait sejauh mana kualitas layanan aplikasi Jenius dapat memenuhi harapan para pengguna. Agar mengetahui apakah layanan yang di berikan telah sesuai dengan kebutuhan serta harapan

nasabah, khususnya di kota jambi. diperlukan analisis yang komprehensif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jenius. Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh, penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dengan membandingkan antara ekspektasi dan pengalaman nyata yang dirasakan selama pengguna aplikasi. Pendekatan ini menekankan kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima dimensi utama, yaitu isi/konten (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [5].

Berdasarkan uraian diatas mengenai aplikasi Jenius, beserta permasalahan yang ditemukan serta metode yang akan digunakan untuk membantu penyelesaiannya, peneliti tertarik mengangkat judul penelitian **“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Jenius di Kota Jambi Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dilakukan dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Jenius di Kota Jambi Berdasarkan Hasil Analisis Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* EUCS?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik penelitian, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun Batasan masalahnya yaitu :

1. Objek utama pada penelitian ini yaitu aplikasi *Jenius*.
2. Menggunakan metode EUCS (*End Use Computing Satisfaction*) dalam melakukan perhitungan.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui *Google Form* kepada pengguna aplikasi *Jenius* di Kota Jambi, dengan jumlah responden sebanyak 385 orang yang ditentukan berdasarkan rumus Cochran.
4. Software yang digunakan untuk menganalisis data adalah Smart PLS (*Smart Partial Least Squart*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Jenius* berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Mengidentifikasi pengaruh implementasi metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi *Jenius*.

3. Mengetahui pengaruh dimensi EUCS yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi pihak aplikasi Jenius hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan peningkatan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pengguna, sehingga dapat memperkuat loyalitas pengguna aplikasi Jenius di Kota Jambi.
2. Bagi penulis, penelitian ini di harapkan memberikan tambahan wawasan dan pemahaman dalam bidang sistem informasi, khususnya yang berkaitan dengan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini disusun secara sistematis agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah , Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian, yang bersumber dari buku, jurnal, dan artikel serta beberapa penelitian yang sejenisnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian proses yang dilakukan peneliti untuk mencapai tujuan penelitian, serta berisikan alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang Gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statisti deskriptif, pengujian-pengujian dan hipotesis penelitian profil responden.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.