

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

PT Bank Seabank Indonesia adalah lembaga keuangan di Indonesia. PT Bank Seabank Indonesia (SeaBank) adalah lembaga keuangan digital milik Sea Group perusahaan induk dari situs *e-commerce* Shopee. dan penerbit game online Garena. SeaBank adalah aplikasi perbankan digital yang membantu dalam melakukan aktivitas finansial, mulai dari menabung hingga bertransaksi, melalui handphone kapan pun dan di mana pun. Produk perdana SeaBank adalah rekening Tabungan, yang dapat mempermudah pengelolaan aktivitas finansial harian & menyediakan tabungan dalam satu rekening dengan bunga yang tinggi [1].

Namun, dalam lingkungan yang semakin kompetitif ini, menjaga kepuasan

pengguna menjadi kunci untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Pengguna aplikasi Seabank memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang mereka terima, baik dalam hal kemudahan penggunaan, pelaporan, responsifitas, jaminan keamanan, dan empati dari aplikasi tersebut. Untuk memastikan bahwa aplikasi Seabank tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna, serta untuk bersaing dalam industri perbankan yang berubah dengan cepat, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada 08 Agustus 2023 ternyata masih ada beberapa pengguna yang kurang puas terhadap layanan aplikasi seabank. Berdasarkan sumber yang terdapat pada playstore ada beberapa ulasan yang terkait dengan masalah pada aplikasi seabank diantaranya adalah fitur-fitur yang kurang menarik, *customer service* yang *slow respon* dalam menanggapi chat dari pelanggan, Seabank juga kurang ramah dalam memberikan solusi yang tepat kepada nasabah yang mengalami masalah finansial dan beberapa pengguna yang masih merasa bahwa data mereka tidak aman atau privasi mereka terancam karna sering terjadi akun terblokir sendiri, ini dapat mengurangi tingkat jaminan dalam aplikasi.

Dengan demikian, Metode *E-Servqual* menjadi pilihan yang tepat dalam penelitian ini karena mampu mengukur kualitas layanan elektronik berdasarkan 5 dimensi yaitu *Efficiency*, *Reliability*, *privacy*, *Responsiveness*, dan *user satisfaction*. Latar belakang penelitian ini mencerminkan pentingnya memahami sejauh mana aplikasi Seabank memenuhi ekspektasi dan harapan pengguna dalam hal layanan perbankan digital. Analisis ini dapat memberikan wawasan berharga

kepada Seabank untuk mengidentifikasi kekurangan dalam aplikasinya, mengukur kinerja relatifnya dalam industri, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mempertahankan kepuasan pengguna dan memperluas basis pelanggan mereka. Selain itu, analisis ini juga dapat membantu Seabank untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan dalam perilaku pengguna dan teknologi, sehingga tetap menjadi pilihan utama bagi mereka yang mencari layanan perbankan digital yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **“ANALISI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SEABANK MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Seabank dengan menggunakan metode e-servqual?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan pada *Efficiency, reliability, privacy, Responsiveness*, terhadap *User Satisfactio*

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian hanya dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi Seabank yang berada di wilayah Kota Jambi.

2. Metode yang digunakan adalah metode *E-Servqual*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Seabank yang berada di wilayah Kota Jambi.
5. *Software* pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS V25.
6. Metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang di bahas dapat di rumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi seabank menggunakan metode *e-servqual*.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Seabank.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi aplikasi Seabank : Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap peningkatan aplikasi Seabank demi memperbaiki kualitas agar kepuasan pengguna bisa terpenuhi.

2. Bagi pembaca : Hasil penelitian ini berguna untuk memperoleh informasi dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas tentang Aplikasi Seabank.
3. Bagi peneliti selanjutnya : sebagai sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut terutama untuk menganalisis kualitas suatu aplikasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan Laporan penelitian ini yang akan dibuat dalam sistematika sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar maka dapat dilihat pada bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian, untuk menganalisis kepuasan aplikasi dengan menggunakan metode e-servqual yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel, dan sumber lainnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan dan tahapan yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas gambaran umum mengenai metode *e-servqual*. Hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan aplikasi Seabank.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Seabank dan penulis juga memberikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

