BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Inovasi di bidang digital mendorong munculnya berbagai aplikasi yang mempermudah aktivitas sehari-hari, mulai dari komunikasi, pendidikan, hingga transaksi keuangan [1]. Transformasi menuju era digital ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada sektor organisasi dan lembaga, termasuk perbankan. Digitalisasi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan layanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan secara daring [2].

Dalam dunia perbankan, kemajuan teknologi memberikan peluang besar bagi lembaga keuangan untuk menghadirkan layanan berbasis digital yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses oleh nasabah. Melalui inovasi *mobile banking* dan *internet banking*, nasabah kini dapat melakukan berbagai transaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Keberadaan layanan perbankan digital ini menjadi salah satu indikator kemajuan suatu bank dalam menyesuaikan diri terhadap kebutuhan masyarakat modern yang serba cepat dan efisien [3].

Bank 9 Jambi merupakan salah satu bank pembangunan daerah yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di Provinsi Jambi. Sebagai

lembaga keuangan daerah, Bank 9 Jambi terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, salah satunya dengan menghadirkan aplikasi Bank Jambi Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara digital, sehingga aktivitas keuangan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu maupun tempat. Untuk saat ini jumlah pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile tidak dapat diketahui secara pasti karena pihak pengembang tidak menampilkan data pengguna aktif. Namun, berdasarkan informasi yang tercantum di Google Play Store, aplikasi ini telah diunduh lebih dari 100.000 kali, sehingga dapat diasumsikan bahwa jumlah penggunanya berada pada kisaran 100.000 [4]

Meskipun aplikasi Bank Jambi Mobile telah memberikan kemudahan bagi penggunanya, namun berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store*, masih ditemukan berbagai keluhan terhadap kinerja aplikasi tersebut. Beberapa pengguna mengeluhkan sering terjadinya *error* atau *crash* saat login, proses verifikasi yang lama, tampilan antarmuka yang sulit dipahami, serta kegagalan dalam melakukan transaksi. Selain itu, ada pula keluhan mengenai pembaruan aplikasi yang justru menyebabkan fitur menjadi tidak berfungsi dengan baik. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan terkait kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem dan layanan yang diberikan oleh aplikasi Bank Jambi Mobile [5]

Kepuasan pengguna merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi, termasuk aplikasi *mobile banking*. Pengguna yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan aplikasi tersebut dan

merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan pengguna yang tidak puas dapat meninggalkan layanan bahkan menurunkan citra bank.

Beberapa penelitian terdahulu telah berhasil menerapkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone & McLean dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dan aplikasi digital. Penelitian oleh Yoana Amelia Dewi dkk. menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* menggunakan kombinasi model EUCS dan DeLone & McLean, dengan hasil bahwa sebagian besar variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [6]. Metode serupa pada aplikasi BRImo terdapat variabel kualitas sistem, informasi, dan layanan terbukti memengaruhi tingkat kepuasan pengguna [3]. Pada aplikasi M.TIX menunjukkan bahwa penggabungan model EUCS dan DeLone & McLean dapat memberikan hasil analisis yang komprehensif terhadap faktor-faktor kepuasan pengguna [7]. Sementara itu, penerapan kedua model tersebut untuk mengevaluasi portal Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi, dengan temuan bahwa aspek *accuracy*, *ease of use*, dan *information quality* memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna [8]. Pada aplikasi Klik Indomaret juga menunjukkan bahwa kombinasi metode EUCS dan DeLone & McLean efektif dalam mengukur kepuasan pelanggan secara menyeluruh, di mana sebagian besar pengguna menyatakan sangat puas terhadap kualitas layanan aplikasi tersebut [9].

Perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile [10]. Dalam penelitian ini, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan faktor

seperti isi, ketepatan, kemudahan penggunaan, format, dan ketepatan waktu. Sedangkan model *DeLone & McLean* digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi melalui variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kombinasi kedua metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan dan keberhasilan implementasi aplikasi Bank Jambi Mobile [11].

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena hasilnya dapat menjadi acuan bagi pihak Bank 9 Jambi dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya. Temuan dari penelitian ini dapat membantu pihak pengembang aplikasi dalam memperbaiki kelemahan sistem, meningkatkan pengalaman pengguna, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital perbankan daerah. Mengingat semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan *mobile banking* yang stabil, aman, dan mudah digunakan, maka analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Bank Jambi Mobile menjadi sangat relevan untuk dilakukan agar Bank 9 Jambi dapat terus bersaing di era digital. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Bank 9 Jambi Mobile Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan DeLone & McLean."

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna Bank 9 Jambi Mobile menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan DeLone & McLean?
2. Apakah variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, System Quality, Information Quality, dan Service Quality* berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) pada Bank 9 Jambi Mobile?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari tema dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul tersebut. Adapun batasan masalahnya mencangkup:

1. Hasil penelitian hanya berupa masukan atau saran perbaikan untuk pengembangan Bank 9 Jambi Mobile.
2. Ruang lingkup responden terbatas pada nasabah Bank 9 Jambi Mobile yang berdomisili di Kota Jambi.
3. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk menganalisis hubungan antarvariabel.
4. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online yang disebarkan menggunakan Google Formulir.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Bank 9 Jambi Mobile berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Bank 9 Jambi Mobile dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan DeLone & McLean.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan Bank 9 Jambi Mobile berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pengguna Bank 9 Jambi Mobile:Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa umpan balik (*feedback*) dari pengguna sangat berperan penting dalam pengembangan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu menyelesaikan berbagai kendala yang dihadapi pengguna serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan Bank 9 Jambi Mobile.
2. Bagi Peneliti dan Akademisi: Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam penerapan model EUCS dan DeLone & McLean untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi layanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada evaluasi kepuasan, kualitas sistem informasi, maupun usability aplikasi berbasis digital lainnya.

3. Bagi Pihak Bank 9 Jambi: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan digital Bank 9 Jambi Mobile. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan fitur, peningkatan performa aplikasi, serta penyusunan strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas pengguna.

1.5 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 mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian (analisis perangkat

lunak), Metode yang digunakan serta *Tools* (alat bantu) yang digunakan untuk melakukan analisis.

BAB IV : MODEL INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas model penelitian yang digunakan, hipotesis yang diajukan, serta pengembangan instrumen penelitian berupa kuesioner. Model penelitian menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, sedangkan hipotesis disusun berdasarkan kerangka pemikiran. Kuesioner dikembangkan dengan mengacu pada indikator setiap variabel agar data yang diperoleh valid dan reliabel.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data menggunakan instrumen kuesioner. Pada bagian awal dijelaskan mengenai objek penelitian dan profil responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya, disajikan hasil analisis data yang diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk menguji hipotesis penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan selanjutnya.