BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kehadiran bank digital *(digital banking)* menawarkan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor cabang. Inovasi ini sejalan dengan tren global menuju layanan keuangan yang serba digital, cepat, dan praktis. Di Indonesia, pertumbuhan bank digital semakin pesat seiring meningkatnya penggunaan internet dan smartphone serta pergeseran perilaku masyarakat yang menginginkan layanan keuangan yang lebih efisien dan fleksibel.

Bank digital adalah jenis bank yang menjalankan seluruh atau sebagian besar layanannya melalui platform digital, tanpa mengandalkan kehadiran fisik seperti kantor cabang. Bank digital memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan perbankan yang cepat, efisien, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja melalui perangkat digital seperti smartphone, tablet, atau komputer. Selain itu, jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 54,68% dari total populasi[1]. Data ini menunjukkan potensi yang menjanjikan bagi perbankan, yang dapat digunakan untuk mengubah pendekatan pemasaran mereka saat ini.

Terdapat beberapa bank digital yang popular di masyarakat Indonesia diantaranya seperti Allo Bank, Bank Jago, Blu, Seabank, Jenius, Neobank. Salah satu contoh perkembangan bank digital di Indonesia adalah kehadiran aplikasi

Neobank yang dikelola oleh Bank Neo Commerce (BNC). Sejak diluncurkan, aplikasi ini berhasil menarik perhatian masyarakat dengan menawarkan fitur perbankan digital yang praktis, mulai dari pembukaan rekening online, deposito dengan bunga kompetitif, hingga layanan pinjaman digital. Pada tahun 2021, Neobank mencatat kenaikan jumlah pengguna aktif harian sebesar 112% dan pengguna aktif bulanan sebesar 27% dibandingkan kuartal sebelumnya sedangkan hingga November 2024, Neobank tercatat memiliki lebih dari 26,6 juta pengguna. Data ini menunjukkan potensi besar yang dimiliki Neobank dalam industri bank digital di Indonesia[2]. Aplikasi Neobank sendiri dapat diunduh di beberapa *platform* seperti Google Play Store maupun App Store. Jumlah pengunduh di Google Play Store terdiri lebih dari 10 juta pengunduh. Perbedaan angka tersebut terjadi karena data pada Play Store hanya menunjukkan jumlah unduhan aplikasi pada perangkat Android, sedangkan data pada website mencerminkan total pengguna terdaftar secara keseluruhan yang mencakup berbagai platform.

Namun demikian, pertumbuhan jumlah pengguna tidak serta merta menunjukkan bahwa kepuasan pengguna telah terpenuhi. Berdasarkan survei awal terhadap pengguna serta ulasan di Google Play Store menunjukkan masih banyak masalah yang dirasakan pengguna, yang menyoroti kinerja aplikasi, transparansi promosi, dan pelayanan pelanggan. Pengguna mengeluhkan aplikasi yang sering mengalami loading lama atau error saat dibuka, proses verifikasi data yang sulit, status transaksi yang tidak segera diperbarui atau tidak jelas sehingga menimbulkan kekhawatiran, serta program promosi yang dianggap membingungkan atau menyesatkan karena tidak sesuai dengan realita yang disampaikan. Selain itu,

respons dari *customer service* yang lambat atau tidak membantu memperburuk pengalaman pengguna[3]. Jika masalah-masalah ini tidak segera ditangani, hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan, loyalitas, serta merusak reputasi Neobank di tengah persaingan layanan keuangan digital yang semakin ketat. Berdasarkan fenomena tersebut, Neobank dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki jumlah pengguna yang besar sekaligus menghadapi berbagai keluhan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem aplikasi Neobank memenuhi harapan pengguna.

Penelitian terdahulu menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Sebuah penelitian menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi layanan rumah tangga menemukan bahwa meskipun mayoritas pengguna merasa puas, terdapat variasi tingkat kepuasan pada setiap dimensi[4]. Penelitian lain pada website universitas Sriwijaya dengan metode serupa juga menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu *(timeliness)* sering kali memperoleh skor terendah, menandakan bahwa kecepatan respon sistem merupakan salah satu keluhan utama pengguna[5].

Secara khusus di Kota Jambi, belum terdapat penelitian yang secara eksplisit menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Neobank menggunakan metode EUCS. Padahal dengan semakin meluasnya penggunaan aplikasi ini di kalangan masyarakat, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lokal. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **"Analisis**

Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank (BNC Digital) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank (BNC Digital) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah maka perlu dilakukan pembatasan, sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi Neobank (BNC Digital).
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Neobank (BNC Digital) di Kota Jambi.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan variabel yang digunakan adalah variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) sebagai variabel independen dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai variabel dependen.

4. Dalam penelitian ini, untuk penentuan banyaknya jumlah sampel menggunakan rumus Raopurba dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5% dan tingkat keyakinan sebesar 95%.
5. Pengolahan data menggunakan Software *SmartPLS.*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan yang sejalan dengan rumusan masalah yaitu Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank (BNC Digital) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna aplikasi Neobank (BNC Digital) khususnya pengguna di Kota Jambi.
2. Bagi Pengembang Aplikasi dapat dijadikan saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini guna memberikan gambaran secara umum mengenai keseluruhan bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul serta menghindari terjadinya pembahasan diluar dari

tema dan judul penelitian, sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan pada bab ini berupa teori-teori dasar yang mendukung penelitian meliputi teori mengenai analisis, kepuasan pengguna, teori dan konsep dasar tentang aplikasi pada umumnya, metode *End User Computing Satisfaction*, penjelasan terkait pengambilan dan perhitungan populasi dan sampel dimana teori tersebut diambil dari buku, jurnal, website, serta sumber terkait lainnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan pada bab ini menjelaskan tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian yang meliputi kerangka kerja penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik-teknik pengumpulan data serta teknik-teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pembahasan pada bab ini berupa penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian dan penggunaan metode

penelitian menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab 5 merupakan tahap untuk membahas mengenai pengujian yang dilakukan, hasil dari analisis dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan sesuai dengan tujuan penelitian.