

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi dan informasi berkembang begitu cepat. Bagi Sebagian besar kehidupan manusia, teknologi diperlukan untuk mempermudah tugas. Teknologi yang dikembangkan juga membawa kemudahan terutama pada perusahaan perbankan [1]. Perusahaan ini dulunya hanya memberikan layanan secara konvensional yang dimana nasabah harus datang ke kantor perusahaan tersebut, sekarang perbankan mulai beralih ke sistem digital. Nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah tanpa perlu mengunjungi cabang bank terdekat, karena adanya sistem digital [2]. Bank mengembangkan *electronic banking* sebagai layanan untuk memfasilitasi akses nasabah ke informasi dan pemrosesan transaksi [3]. Layanan ini tersedia bagi nasabah melalui *gadget*, komputer, dan mesin ATM. Salah satu layanan dari *elektronik banking* ialah *mobile banking* [4]. Perbankan berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan *mobile banking*. Pihak perbankan yang diolah oleh negara maupun swasta mulai menerapkan layanan ini dikarenakan memudahkan kegiatan transaksi.

Aplikasi *mobile banking* yang cukup banyak digunakan adalah *Lin' by Mandiri*, yaitu terdapat sekitar 21 juta pengguna aktif pada tahun 2023 [5]. Aplikasi ini memberikan fitur-fitur untuk membantu aktivitas nasabah dalam kegiatan transaksi. Di Pulau Belitung, bank Mandiri adalah salah satu bank yang dipercaya oleh masyarakat Belitung dalam hal transaksi perbankan. Kegiatan perbankan digital di Belitung sangat didorong oleh pemerintah. Pemerintah Pulau Belitung mengajak masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan berupa *elektronik banking* dengan menyediakan layanan pembayaran qris di tempat yang sering dikunjungi masyarakat, seperti pasar tradisional [6]. Hal tersebut tentunya mempengaruhi jumlah pengguna aplikasi perbankan digital di Belitung.

Setiap aplikasi akan direkomendasikan oleh pengguna jika memberikan pengalaman yang baik. *Lin' by Mandiri* melakukan pembaharuan besar pada tahun lalu, hal ini menyebabkan beberapa pengguna harus beradaptasi dengan tampilan baru yang dibuat oleh pihak Bank Mandiri [7]. Dengan adanya perubahan ini, para pengguna mendapatkan pengalaman baru. Namun, beberapa keluhan pengguna akan

mempengaruhi kualitas dan layanan yang bisa mengganggu pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi *mobile banking* dari Bank Mandiri. Keluhan pengguna menunjukkan bahwa beberapa dari mereka tidak puas dengan aplikasi *Livin' by Mandiri* yang baru [8]. Kualitas sistem dan layanan yang buruk dapat menyebabkan masalah bagi pengguna, seperti kesulitan menyelesaikan tugas dan tidak memenuhi harapan. Akibatnya, pengguna mungkin menjadi kecewa dan tidak lagi menggunakan produk tersebut. Sebaliknya, pengguna yang puas dengan sistem dan layanan akan cenderung terus menggunakan produk tersebut.

Selain itu, ditambah lagi dengan masalah terkait kebocoran data yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian sebesar 50 miliar. Data yang tersebar meliputi alamat lengkap nasabah, Nomor Customer Information File (CIF) dan nama ibu kandung nasabah [9]. Terdapat juga masalah pada nasabah yaitu tidak bisa mengakses layanan *Livin' by Mandiri* [10]. Beberapa masalah ini mempengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi, padahal komponen penting dalam menentukan keberhasilan aplikasi adalah pengalaman penggunanya (*User Experience*). Pengalaman pengguna yang baik akan membuat pengguna merasa puas dan loyal terhadap aplikasi, sedangkan pengalaman pengguna yang buruk dapat membuat pengguna beralih ke aplikasi lain atau bahkan tidak menggunakan aplikasi tersebut sama sekali [11].

Masalah-masalah tersebut perlu dievaluasi untuk menghasilkan solusi perbaikan terhadap perkembangan teknologi perbankan terutama pada daerah kepulauan. Tempat penelitian ini di wilayah Belitung karena untuk mengevaluasi perkembangan teknologi di daerah kepulauan. Akan tetapi belum ada penelitian yang mengevaluasi tingkat pengalaman pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* di Belitung.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian ini adalah adanya pembaharuan besar yang dilakukan oleh aplikasi *Livin' by Mandiri*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengalaman pengguna pada aplikasi Livin' by Mandiri yang ada di Belitung?
2. Apa saja aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat mengakses aplikasi Livin' by Mandiri?
3. Aspek mana saja yang perlu dilakukan pembaharuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada Livin' by Mandiri?

1.4. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian dari rumusan masalah dan pertanyaan yang disebutkan sebelumnya.

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengalaman pengguna aplikasi Livin' by Mandiri yang ada di Belitung.
2. Mengetahui aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat mengakses aplikasi Livin' by Mandiri.
3. Mengetahui aspek mana saja yang perlu dilakukan pembaharuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada Livin' by Mandiri.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki sejumlah batasan masalah, antara lain:

1. Penelitian dilakukan terhadap pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Belitung.
2. Metode yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Penelitian ini hanya menilai *user experience* atau pengalaman pengguna pada aplikasi Livin' by Mandiri.

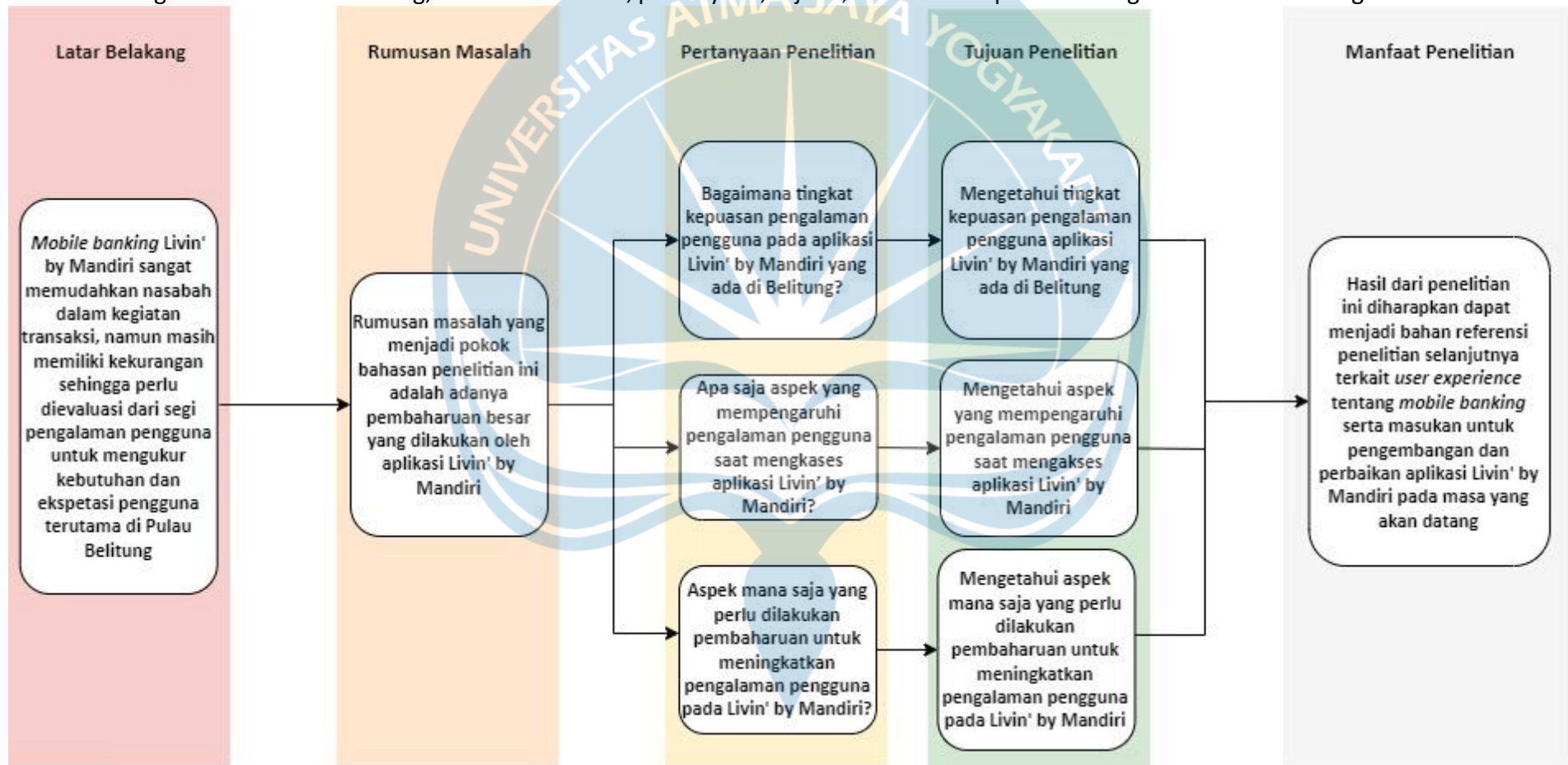
1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang didapatkan harapannya dapat dijadikan bahan referensi pada penelitian selanjutnya, terkait *user experience* tentang *mobile banking* serta masukan bagi pengembangan dan perbaikan aplikasi Livin' by Mandiri pada masa yang akan datang.



1.7. Bagan Keterkaitan

Hubungan antara latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan, tujuan, dan manfaat penelitian digambarkan dalam bagan berikut.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan