

# BAB I

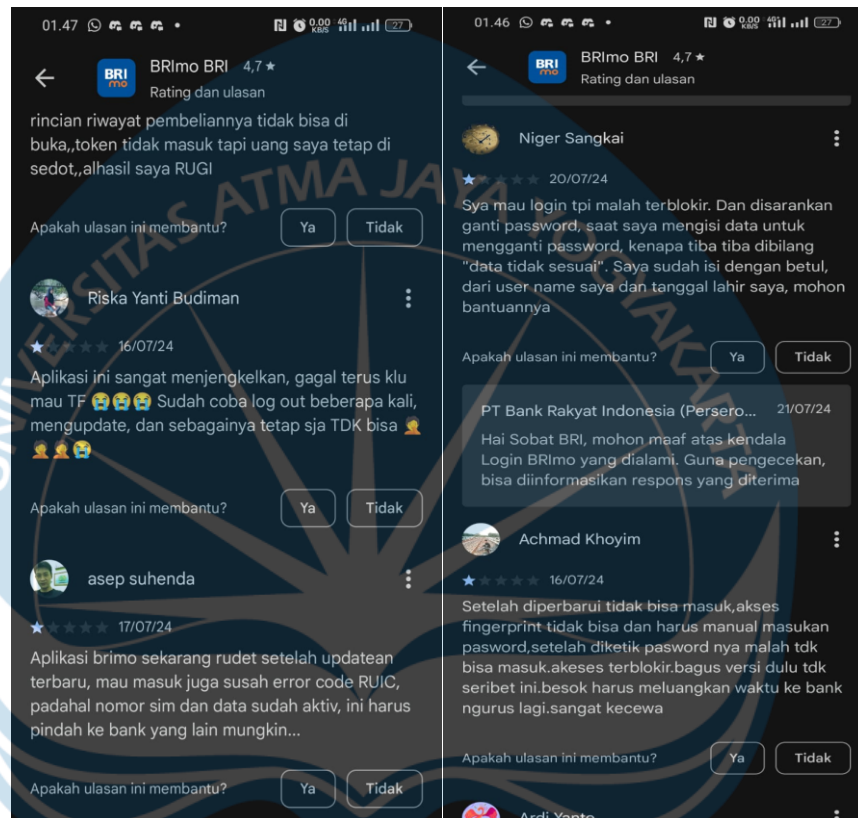
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi adalah sistem yang menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan manajemen dan operasi organisasi, dan merupakan kombinasi dari manusia, teknologi informasi, dan operasi organisasi[1]. Penggunaan Sistem Informasi telah banyak digunakan oleh berbagai organisasi, termasuk dalam organisasi perbankan. Perbankan merupakan salah satu industri yang menggunakan sistem informasi sebagai alat pendukung utama dalam kegiatan usahanya. Dukungan sistem informasi telah mengubah model bisnis perbankan menuju perbankan digital yang jauh lebih efisien dan memberikan akses layanan yang lebih cepat dan mudah yang dapat dilakukan kapan saja, dimana saja. Selain itu, dengan dukungan sistem informasi, bank juga dapat mengembangkan berbagai jenis produk dan layanan seperti *Mobile Banking*[2]. *Mobile Banking* atau biasa disebut *M-Banking* adalah layanan yang disediakan oleh pihak bank untuk mempermudah dan menunjang kegiatan aktivitas perbankan nasabah dalam melakukan transaksi melalui ponsel atau *smartphone* yang di miliki oleh nasabah[3]. Layanan pada *Mobile Banking* ini akan memudahkan para nasabahnya dalam melakukan transaksi finansial, sehingga pelayanan ini dapat dilakukan secara efisien dan juga efektif terhadap waktu dan juga tempat, karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke bank[4]. Salah satu bank yang menggunakan *Mobile Banking* adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang di kenal dengan BRI Mobile (BRImo).

Bank BRI meluncurkan aplikasi BRI Mobile (BRImo) pada tahun 2019 untuk memberikan kemudahan dan keamanan layanan dalam melakukan transaksi perbankan bagi para pengguna. Beberapa fitur utama yang terdapat pada aplikasi BRImo adalah lihat saldo, lihat mutasi rekening, transfer antar bank maupun transfer sesama pengguna bank BRI serta dompet digital [5]. Upaya dalam pengembangan aplikasi BRImo terus dilakukan dengan berjalannya waktu, namun pada beberapa *update* aplikasi BRImo masih sering terjadi masalah dalam menggunakan aplikasi BRImo sehingga tidak dapat dihindari dan tidak jarang ditemui para pengguna aplikasi BRImo

mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi BRImo. Salah satunya yaitu terjadinya *error* dalam melakukan transaksi transfer bank pada aplikasi BRImo dan banyak kendala dalam proses transaksi yang lambat pada aplikasi BRImo. Masalah tersebut dapat mengurangi loyalitas pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo pada masa yang mendatang. Selanjutnya bukti keluhan pengguna aplikasi BRImo dapat dilihat dari hasil ulasan yang dilakukan oleh pengguna melalui aplikasi *Playstore/Appstore*.



Gambar 1. 1 Bukti Keluhan Pengguna BRImo

Ditemukan penelitian serupa yang melakukan penelitian evaluasi kepuasan pengguna Brimo menggunakan *EUCS* [6], penelitian ini melakukan penelitian yang berfokus pada pengguna BRImo pada wilayah Malang. Sedangkan pada penelitian ini yang dilakukan oleh penulis yang berfokus pada pengguna aplikasi BRImo selama minimal 1 bulan dan usia produktif dengan rentang usia 20 – 60 tahun. Maka pada kedua penelitian ini menjadi sebuah perbandingan bahwa penelitian yang memiliki objek dan metode yang sama seperti menggunakan Objek BRImo dan metode *EUCS* memiliki batasan masalah yang berbeda. Penelitian ini dilakukan untuk memahami masalah yang terjadi pada aplikasi BRImo, khususnya terkait *error* dalam transaksi transfer bank dan kendala proses transaksi yang lambat. Selain itu, penelitian ini juga

menganalisis ulasan pengguna di *Playstore/Appstore* sebagai bukti keluhan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Maka yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna nasabah bank aplikasi BRImo yaitu menggunakan evaluasi kepuasan pengguna untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir (*end user*) aplikasi BRImo. Penelitian ini dimaksudkan sebagai kontribusi untuk perusahaan bank BRI dalam menilai kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi BRImo. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, memenuhi kebutuhan pengguna, dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa ulasan dari pengguna aplikasi BRImo mengenai permasalahan yang ada seperti *error*. Sehingga hal ini perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan aplikasi BRImo untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi tersebut.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir (*end user*) aplikasi BRImo.

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini hanya mencakup :

1. Pengguna yang telah menggunakan BRImo selama minimal 1 bulan.
2. Pengguna BRImo dengan usia produktif dari rentang usia 20 - 60 tahun.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini berkontribusi dalam menambah pengetahuan terkait evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo dan dengan adanya evaluasi kepuasan pengguna ini dapat memberikan manfaat yang lebih baik terhadap kebutuhan pengguna bagi perusahaan untuk meningkatkan layanan dan pengembangan aplikasi BRImo.

## 1.6 Bagan Keterkaitan

### Latar Belakang

Menurut ulasan yang diberikan pengguna aplikasi Brimo pada playstore dikatakan bahwa aplikasi BRImo sering mengalami *error* saat melakukan transaksi dan kendala dalam melakukan proses transaksi

### Rumusan Masalah

Masih di temukan *error* saat melakukan transaksi transfer bank pada aplikasi BRImo sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan aplikasi BRImo.

### Tujuan Penelitian

Membuktikan apakah *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi BRImo?

### Manfaat Penelitian

Menambah pengetahuan terkait evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi BRI Mobile dan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan pengguna bagi perusahaan untuk meningkatkan layanan dan pengembangan aplikasi Bri Mobile

Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan