

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi telah mendorong kemajuan umat manusia di berbagai bidang, seperti pendidikan, ekonomi, perbankan, kesehatan dan lainnya [1]. Dunia perbankan merupakan salah satu bidang industri yang telah banyak menggunakan teknologi informasi untuk memberikan jasa kepuasan kepada penggunanya[2]. Bisnis jasa perbankan saat ini telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga menghasilkan persaingan kompetitif dengan perusahaan jasa sejenis lainnya. Dengan adanya persaingan kompetitif tersebut membuat berbagai perusahaan perbankan dituntut untuk dapat menciptakan inovasi baru untuk mengubah layanan mereka di berbagai sektor bisnis untuk menarik perhatian pengguna[3]. Berbagai cara dilakukan perusahaan untuk menarik perhatian pengguna dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna seperti layanan tabungan, tarik setor, pendanaan, dan investasi.

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam kemajuan suatu negara[4]. PT Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbaik di Indonesia yang memberikan pelayanan jasa kepada pengguna dengan menggunakan teknologi informasi dan *artificial intelligence* (AI)[3]. Livin by Mandiri adalah aplikasi resmi milik PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang memungkinkan nasabah dalam mengelola semua kebutuhan keuangan[5]. Livin by Mandiri merupakan aplikasi *mobile banking* yang banyak digunakan oleh pengguna dimana sejak aplikasi ini diluncurkan pada Oktober 2021 dengan jumlah pengguna aktif sebesar 21 juta pengguna[6].

Pada 2 Oktober 2021, Livin melakukan pembaharuan besar pada aplikasi yang membuat pengguna dapat beradaptasi dengan tampilan baru dimana dengan adanya tampilan baru tersebut diharapkan dapat memberikan pengalaman yang baru pada pengguna[7]. Namun, dari pembaharuan tersebut terdapat keluhan pengguna yang mempengaruhi kualitas dan layanan Livin. Saat ini aplikasi Livin by Mandiri memperoleh ulasan sebesar 3,9 di Play Store dimana nilai tersebut dapat dikatakan cukup rendah jika dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya seperti BCA mobile, BNI mobile

dan aplikasi *mobile banking* lainnya. Adapun keluhan yang sering dirasakan pengguna antara lain seringnya pembaharuan aplikasi dan kesulitannya pengguna untuk login ke aplikasi sehingga aplikasi tidak bisa dibuka dan digunakan. Keluhan yang diberikan pengguna menunjukkan bahwa beberapa pengguna tidak puas dengan pembaharuan *livin* yang baru dan mengganggu pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi.

Beberapa masalah tersebut dapat mempengaruhi kualitas pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi *livin* dimana aplikasi ini memperoleh rating yang cukup kecil jika dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya. Komponen penting pada keberhasilan aplikasi dapat dinilai dengan pengalaman pengguna (User Experience) dimana pengalaman yang buruk dapat membuat pengguna beralih ke aplikasi lain dan meninggalkan aplikasi tersebut, sedangkan pengalaman pengguna yang baik akan memberikan kepuasan dan loyalitas kepada aplikasi. Kemudahan dalam suatu sistem juga menjadi faktor utama bagi pengguna *mobile banking* ketika melakukan transaksi online[8].

Selain itu, niat keberlanjutan atau *Continuance Intention* juga salah satu hal yang penting untuk diteliti. Dalam suatu sistem, niat keberlanjutan pengguna dalam menggunakan sistem sangat penting karena dapat mempengaruhi seberapa lama sistem tersebut dapat diterima oleh pengguna. Keluhan pengguna ketika menggunakan *Livin by Mandiri* juga dapat mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna dalam menggunakan *Livin by Mandiri*. Jika pengguna merasa tidak nyaman maka pengguna akan menggunakan aplikasi lain dan perlahan meninggalkan aplikasi tersebut namun jika pengguna merasa nyaman maka pengguna akan terus menerus menggunakan aplikasi tersebut. *Expectation Confirmation Model* (ECM) adalah model pengembangan Bhattacherjee dimana ekspektasi dan konfirmasi pengguna terhadap aplikasi terpenuhi sehingga mempengaruhi kepuasan pengalaman pengguna serta meningkatkan minat keberlanjutan pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Adanya pembaharuan aplikasi menimbulkan kasus dimana layanan yang diberikan kurang memuaskan. Hal tersebut mempengaruhi kepuasan penggunaan dan

kualitas pengalaman penggunaan, namun belum diketahui faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan Livin by Mandiri.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus pada faktor – faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna dalam menggunakan Livin by mandiri dan ruang lingkup pada penelitian adalah pengguna aktif Livin by Mandiri dengan usia minimal 17 tahun dengan versi aplikasi 2.1.0.

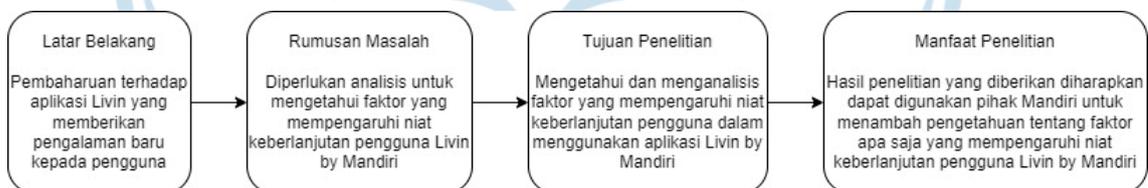
1.4 Tujuan Penelitian

Mengetahui dan menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna dalam menggunakan aplikasi Livin by Mandiri.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang diberikan diharapkan dapat digunakan oleh pihak Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi Livin by Mandiri.

1.6 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan