

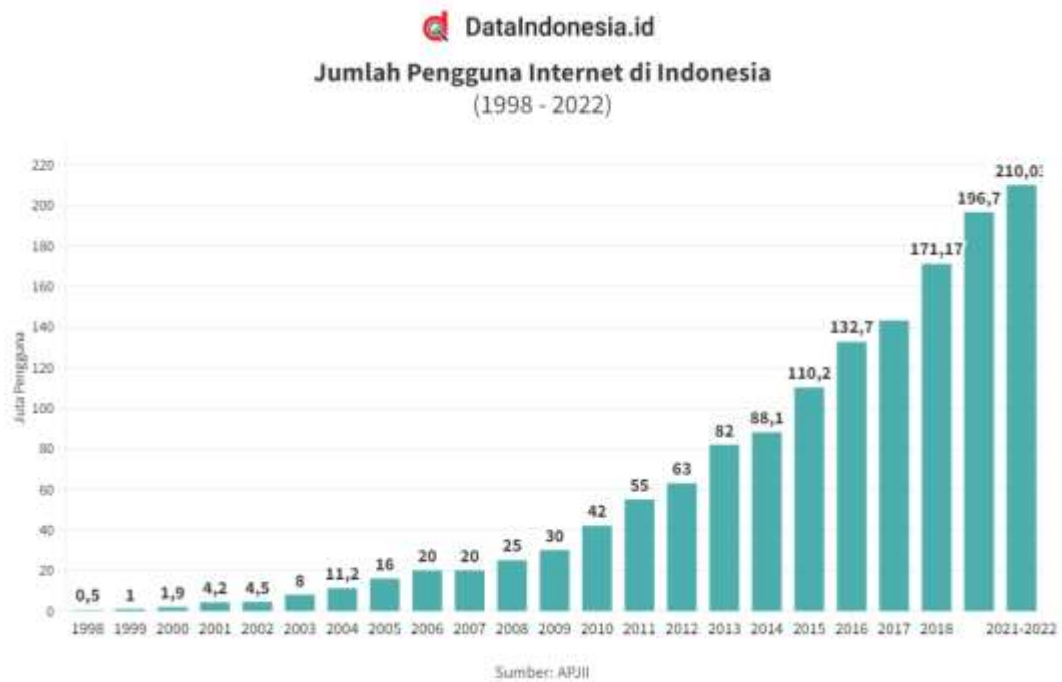
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia telah menembus periode industri 4.0 ditandai dengan seluruh kegiatan yang bertransformasi menuju teknologi digital dan internet [1]. Perkembangan era ini meliputi *Internet of Things* (IoT), kecerdasan buatan, interaksi manusia dengan mesin, *3D printing* dan robotik [2]. Berbagai bidang kehidupan telah memanfaatkan internet seperti bidang pendidikan, kesehatan, militer, dan perbankan. Pemanfaatan teknologi digital dan internet memberikan pengaruh positif dan negatif. Pengaruh positif internet antara lain kemudahan komunikasi, akses informasi, media hiburan, dan media pencari uang [3]. Selain itu, internet juga memiliki beberapa dampak negatif yang dapat merugikan seperti *hate speech*, *hacking*, pencurian data, *cyber bullying*, plagiasi, dan penipuan [4]. Dampak negatif internet harus diminimalisir dengan melakukan pemanfaatan teknologi digital dan internet secara maksimal dan berkualitas [3].

Total pengguna internet di Indonesia telah mencapai 210,03 juta pengguna berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada periode 2021-2022 [5]. Angka tersebut sangatlah banyak mengingat perkembangan internet yang sangat pesat dan mudah diterima masyarakat [3]. Gambar 1.1 di bawah ini menunjukkan pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia per tahunnya. Perkembangan teknologi telah diimplementasikan dalam banyak bidang seperti *e-commerce* dan *e-business* pada bidang perdagangan, *e-government* pada bidang pemerintahan, *e-learning* dalam bidang pendidikan dan *e-health* pada bidang kesehatan [6]. Salah satu pemanfaatan teknologi digital dan internet yang dikembangkan dalam bidang perbankan yaitu diciptakannya *mobile banking* [7].



**Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia [5]**

Pandemi global COVID-19 telah mendorong masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan menggunakan teknologi digital, diantaranya adalah pemakaian *mobile banking (m-banking)* [8]. *M-banking* merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan segalan layanan bank secara daring (dalam jaringan) dengan memanfaatkan perangkat *mobile* seperti *handphone* [9]. Pada dasarnya, *m-banking* memiliki fungsionalitas seperti *Automated Teller Machine (ATM)* untuk mengecek saldo, membayar tagihan, dan melakukan pemindahan dana antar rekening maupun antar bank [10]. Kehadiran *m-banking* membuat transaksi dapat dilakukan kapan dan dimana saja [9]. Transaksi non-tunai atau *cashless* yang ditawarkan *m-banking* menjadi standar hidup yang baru bagi masyarakat saat ini [8]. Penggunaan *m-banking* sudah menjadi gaya hidup banyak orang dalam melakukan transaksi, pembayaran, investasi dan menghubungkannya dengan kartu kredit [11].

Di Indonesia, *m-banking* masih dalam tahap awal perkembangan sehingga masih minim penggunaannya [10]. Beberapa alasan nasabah tidak menggunakan *m-banking* yaitu minimnya pengetahuan mengenai manfaat *m-banking* dan pola pikir nasabah yang lebih memilih transaksi manual dengan datang langsung ke bank [12].

Selain itu, nasabah atau pengguna juga memiliki keluhan terhadap *m-banking* berupa aplikasi yang tidak sesuai dengan harapan dan fitur pada aplikasi yang sulit digunakan [11]. Data keluhan pengguna *m-banking* tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penggunanya [13]. Semakin berkembangnya aplikasi *mobile banking* di Indonesia menjadi dorongan bagi pihak perbankan dalam meningkatkan penggunaan *mobile banking* yang dapat memenuhi kepuasan penggunanya [14].

Salah satu bank di Indonesia, Bank Central Asia (BCA) melakukan transformasi perbankan dengan mengadopsi teknologi digital untuk menciptakan berbagai jenis inovasi produk dan layanan. Pada tahun 2021 BCA mendapatkan penghargaan sebagai *Best Bank in Indonesia* oleh Alpha Southeast Asia dan FinanceAsia. Inovasi digital BCA yang telah diciptakan antara lain *OneKlik*, *BCA KlikPay*, *Virtual Assistant Chat Banking (VIRA)*, *Welma*, *eBranch* BCA, *Sakuku*, *MyBCA*, *Hallo BCA*, dan *BCA Mobile*. Salah satu inovasi digital BCA yang banyak digunakan yaitu *BCA Mobile*. Pada tahun 2021, jumlah transaksi nasabah melalui *BCA mobile* tumbuh sebanyak 59,9% [8]. Transaksi *mobile banking* menjadi penyumbang terbesar pada tahun 2021 bagi BCA [15]. Berdasarkan hasil survei Top Brand Award, *BCA Mobile* menjadi aplikasi *mobile banking* terpopuler di Indonesia pada tahun 2022 [16].

*BCA Mobile* menjadi *market leader mobile banking* karena berhasil menduduki peringkat pertama inovasi digital perbankan di Indonesia. Kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile* dapat dilihat dari data keluhan pengguna yang ada [13]. Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan pada bulan Mei – Juni 2022 dengan kuesioner pra-penelitian (lampiran 1), ditemukan berbagai keluhan yang diberikan oleh pengguna *BCA Mobile*. Total responden yang mengisi kuesioner pra-penelitian sebanyak 55 orang. Pertanyaan kuesioner pra-penelitian mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan, pengalaman penggunaan aplikasi, seberapa sering menggunakan aplikasi, tingkat *error*, dan permasalahan yang muncul saat menggunakan aplikasi. Beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh responden yaitu sering terjadinya *error* saat melakukan transaksi, lampu indikator pada

aplikasi yang mengganggu, proses *login* yang sulit karena masih menggunakan kode akses manual, *design* aplikasi (*interface*) yang kurang menarik, dan proses transaksi yang sulit karena harus mendaftarkan nomor rekening yang baru (lampiran 1).

Berbagai permasalahan yang dirasakan oleh pengguna *BCA Mobile* dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan perbandingan tingkat perasaan seorang pengguna dari kinerja suatu produk dengan harapan pengguna [13]. Pengujian kepuasan pengguna sistem perlu dilakukan agar sistem atau aplikasi dapat ditingkatkan kinerjanya [17]. Pengujian tingkat kepuasan pengguna dapat menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [18], *Performance, Information, Economic, Control, Eficiency, Service* (PIECES) [19], atau *Usability Testing* [20]. EUCS merupakan metode evaluasi kepuasan dengan membandingkan antara harapan pengguna (*user*) dengan realita yang dihasilkan sistem [21]. Metode evaluasi EUCS dilakukan dengan menilai lima variabel independen yaitu *content* (konten), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan), dan *timeliness* (waktu) serta variabel dependen *user satisfaction* [18].

Berdasarkan kuesioner pra-penelitian yang disebarkan kepada pengguna *BCA Mobile* di Kota Purwokerto menunjukkan bahwa permasalahan yang dialami pengguna aplikasi *BCA Mobile* dapat dipetakan sesuai dengan variabel EUCS. Berdasarkan variabel *content* (isi), permasalahan yang dihadapi pengguna adalah tidak ada informasi mutasi secara keseluruhan dan tidak ada menu untuk menyimpan bukti transfer. Berdasarkan variabel *accuracy*, masalah yang muncul pada aplikasi *BCA Mobile* yaitu sering terjadi *error*. Permasalahan pada variabel *format* yaitu desain antarmuka pengguna (*user interface*) tidak menarik dan ada beberapa fitur yang tidak dapat digunakan. Pada variabel *ease of use* (kemudahan) *BCA Mobile* menunjukkan permasalahan berupa pengguna yang merasa kesulitan dalam mendaftarkan nomor rekening baru saat akan melakukan transaksi. Variabel terakhir, *timeliness* (waktu) menunjukkan bahwa *BCA Mobile* memiliki

permasalahan terkait waktu yang lama saat melakukan transaksi karena harus menunggu lampu indikator hijau (lampiran 1).

Berdasarkan hasil kuesioner pra-penelitian, pengguna aplikasi *BCA Mobile* laki-laki dan perempuan memiliki keluhan masing-masing yang berbeda sehingga perbedaan *gender* diduga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya akan dilakukan dengan penambahan moderasi variabel *gender*. Penelitian pada tahun 2020 dilakukan dengan metode EUCS untuk mengetahui perspektif *gender* terhadap penggunaan sistem informasi perpustakaan yang diduga memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi [22]. Penelitian di tahun 2017 menyebutkan bahwa perbedaan jenis kelamin (*gender*) dapat ditambahkan dalam moderasi antara variabel independen dan dependen [23]. Penelitian selanjutnya, pada tahun 2018 dilakukan penambahan variabel *gender* untuk mengevaluasi kepuasan pengguna *mobile banking* dan menunjukkan hasil bahwa perbedaan *gender* menunjukkan tingkat kepuasan yang berbeda [24]. Berdasarkan uraian tersebut, penambahan variabel *gender* dapat dilakukan pada penelitian untuk mengetahui perannya dalam menggunakan sistem informasi. Penelitian selanjutnya akan dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan enam variabel yaitu, *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, dan *gender*.

Berdasarkan penjabaran di atas, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna *BCA Mobile* Menggunakan Metode EUCS dengan Moderator *Gender*”**. Kelebihan metode ini yaitu evaluasi kepuasan pengguna didasarkan pada pengalaman penggunaan sistem atau aplikasi sehingga hasilnya dapat digunakan dalam mempertimbangkan perbaikan dan pengembangan sistem [18]. Penelitian ini dilakukan dengan menilai setiap instrumen dari variabel EUCS dengan perhitungan skala likert dan uji validitas, reliabilitas, serta hipotesis dilakukan dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Populasi penelitian ini yaitu pengguna *BCA Mobile* di Kota Purwokerto dan sampel penelitian diambil dengan metode *cluster sampling*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, masalah yang timbul adalah terjadi ketidakpuasan pengguna aplikasi BCA *Mobile* karena fungsionalitas aplikasi yang meliputi *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* tidak berjalan dengan semestinya, sehingga diperlukan rekomendasi perbaikan aplikasi BCA *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, didapatkan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *gender* mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BCA *Mobile*?
2. Variabel apa yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BCA *Mobile*?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan aplikasi BCA *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

## 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan-batasan antara lain:

1. Aplikasi yang akan diteliti yaitu BCA *Mobile*.
2. Bahan penelitian bersumber dari kuesioner yang disebarakan selama 60 hari dari Agustus – September 2022.
3. Responden merupakan pengguna aplikasi BCA *Mobile* di Kota Purwokerto. Penentuan sampel ditentukan berdasarkan metode *cluster sampling* dengan jumlah 100 sampel.
4. Analisis kepuasan pengguna aplikasi BCA *Mobile* menggunakan metode EUCS berdasarkan *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*, dan *gender*.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan moderator

*gender* untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna *BCA Mobile*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat-manfaat antara lain:

1. Mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile* berdasarkan hasil perhitungan metode EUCS.
2. Sebagai referensi penelitian di *repository* Institut Teknologi Telkom Purwokerto mengenai analisis kepuasan pengguna dengan metode EUCS.
3. Sebagai referensi pihak *BCA* dalam meningkatkan kinerja aplikasi *BCA Mobile* untuk meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan hasil rekomendasi perbaikan aplikasi.