

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era transformasi digital saat ini, salah satu aspek paling terlihat dari peradaban manusia sepanjang sejarah adalah kemajuan teknologi. Teknologi telah berkembang dengan cepat seiring berjalannya waktu dan mengikuti perkembangan jaman. Kemajuan teknologi terus berlanjut hingga saat ini, di mana kita hidup dalam era digital yang penuh dengan inovasi teknologi yang selalu diperbaharui. Kemajuan dan inovasi teknologi yang meningkat secara signifikan juga terjadi di Indonesia. Perkembangan yang cepat dalam penggunaan internet dan mobilitas tinggi dalam penggunaan perangkat *mobile* telah mengubah cara interaksi, transaksi, berbelanja, serta partisipasi masyarakat dalam aktivitas ekonomi dan sosial.

Salah satu bidang perusahaan yang juga mengikuti perkembangan teknologi yaitu perbankan. Perkembangan teknologi ini juga membuka peluang perusahaan untuk menghasilkan produk yang lebih inovatif, meningkatkan keterlibatan pelanggan, dan membuat keputusan yang lebih cerdas berdasarkan informasi yang lebih mendalam. Perusahaan kini harus menyesuaikan strategi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat bertahan, berkembang, dan memanfaatkan peluang di era yang semakin terkoneksi secara digital. Layanan pada perbankan sudah menjadi kebutuhan di tengah masyarakat, dengan itu saat ini perbankan memberikan layanan sistem informasi yang memudahkan pelanggan untuk bertransaksi sehari-hari melalui *smartphone* yaitu dengan layanan *mobile banking*. Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018, layanan perbankan digital adalah layanan perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah. Adapun pada April 2023 nilai transaksi *digital banking* di Indonesia turun 11,8% dibanding Maret 2023 (*month-on-month/mom*), serta lebih rendah 20,1% dibanding April 2022 (*year-on-year/yo*y). Namun, jika dirunut lima tahun ke belakang, pada April 2023 nilai transaksi perbankan digital secara nasional sudah tumbuh 158% dibanding April 2018 (Ahdiat, 2023).

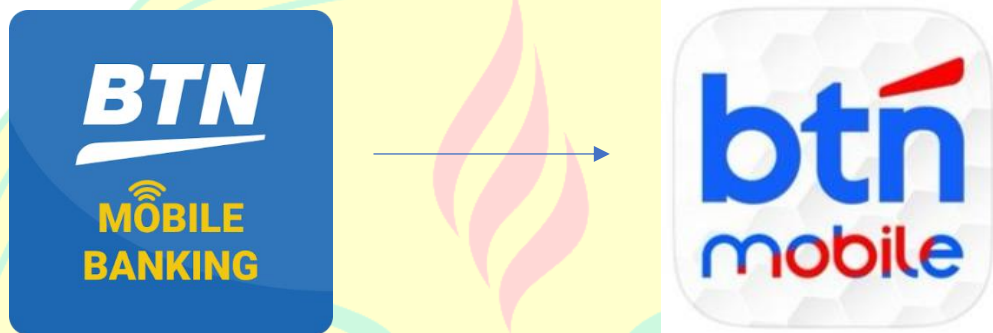
*Mobile banking* merupakan salah satu inovasi perkembangan teknologi yang digunakan oleh perusahaan perbankan. Dengan penggabungan informasi, transaksi dan layanan bisnis pengguna dapat memanfaatkan aplikasi *mobile banking*. Pengguna *mobile banking* dapat menggunakan layanan perbankan 24 jam tanpa harus mengunjungi kantor cabang perbankan untuk melakukan sebuah transaksi.

Salah satu perusahaan perbankan yang telah menggunakan layanan *mobile banking* yaitu, Bank Tabungan Negara (BTN). Bank BTN merupakan perbankan yang dikelola di bawah pemerintahan, maka dari itu Bank BTN memiliki tanggung jawab sosial dan ekonomi yang lebih besar terhadap masyarakat. Salah satu produk yang terkenal dari Bank BTN adalah memberikan pembiayaan perumahan yang terjangkau kepada masyarakat Indonesia. Selain fokus pada pembiayaan perumahan, BTN juga menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan lainnya seperti tabungan, deposito, kredit konsumen, dan investasi. Saat ini Bank BTN memiliki cabang dan kantor yang tersebar di seluruh Indonesia, sehingga dapat melayani masyarakat di berbagai daerah khususnya di DKI Jakarta.

Untuk mendapatkan kesetiaan pengguna agar selalu memakai layanannya, aplikasi *mobile banking* harus selalu diperbaharui dengan tuntutan kebutuhan yang semakin banyak oleh pengguna. Berdasarkan riset Populix bertajuk “*Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps*” pada Mei 2022, yang melibatkan 1.000 responden berusia 18-55 tahun di Indonesia menunjukkan bahwa sebagian responden memilih BRI *Mobile* – BRI (26%), Livin’ by Mandiri – Bank Mandiri (25%), BNI *mobile banking* – BNI (23%), Bank Syariah Indonesia – BSI (9%), Octo *Mobile* – CIMB Niaga (5%), Permata *Mobile* – Permata Bank (5%), dan BTN *Mobile Banking* – BTN (4%) sebagai deretan aplikasi *mobile banking* yang mereka gunakan sehari-hari, hal ini berdasarkan (Redaksi, 2023). Bank BTN terus melakukan inovasi dan perkembangan terhadap layanan BTN *Mobile*-nya.

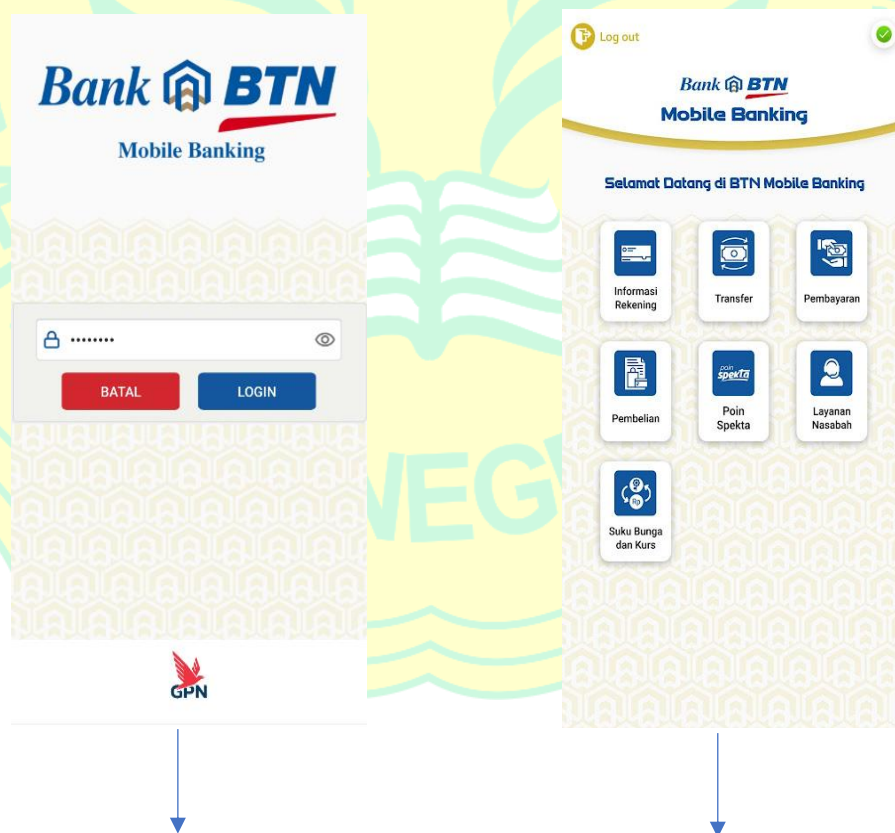
Layanan *mobile banking* yang dikelola oleh Bank BTN telah melakukan pembaharuan menyeluruh dengan mengganti nama, menambahkan fitur, dan mengubah *interface* aplikasinya. Berdasarkan wawancara dengan karyawan Bank BTN (Rizky Permata Putri sebagai *digital client service*), mengatakan bahwa Bank

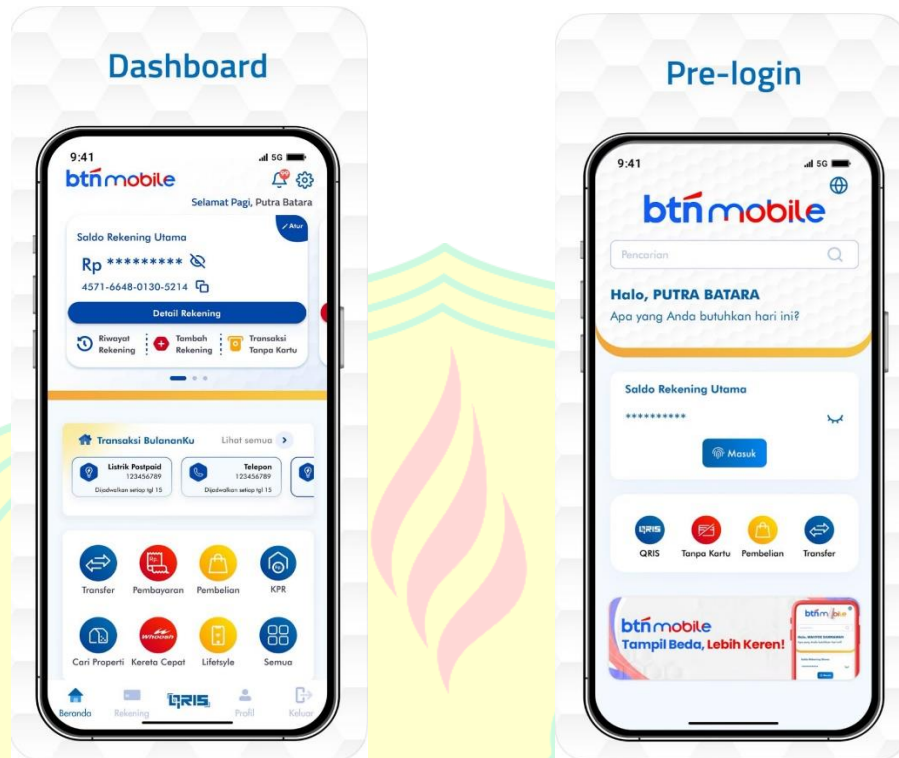
BTN memperbaharui *mobile banking* terbarunya per tanggal 12 Februari 2023. Direktur IT & Digital Bank BTN, Andi Nirwoto mengatakan aplikasi *BTN Mobile* merupakan penyempurnaan dari *mobile banking* BTN versi sebelumnya. *BTN Mobile* terbaru ini menawarkan layanan yang mudah, lengkap dan terhubung dengan layanan ekosistem perumahan, dengan layanan lengkap dan mudah tersebut, pengguna aktif *BTN Mobile* menunjukkan lonjakan (S. Setiawan, 2023).



**Gambar 1. 1 Logo Terbaru BTN Mobile**

(Sumber : Google Playstore)





**Gambar 1. 2 Tampilan terbaru BTN Mobile**

(Sumber : *Google Playstore*)

Bank BTN mengubah tampilan pada *mobile banking* terbarunya dan menambahkan beberapa fitur versi terbaru diantaranya fitur *split bill*, fitur *cashflow tracker*, fitur *e-wallet*, fitur tarik tunai tanpa kartu, fitur *face id* serta terhubung dengan BTN Properti, *Virtual Branch*, dan lain-lain. Namun setelah memperbaharui keseluruhan aplikasi *mobile banking*-nya, berdasarkan data yang di dapatkan melalui *Google Playstore*, aplikasi BTN Mobile memiliki rating 3,8 dari 5 dengan 15 ribu *review* yang terdiri dari *review* positif dan negatif dari penggunaanya seperti pada Gambar 1.3. Berdasarkan *review* dari pengguna tersebut dapat diketahui bahwa masih ada kekurangan pada aplikasi BTN Mobile yang membuat pengguna memberikan *rating* kecil maupun ulasan yang berisi keluhan seperti sulit saat *login* aplikasi BTN Mobile, kesulitan saat verifikasi wajah, *stuck* di-loading saat melakukan transaksi, *response* time lama, sering keluar aplikasi secara tiba-tiba, kendala saat mengirim kode OTP berulang kali sehingga merugikan pemakaian pulsa, pembukaan rekening sulit, dan masih ada pengguna

yang bingung dengan tampilannya sehingga sulit untuk menemukan fitur yang diinginkan untuk bertransaksi.

**Review 1: suempax sempax**  
 Rating: 5 stars (22/02/24)  
 Ruwet mau aktifasi aja suruh ke sana kemari. Pelayanan lemot banget.bank BTN luemooott  
 Apakah ulasan ini membantu?

**Response:** PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk 23/02/24  
 Bapak/Ibu suempax sempax mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami sangat menghargai apabila Bapak/Ibu dapat menyampaikan kendala yang dialami dengan mengirimkan email ke btncontactcenter@btn.co.id atau menghubungi BTN Call 150286 atau 1500286. Tks^Angga

**Review 2: Sany Nurul Fadila**  
 Rating: 5 stars (12/10/23)  
 pulsa saya ada , tapi tidak bisa masuk untuk kirim otp sudah 4kali tetap sama kembali ke awal dan terus berulang...sudah dikeluarkan dulu aplikasinya pun tetap sama... lebih baik btn mobile yg lama jelas  
 6 orang merasa ulasan ini berguna.  
 Apakah ulasan ini membantu?

**Response:** PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk 16/10/23  
 Ibu Sany Nurul Fadila mohon maaf atas

**Review 3: yadi**  
 Rating: 5 stars (08/12/23)  
 Bingung make nya ga jelas banget,ga ada penjelasan secara rinci uang masuk dan uang keluar,sangat buruk sekali masih bagus versi yang lama,terpaksa pake BTN krn KPR.  
 2 orang merasa ulasan ini berguna.  
 Apakah ulasan ini membantu?

**Response:** PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk 09/12/23  
 Bapak yadi mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami sangat menghargai apabila Bapak dapat menyampaikan kendala yang dialami dengan mengirimkan email ke btncontactcenter@btn.co.id atau menghubungi BTN Call 1500286. Tks^Cia

**Review 4: Abdan Aulia**  
 Rating: 5 stars (13/12/23)  
 Izin bertanya pihak BTN ini kenapa pas daftar Data salah terus yaa padahal Data sudah benar sesuai kartu dan Call center BTN tiba-tiba mati sendiri padahal pulsa masih ada tolong di bantu  
 2 orang merasa ulasan ini berguna.  
 Apakah ulasan ini membantu?

**Response:** PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk 14/12/23

**Review 5: Dena Ananda**  
 Rating: 5 stars (18/10/23)  
 kenapa btn mobile ini setelah ganti dari logo biru ke putih tidak ada perubahan sama sekali, untuk masuk saja susah sudah diinput nomor telepon yang terdaftar dan masih digunakan perangkat, masuk pengisian nomor atm padahal sudah betul tapi masih tidak bisa lanjut. Sudah instal ulang dll tetap sama untuk transaksi pun sulit sekali selalu gagal jarang yang berhasil. Menghubungi call center tidak ada tanggapan, sangat kecewa  
 93 orang merasa ulasan ini berguna.  
 Apakah ulasan ini membantu?

**Response:** PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk 18/10/23  
 Ibu Dena Ananda mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Ibu dapat menyampaikan kendala yang dialami dengan mengirimkan email ke btncontactcenter@btn.co.id atau menghubungi Contact Center BTN 1500286. Ibu juga dapat mengunjungi Customer Service kami di Kantor Cabang BTN terdekat.Tks^Cici

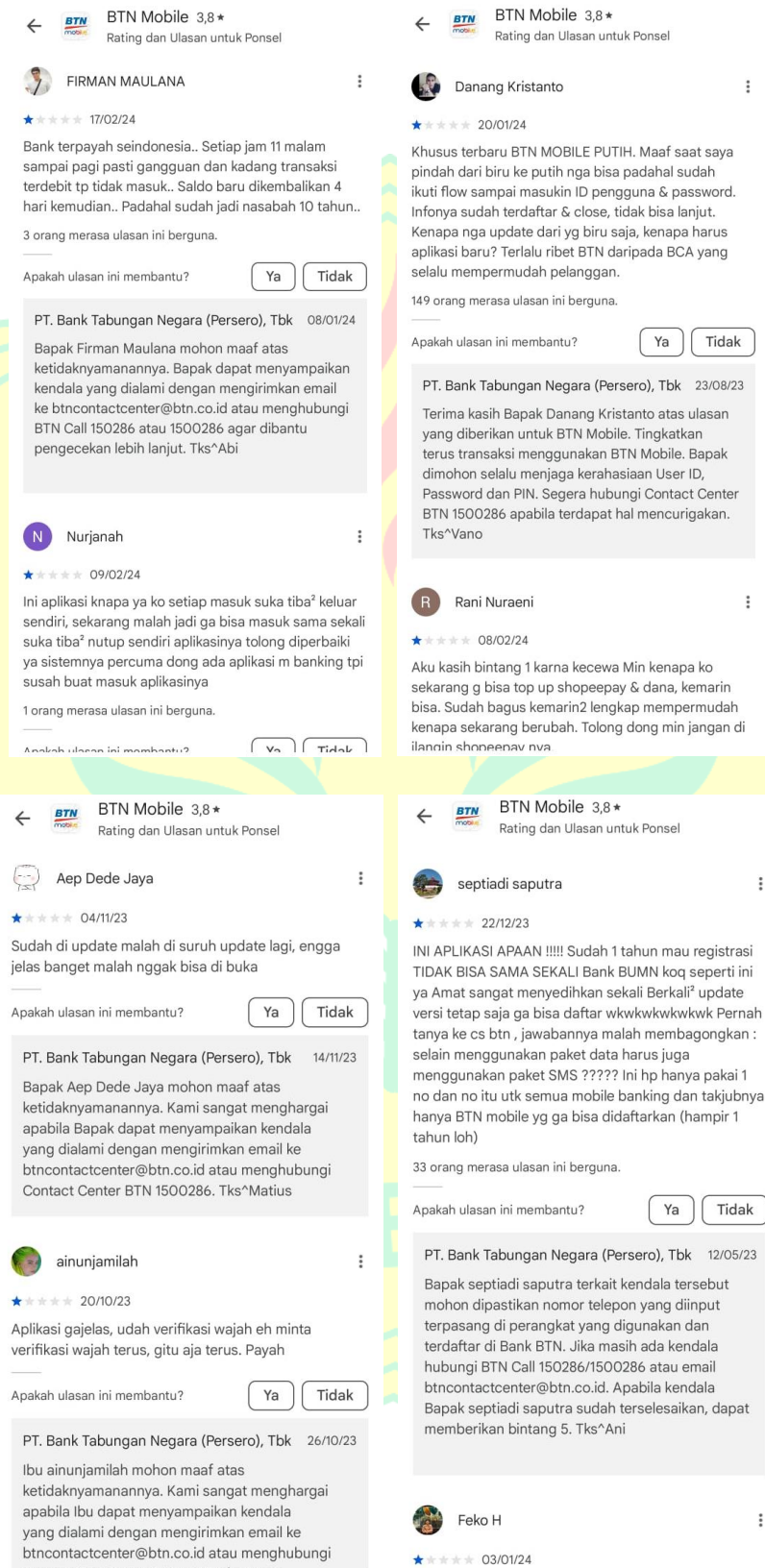
**Review 6: Haerul tamim**  
 Rating: 5 stars (01/02/24)  
 Yang salah masukin nomer cs nya gua yang harus balik lagi ke BTN, mana engga bisa kalo engga bawa buku

**Review 7: Rafii Risky**  
 Rating: 5 stars (10/01/24)  
 tampilan ui ribet, pengeluaran tidak bisa dilacak, tidak disediakan cs  
 1 orang merasa ulasan ini berguna.  
 Apakah ulasan ini membantu?

**Response:** PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk 12/01/24  
 Terima Kasih Bapak Rafii Risky atas ulasan yg diberikan untuk BTN Mobile. Saran yang Bapak Rafii Risky berikan sangat berarti bagi kami untuk terus berinovasi dan memperbaiki kualitas BTN Mobile.Tks^Bondan

**Review 8: ARIA PRASETIA**  
 Rating: 5 stars (03/01/24)  
 Kenapa gak update aja yang btn biru.. kenapa harus download ulang lagi.. ribet sekali  
 Apakah ulasan ini membantu?

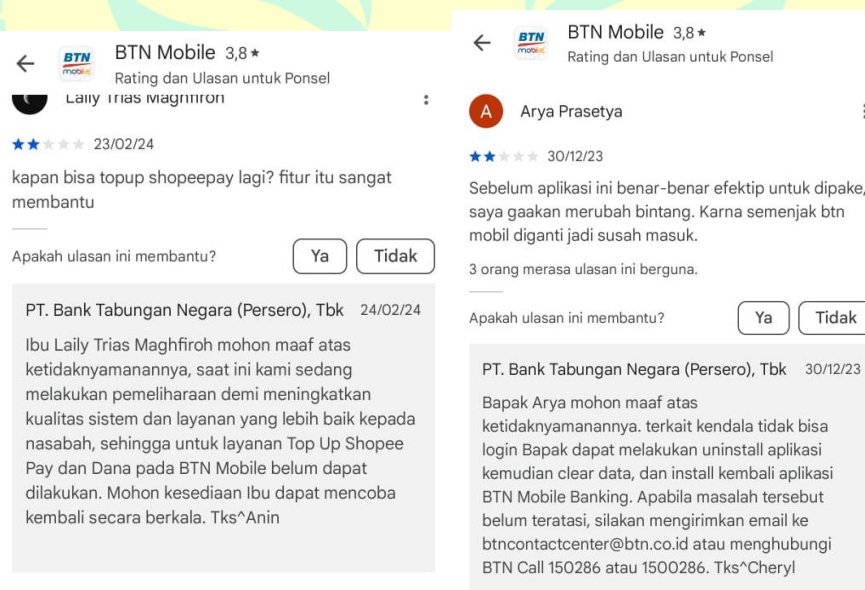
**Response:** PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk 05/01/24  
 Bapak ARIA PRASETIA mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami sangat menghargai apabila Bapak dapat menyampaikan kendala yang dialami dengan mengirimkan email ke btncontactcenter@btn.co.id atau menghubungi BTN Call 150286 atau 1500286. Tks^Joan



**Gambar 1. 3 Ulasan Negatif Pengguna BTN Mobile**

(Sumber : *Google Playstore*)

Melihat dari fitur *review* pengguna aplikasi di *Google Playstore* yang masih memiliki kekurangan seperti ketidakjelasan informasi *review*: Seiring meningkatnya jumlah *review*, terdapat kecenderungan ketidakjelasan informasi yang disampaikan oleh pengguna dengan terdapat *review* bersifat subjektif dan kurang jelas, sehingga sulit untuk memahami sumber ketidakpuasan atau kepuasan pengguna secara rinci, partisipasi pengguna yang rendah, meskipun banyak pengguna yang menggunakan dan mengunduh aplikasi, tidak semua pengguna sudah memberikan komentarnya dilihat dari *google playstore* nasabah BTN yang men-*download* *BTN Mobile* sudah mencapai 1 juta lebih, tetapi hanya 15 ribu pengguna yang telah memberikan ulasan. Dengan pengukuran yang akan peneliti lakukan diharapkan dapat memberikan penilaian yang lebih jelas dan mendalam untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *BTN Mobile* berdasarkan metode EUCS , yang nantinya dapat ditingkatkan sebagai strategi untuk mempertahankan persaingan dengan *mobile banking* perbankan lainnya.





**Gambar 1. 4 Ulasan Pengguna Subjektif BTN Mobile**

(Sumber : *Google Playstore*)

Dalam penelitian (Nurhaeda et al., 2021) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan perbandingan antara persepsi pelanggan terkait layanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkannya. Jika harapan pengguna terpenuhi, maka kualitas layanan yang ditampilkan sudah baik, sebaliknya jika harapan pengguna tidak terpenuhi, maka kualitas layanan yang ditampilkan dianggap belum dapat diterima. Kepuasan pengguna merupakan aspek yang penting pada produk teknologi informasi di suatu perusahaan. Pengguna akan merasa puas bila aplikasi *mobile banking* mudah digunakan dengan navigasi yang jelas, *user interface* yang mudah dipahami, dan proses transaksi yang sederhana. Kepuasan pengguna dapat berubah seiring waktu, maka perbankan perlu terus memantau *review* balik pengguna, berkomunikasi dengan pengguna, dan berupaya untuk meningkatkan layanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Tingkat kepuasan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana kinerja memenuhi atau tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, pengguna akan merasa puas. Tetapi jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, pengguna akan merasa kecewa.

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk menilai kepuasan dari



pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Metode EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem informasi, peneliti menggunakan metode EUCS karena merupakan metode yang berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kinerja sistem, dan kepuasan mereka secara keseluruhan dalam berinteraksi dengan sistem. Konsep dari EUCS ialah mengevaluasi secara menyeluruh terhadap aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna (Saputri & Alvin, 2020). Tujuan dari metode EUCS ini lebih berfokus pada memahami dan meningkatkan kepuasan pengguna akhir sistem informasi, dengan penekanan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka. Hasil analisis dari metode ini dapat digunakan untuk fokus pada perbaikan dalam pengalaman pengguna akhir dengan melihat dari faktor yang perlu diperbaiki dalam hal kemudahan penggunaan dan kinerja sistem. Sebuah sistem informasi dapat dianggap sebagai sistem yang digunakan secara konsisten oleh pengguna jika ia memiliki tingkat layanan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi *BTN Mobile* dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *BTN Mobile* menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, diantaranya sebagai berikut :

1. Terdapat beberapa komentar tidak puas terhadap aplikasi *BTN Mobile* di *Google Playstore*.
2. Berdasarkan *rating* dan *review* di *Google Playstore*, peneliti mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BTN Mobile* untuk mengetahui variabel yang dominan dan tidak dominan pada aplikasi *BTN Mobile* sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan perkembangan sistem kedepannya.

3. Belum adanya pengukuran seberapa puas penggunaan aplikasi *BTN Mobile* oleh pengguna.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Objek penelitian yang digunakan adalah aplikasi *BTN Mobile* di *Google Playstore*.
2. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna *BTN Mobile* di DKI Jakarta.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BTN Mobile* berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (Content, Accuracy, Format, Ease Of Use dan Timeliness)*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BTN Mobile* berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction*.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Memberikan kontribusi dan pengalaman terhadap pengetahuan penelitian dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan dapat menjadi referensi kepada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan, mengembangkan, dan memperbaharui *BTN Mobile* agar terus meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pemakaian *BTN Mobile* sehingga dapat memperkuat posisi Bank *BTN* di dalam era digitalisasi dengan perusahaan perbankan lainnya.