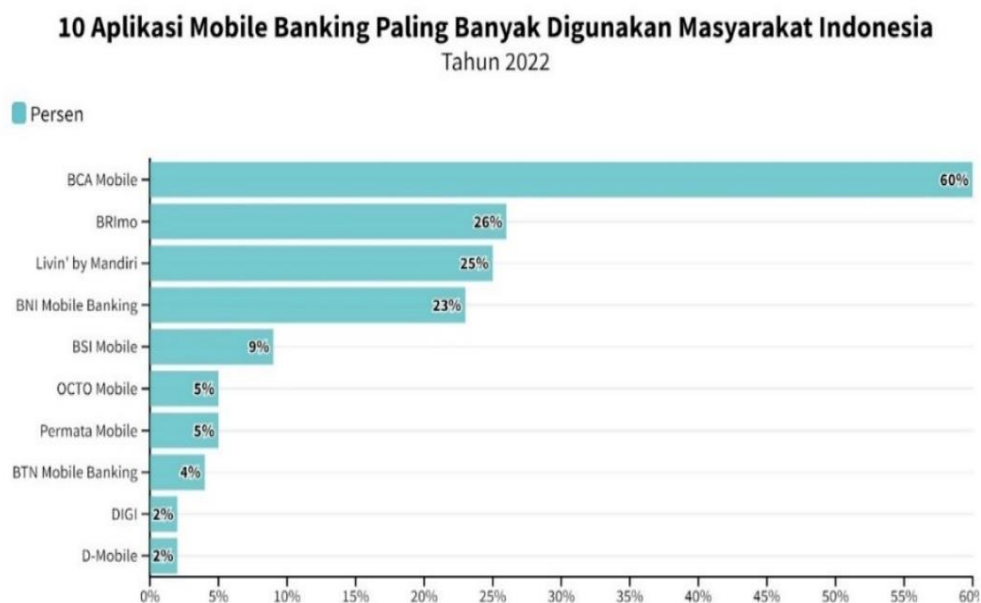


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di industri perbankan Indonesia beberapa tahun ini telah mengalami transformasi signifikan dengan penggunaan teknologi, terutama didalam pengembangan aplikasi *mobile banking*. Perkembangan pengguna smartphone yang signifikan telah mendorong peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Aplikasi *mobile banking* memiliki peran dalam memberikan akses yang sangat mudah dan cepat kepada layanan perbankan kepada masyarakat yang ada di Indonesia. Kini, aplikasi ini bukan hanya sebagai alat untuk mengecek saldo ataupun mentransfer, tetapi aplikasi ini juga sebagai platform yang menyediakan layanan lebih lengkap lagi seperti pembayaran tagihan, hingga fitur manajemen keuangan [1]. Inovasi yang dibuat oleh bisnis perbankan di bidang layanan *mobile banking* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kinerja bank dibandingkan dengan menggunakan kertas karena sebagian besar layanan sekarang dapat diakses melalui internet. Bank dapat menghasilkan uang dari layanan yang diberikan kepada pelanggan [2]. Kehadiran internet banking dan *mobile banking* juga membantu pelanggan, terutama dalam hal menghemat waktu dan tenaga karena transaksi yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.



Gambar 1.1 Grafik pengguna *mobile banking* 2022
(Sumber : Populix 2022)

Pada tahun 2022 Populix menyelenggarakan survei guna mengetahui aplikasi mobile banking paling banyak digunakan di Indonesia yang dapat dilihat pada gambar 1.1 diatas. Pada grafik tersebut menjelaskan pemakaian BRI *Mobile* terdapat pada peringkat ke-2 dengan perolehan persentase sebesar 26% dan pada BSI *Mobile* terdapat pada peringkat ke-4 dengan presentase sebesar 9%. Berdasarkan ulasan dari pengguna BSI *Mobile* di *Google Playstore*, terdapat sekitar 125 ribu tanggapan yang memberikan rating rata-rata 4,2 dari 5 bintang. Banyak pengguna yang memberikan ulasan baik dan buruk. *Review* negatif umumnya berfokus pada keluhan pengguna terkait adanya *bug* atau kegagalan saat melakukan *login* dan transaksi, serta kesulitan dalam melakukan *top-up e-wallet*. Pengguna BSI *Mobile* juga menyatakan kekecewaan terhadap aplikasi ini, sehingga minat mereka untuk menggunakan atau bertransaksi dengan aplikasi ini berkurang[3]. Pada aplikasi BRI *mobile banking* memiliki permasalahan seperti, nasabah mengeluhkan penggunaan aplikasi BRImo karena mengalami berbagai masalah seperti tidak bisa login, kesulitan saat registrasi, seringnya terjadi kesalahan sistem, serta ketidakmampuan untuk melakukan transaksi. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kurangnya kepercayaan terhadap penggunaan BRImo [4].

User Satisfaction (kepuasan pengguna) merupakan penilaian subjektif yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* setelah menggunakannya secara langsung. Meskipun terdapat peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking*, masih ada tantangan yang harus dihadapi. Salah satunya ialah ketersediaan layanan yang dapat diakses dengan baik oleh berbagai kalangan masyarakat dan tingkat literasi. Semakin mudahnya penggunaan aplikasi *mobile banking*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka dapat. Kepuasan penggunaan ini memiliki dampak yang sangat positif terhadap loyalitas pengguna aplikasi yang berulang dalam jangka waktu panjang. Salah satu cara untuk mengukur Tingkat kepuasan tersebut dapat menggunakan *USE Questionnaire*. *USE Questionnaire* adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk pengukuran kebergunaan kepuasan pengguna pada suatu sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diusulkan sebuah judul penelitian yaitu “**Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Dengan Use *Questionnaire* Pada Aplikasi *Mobile Banking* ”. Penelitian ini menggunakan metode USE *Questionnaire*.**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana analisis pengukuran kepuasan pengguna dengan *USE Questionnaire* pada aplikasi *mobile banking*?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini memiliki batasan permasalahan seperti ;

1. Penelitian ini difokuskan kepada 2 aplikasi *mobile banking* yaitu, BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*.
2. Penelitian ini berfokus kepada pengguna aktif aplikasi *mobile banking* yang berada di Sumatera Utara dan Aceh sebanyak 527 orang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisa kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile banking* BRI dan BSI menggunakan USE *Questionnaire*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan dampak yang signifikan bagi semua pihak terkait. Bagi pengguna aplikasi *mobile banking* mendapatkan kepuasan yang lebih intuitif dan efisien terhadap pengalaman dalam penggunaan aplikasi. Selain itu, manfaat bagi perbankan ialah memahami kebutuhan pengguna lebih baik, memungkinkan layanan aplikasi *mobile banking* menjadi lebih menarik dan juga meningkatkan reputasi positif terkait layanan perbankan digital di Indonesia.