

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi pada era digital ini sudah tidak dapat dipungkiri lagi, Banyak bidang yang mulai mengimplementasikan teknologi untuk memaksimalkan proses kegiatan bisnis mereka. Tidak terkecuali pada bidang perbankan pengimplementasian teknologi kedalam bidang perbankan gencar dilakukan dari tahun ke tahun. Dikarenakan kebutuhan akan teknologi perbankan yang cepat dan akurat. Pihak perbankan seperti BCA pun mulai mengembangkan teknologi guna menjawab tantangan tersebut. Salah satu teknologi yang disediakan oleh BCA adalah aplikasi BCA Mobile. BCA Mobile adalah layanan *Mobile Banking* dari *Bank Central Asia* (BCA) yang mencakup berbagai fitur untuk memudahkan nasabah baik dalam melakukan transaksi perbankan, cek rekening, transfer antar bank dan yang lainnya, semua dapat dilakukan selama terhubung dengan jaringan internet [1]. Hal itu menyebabkan aplikasi BCA Mobile banyak diminati para nasabah BCA. Terbukti dari aplikasi BCA Mobile yang telah diunduh oleh 10 juta lebih pengguna di *Google Play Store* dengan rating 4,7/5,0. Dan menjadikan BCA Mobile berada di urutan ke 2 setelah BRImo (*BRI Mobile Banking*) sebagai Top 10 Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia [2].

Kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi dinilai sangat penting karena akan dijadikan tolak ukur oleh pengembang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan aplikasi tersebut, tentunya baik pengguna dan pengembang pasti ingin terus mengembangkan aplikasi tersebut. salah satu bentuk dari kepuasan pengguna itu adalah *Feedback* / umpan balik dari pengguna. *Feedback* sendiri dapat berupa *Review Comment*. *Review Comment* merupakan tanggapan yang diberikan oleh pengguna dalam bentuk opini jujur yang menyampaikan apa yang sebenarnya dipikirkan dan dirasakan pengguna tentang aplikasi tersebut. Jenis umpan balik ini sangat berharga bagi pengembang aplikasi karena memungkinkan mereka mengembangkan rencana tindakan yang tepat, dan *Rating Score* yang merupakan Peringkat pengguna tentang aplikasi mana yang menurut mereka paling baik mewakili kesamaan mereka dengan aplikasi tersebut. Umpan balik pengguna ini dapat dilihat sebagai metode lain untuk kontrol dan evaluasi kualitas analitik [3].

Model yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada penelitian ini adalah Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi

diterimanya penggunaan teknologi komputer [4]. *Technology Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan oleh Davis bertujuan memperlihatkan penerimaan user terhadap teknologi yang dipakai. Model TAM berasal dari teori psikologis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi yang berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), niat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) [4]. Menurut [5] manfaat dari penggunaan metode TAM adalah TAM memberikan sebuah penjelasan kuat dan sederhana dalam menerima teknologi dan perilaku para penggunanya. Selain itu Menurut [6] TAM adalah metode dengan reliabilitas, fleksibilitas, keamanan, kemudahan penggunaan, serta kemudahan akses yang tinggi sehingga dapat berdampak positif pada penilaian sebuah aplikasi. Pemenuhan terhadap prinsip TAM menjadikan perusahaan bisa mengalami peningkatan terkait sistem kepuasan pelanggan.

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi, hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik. Menurut [7] *End User Computing Satisfaction* merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: Konten (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease of Use*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) [7]. keputusan untuk menggabungkan kedua metode ini diambil karena kedua model tersebut adalah model yang paling luas dan populer digunakan untuk meneliti tentang kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi dibandingkan beberapa jenis model lainnya. berdasarkan referensi yang telah di baca peneliti, menunjukkan bahwa evaluasi dengan menggunakan EUCS lebih berfokus kepada kepuasan (*Satisfaction*) Pengguna terhadap aspek teknologi dan Variabel didalam model TAM cocok dengan kebutuhan guna mengetahui kepuasan pelanggan mengenai teknologi yang digunakan [8]. Maka berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi BCA mobile menggunakan *End User Computing Satisfaction* dan *Technology Acceptance Model*.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel apa saja yang berpengaruh secara Parsial dan Silmutan terhadap Kepuasan Pengguna BCA Mobile?
2. Variabel apa saja dari Model TAM dan EUCS yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna BCA Mobile?

3. Apakah nasabah BCA pada wilayah Medan puas dengan aplikasi BCA Mobile?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Variabel apa saja yang berpengaruh secara Parsial dan Silmutan terhadap Kepuasan Pengguna BCA Mobile?
2. Untuk Mengetahui Variabel apa saja Dari Model Tam dan EUCS yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BCA Mobile?
3. Untuk Mengetahui Apakah Nasabah BCA pada wilayah Medan puas dengan aplikasi BCA Mobile?

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat penelitian dari segi teoritisnya adalah diharapkan dapat menjadi masukan bagi peneliti yang akan melakukan analisis tentang kepuasan pengguna.
2. Manfaat penelitian dari segi praktisnya dapat memberikan manfaat ilmu analisis kepuasan pengguna kepada perusahaan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah meneliti kepuasan terhadap penggunaan BCA mobile di wilayah medan dengan:

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi BCA mobile menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Data diperoleh dari pengguna aplikasi BCA mobile dengan menyebarkan *Google Form* kuesioner kepada responden yang merupakan penduduk wilayah medan.
3. Variabel bebas penelitian ini adalah Variabel *Percieved Ease of Use*, Variabel *Percieved Usefullnes*, Variabel *Timeliness*, Variable *Accuracy*, Variabel *Ease of Use*, *Variabel Content*. Variabel *Format*. Sedangkan Variabel terikat penelitian ini adalah sikap pengguna (*Atitude Toward*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Data yang diperoleh akan diolah menggunakan aplikasi SPSS