

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang, teknologi sudah mulai berkembang dengan pesat dan meningkat secara drastis. Banyak perusahaan sekarang mulai menerapkan teknologi-teknologi yang ada dalam mendukung proses bisnis yang ada. Akan tetapi dengan adanya teknologi yang semakin canggih, banyak perusahaan mulai bersaing pula. Teknologi banyak di implementasikan oleh perusahaan dikarenakan hal tersebut dapat membantu perusahaan dalam mengoptimalkan kinerja bisnis melalui dukungan dari segi finansial maupun non-finansial pada setiap bidang organisasi, seperti mampu meningkatkan profit, keuntungan perusahaan bertambah, waktu kerja pada individu menjadi lebih efektif, individu menjadi lebih produktif dan sebagainya. Disebabkan oleh pentingnya teknologi yang ada, perusahaan lembaga keuangan juga mulai menciptakan teknologi yang ada dalam membantu mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya[1].

Seiring perkembangan zaman, teknologi mulai semakin berkembang secara pesat sehingga masyarakat lebih menginginkan segala sesuatu dapat di lakukan secara instan (online) tanpa perlu menghabiskan banyak waktu seperti melakukan transfer tanpa harus melakukan antrian ke bank untuk melakukan transaksi transfer, melakukan cek saldo, dan sebagainya. Dengan semakin berkembangnya teknologi tersebut, PT Bank DBS mulai memanfaatkan perkembangan tersebut dengan menciptakan sebuah produk digital yang dapat mempermudah nasabah dalam mengatasi masalah yang ada, dan juga meningkatkan proses bisnis yang ada yaitu Mobile Banking Digibank. Definisi dari Digibank itu sendiri adalah layanan bank yang dapat dilakukan secara paperless, branchless, dan signatureless [2]. Dengan aplikasi layanan Digibank, kebutuhan perbankan bisa dilakukan secara instan bermodalkan ponsel pintar dan jaringan internet, seperti investasi, deposito, pengaturan kartu kredit, hingga pengajuan KTA. Alasan kami memilih Mobile Banking DigiBank pada PT. Bank DBS Indonesia di bandingkan dengan bank lainnya sebagai objek penelitian kami adalah karena salah satu dari kelompok peneliti bekerja dalam perusahaan PT. Bank DBS Indonesia cabang Diponegoro Medan, sehingga memudahkan peneliti dalam mendapatkan informasi, mendapatkan izin untuk dilakukan penelitian serta dapat memberikan hasil penelitian yang telah di analisis kepada perusahaan PT. Bank DBS Indonesia.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari lebih baik lagi [3]. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas pelayanan di nilai baik dan positif, maka hal tersebut akan memuaskan pengguna, dan jika tidak, hal tersebut akan memberikan ketidakpuasan pada pengguna. Model yang dapat di gunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu Model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model *Technology Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan oleh Davis, adalah adaptasi dari TRA yang dirancang khusus untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi[4]. Tujuan dari Model tersebut untuk memperlihatkan penerimaan user terhadap teknologi yang dipakai. Model ini terdapat 5 faktor yaitu Persepsi Pengguna (*Perceived Usefulness*), Persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease Of Use*), Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward To Use*), Minat Pengguna (*Intention To Use*) & Pemakaian Nyata (*Actual Usage*). Model *End User Computing Satisfaction* adalah metode untuk mengukur tingkat keputusan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [5]. Pada model ini terdapat 5 Dimensi diantaranya : Isi (*Content*), Ketepatan (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

Pada penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Dien Novita, Fareza Helena dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (Tam) Dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa Adanya pengaruh positif *Attitude Toward Using* terhadap *User Satisfaction*, *Content*, *Format*, *Perceived ease of Use*, *Perceived Usefulness*, & *Timeliness*. Untuk *Accuracy* & *Ease Of use* tidak ada pengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using* [6]. Arny Lattu, Sihabuddin, Wisuda Jatmiko dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode TAM DAN EUCS dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Attitude Toward Using* terhadap *Perceived Usefulness*, *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, *Timeliness* & *User Satisfaction*. Untuk *Perceived Ease Of Use* & *Format* tidak ada pengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using*[7]. Fauzan Luthfi Yaumul Adha, Muhammad Luthfi Hamzah, Idria

Maita, Megawati, Arif Marsal dengan judul Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM DAN EUCS dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Attitude Toward Using* terhadap *Perceived of Usefulness, Perceived ease of use, Content & User Satisfaction*. Untuk *Accuracy, Format, Ease of use & Timeliness* tidak ada pengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using*[8]. Khairun Nisa Masitah, Ilhamsyah dengan judul Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi *Technology Acceptance Model (TAM)* Dan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Attitude Toward Using* terhadap *Content & Format*. Untuk *Perceived Usefulness, Perceived Ease of use, Accuracy, Ease of use & Timeless* tidak ada pengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using*[9]. Ridwan Hidayat Meha dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di Uin Syarif Hidayatullah Jakarta dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *End User Satisfaction* terhadap *Perceived Usefulness, Perceived ease of use, Content, Accuracy, Format & Timeless*. Untuk *Ease of Use* tidak memiliki memberikan pengaruh positif pada *User Satisfaction*[10]. Rhomantus Sholihah, Aries Dwi Indriyanti dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* Dan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Attitude Toward To Using* terhadap *User Satisfaction, Content, Format, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness & Timelines*. Untuk *Accuracy & Ease of Use* tidak memiliki pengaruh terhadap *Attitude Toward to Using*[11]. Zatin Niqotaini, Budiman dengan judul Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Dan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Attitude Toward To Using* terhadap *Perceived Usefulness, Content, Accuracy & Format*. Untuk *Ease & Timeliness* tidak memiliki pengaruh terhadap *Attitude Toward to Using*[12].

Berdasarkan pada penelitian penelitian terdahulu, peneliti akan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) karena kedua metode tersebut dapat saling berintegrasi dimana penerimaan user terhadap sistem informasi sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan oleh user. Dimana jika user merasa puas pada saat menggunakan sistem yang ada, maka hal tersebut dapat menimbulkan rasa penerimaan atas sistem tersebut.

Maka berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan Metode TAM & EUCS dengan judul tugas akhir “**Analisis Kualitas Layanan Digibank Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan TAM dan EUCS pada Pt. Bank DBS Indonesia**”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* pada penggunaan Mobile Banking Digibank?
2. Apakah *Attitude Toward Using* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada penggunaan Mobile Banking Digibank?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada Mobile Banking Digibank. Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness* terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna Mobile Banking Digibank
2. Untuk menganalisis pengaruh *Attitude Toward Using* terhadap *User Satisfaction* pada pengguna Mobile Banking Digibank

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat pada pihak lain. Beberapa manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah :

1. Dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya agar dapat di jadikan referensi untuk melakukan penelitian yang mengenai Model kepuasan pengguna dengan TAM & EUCS.
2. Dapat memberikan sumber informasi atau masukan terhadap Mobile Banking DigiBank pada perusahaan PT. Bank DBS Indonesia agar dapat menjadi sistem yang baik dan efektif bagi pengguna untuk kedepannya dan juga agar dapat mengekspansi Mobile Banking DigiBank baik dari segi nasional maupun international.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah

1. Variabel Bebas penelitian ini adalah *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Content, Accuracy, Format, Ease & Timeliness*.
2. Variabel Terikat penelitian ini adalah *Attitude Toward Using & User Satisfaction*.
3. Model penelitian yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna pada Mobile Banking Digibank adalah Model *TAM (Technology Acceptance Model) & EUCS (End User Computing Satisfaction)*
4. Objek penelitian ini adalah Mobile Banking Digibank pada cabang PT. Bank DBS – Medan Diponegoro
5. Subjek Penelitian ini adalah Nasabah Mobile Banking Digibank pada cabang PT. Bank DBS – Medan Diponegoro
6. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan Kuesioner.
7. Data kuesioner yang di kumpulkan dan di olah menggunakan aplikasi SPSS



UNIVERSITAS
MIKROSKIL