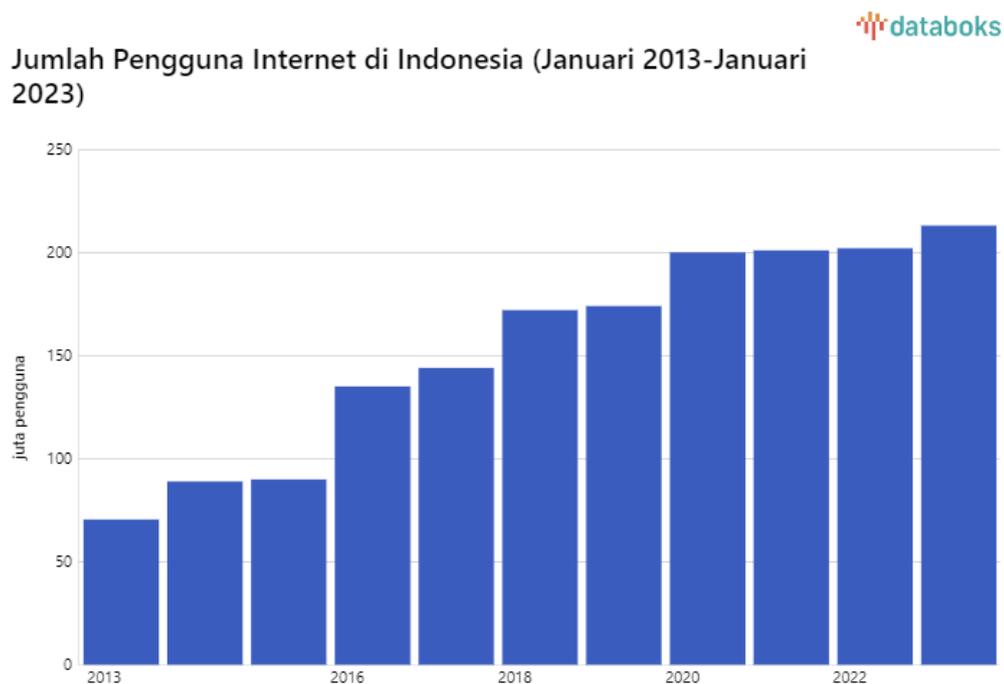


I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komputer telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Seiring dengan perkembangan teknologi dan komputer interaksi manusia dan komputer juga semakin tinggi. Dimana manusia memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pekerjaan mereka karena dianggap lebih efisien dan efektif. Hal ini tercermin dalam penggunaan berbagai aplikasi, dan sistem komputer yang terhubung dengan internet yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari pengguna. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh databoks (Annur, 2023) pengguna internet Indonesia mencapai 213 juta orang pada Januari 2023.



Sumber:
We Are Social

Informasi Lain:

Gambar 1. Jumlah Pengguna internet di Indonesia

Gambar 1 menunjukkan tren peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun ke tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki potensi besar dalam memanfaatkan platform digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan interaksi yang lebih efisien antara perusahaan dan pengguna layanan.

Seiring dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet yang signifikan, industri perbankan Indonesia juga mengalami transformasi digital yang pesat.

Hampir seluruh bank di Indonesia telah mengadopsi strategi digital dengan meluncurkan layanan perbankan *online* dan aplikasi *mobile* yang disebut sebagai *Mobile Banking* sebagai kebutuhan transaksi dan layanan nasabah dengan lebih praktis dan fleksibel.

Mobile Banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone* (Alalwan et al., 2017). *Mobile banking* memberikan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat *mobile*, seperti ponsel pintar atau *tablet*. Melalui aplikasi *mobile banking* atau melalui situs *web* yang dioptimalkan untuk perangkat *mobile*, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan secara praktis dan fleksibel, kapan pun dan di mana pun mereka berada.

Sebuah aplikasi seperti *mobile banking*, digunakan atau tidak dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang dari pengguna yang berasal dari pengalaman membandingkan hasil kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan pengguna sendiri, jika kinerjanya seperti yang diharapkan pengguna maka pengguna akan merasa puas (Amara et al., 2022). Pentingnya kepuasan pengguna dalam konteks layanan perbankan digital, seperti aplikasi Bank Jambi Mobile sangatlah signifikan. Kepuasan pengguna tidak hanya menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah layanan, tetapi juga dapat memengaruhi loyalitas nasabah dan citra merek sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode yang tepat.

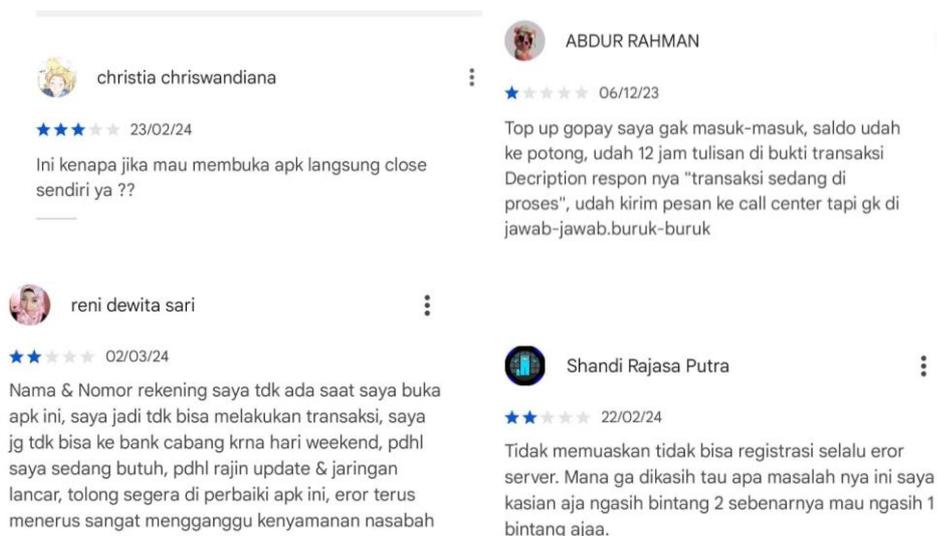
Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) kepuasan pengguna dipengaruhi oleh Konten (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Menurut (Amalia & Dudi Pratomo, 2016) bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh (Chasbiandani, 2019) juga menyampaikan terdapat pengaruh signifikan antara tingkat kepercayaan dengan kepuasan seorang pengguna *mobile banking* dimana tingkat kepercayaan seseorang pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses informasi yang terkandung dalam aplikasi *mobile banking*. Hal ini juga disebutkan dalam penelitian (Nugraha et al., 2021) yang menyampaikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Salah satu bank yang telah memberikan layanan *mobile banking* pada pelanggannya adalah Bank 9 Jambi. Sebagai bagian dari transformasi digital industri perbankan, Bank 9 Jambi mengadopsi strategi ini dengan meluncurkan

aplikasi Bank Jambi Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, dan aktivitas perbankan lainnya, langsung dari perangkat *mobile* mereka.

Dengan menerapkan layanan *mobile banking*, Bank 9 Jambi bertujuan untuk meningkatkan aplikasi mereka kepada nasabahnya, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Melalui aplikasi Bank Jambi Mobile, nasabah dapat mengakses aplikasi perbankan kapan pun dan di mana pun mereka berada, tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM. Ini memberikan fleksibilitas dan kenyamanan yang tinggi bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka sehari-hari.

Berdasarkan data yang didapatkan melalui *Google Playstore* pada tanggal 17 Agustus 2024. Aplikasi Bank Jambi Mobile saat ini sudah diunduh sebanyak kurang lebih 100 ribu unduhan dan memiliki rating 3,1 dari 5 dengan kurang lebih seribu ulasan negatif dan positif dari penggunanya seperti diperlihatkan di gambar 2. Ulasan pengguna tersebut diketahui bahwa masih ada kekurangan pada aplikasi Bank Jambi *Mobile* yang membuat penggunanya memberikan rating yang kecil. Pengguna bank Jambi *Mobile* masih mengalami kendala seperti masalah pada fitur *top-up e-wallet* yang masih *error*, nomor rekening dan saldo yang tidak keluar, transfer gagal, aplikasi memiliki penggunaan poin yang masih terkendala, aplikasi kurang user friendly, serta aplikasi yang tutup sendiri, sehingga membuat pengguna bank Jambi *Mobile* kurang puas dalam penggunaan Bank Jambi Mobile. Hal ini membuat pengguna enggan menggunakan layanan *Mobile Banking* lagi.



Gambar 2. Ulasan pengguna Bank Jambi Mobile

(Sumber : *Google Playstore*, 5 Maret 2024)

Dari informasi yang disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa, meskipun aplikasi Bank Jambi Mobile telah banyak digunakan, masih terdapat sejumlah masalah yang perlu diperbaiki. Selain itu peneliti juga melakukan survei dan wawancara kepada pengguna aplikasi bank Jambi Mobile didapat permasalahan seperti fitur aplikasi yang masih kurang friendly, aplikasi sering tidak merespons saat digunakan, waktu loading aplikasi yang terlalu lama, sulit menggunakan fitur qris, sulit melihat histori transaksi, penukaran poin yang sering gagal, dan pengguna juga mengeluhkan bahwa masih banyak fitur yang belum ada di aplikasi Bank Jambi Mobile. dan saat melakukan transaksi sering mengalami *error*. Perlu dilakukan perbaikan agar meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung adopsi yang lebih luas terhadap layanan Aplikasi Bank Jambi Mobile.

Dalam analisis kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan beberapa metode seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Mobile Technology Acceptance Model* (MTAM), *Mobile Service Quality* (MS QUAL) dan *DeLone and McLean*. Model TAM dan MTAM adalah model untuk mengukur *intention of use*, yaitu niat penggunaan dari sebuah sistem baru, MS QUAL adalah model untuk mengukur bagaimana pengalaman belanja pengguna pada *e-commerce* dan Bank Jambi Mobile bukanlah aplikasi belanja. Model lainnya adalah *Delone & Mclean* model ini berfokus pada kesuksesan penerapan sistem informasi dan *net benefit* digunakan sebagai ukuran keberhasilan sebuah sistem Informasi. Model ini dinilai kurang tepat karena fokus dari model ini adalah kesuksesan sistem informasi dan *net benefit* digunakan sebagai ukuran keberhasilan sebuah sistem informasi dan kurangnya penekanan pada pengalaman pengguna secara langsung. Metode yang dinilai tepat untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi perbankan adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988), *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem aplikasi.

Merujuk kepada studi literatur yang peneliti amati, maka terdapat beberapa penelitian yang menggunakan metode EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna *Mobile banking*. Menurut Jacob Nielsen kombinasi model EUCS sendiri banyak terlibat dan berpengaruh bagi model model lain, sehingga model ini merupakan model yang fleksibel dalam perannya terhadap beberapa aspek penilaian yang berfokus pada kepuasan pengguna (Yazid et al., 2019). Selain itu Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki variabel yang menitikberatkan kepada aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

EUCS memperhatikan lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), format (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Dengan fokus pada aspek-aspek ini, EUCS memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman pengguna dan area mana yang perlu diperbaiki.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurhaeda et al., 2021) dalam penelitiannya mengukur kepuasan pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan metode EUCS didapatkan dimensi *Content*, *Format*, *Easy Of Use* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda. Sedangkan dimensi *Accuracy*, *Timeliness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda. Penelitian selanjutnya dilakukan (Zahra & Putra, 2022) dalam penelitiannya mengukur kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dengan menggunakan metode EUCS didapatkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan aplikasi BRIMO dari segi variabel *Content* (isi) variabel *Format* (tampilan), variabel *ease of use* (kemudahan), variabel *timeliness* (ketepatan waktu), dan variabel *accuracy* (keakuratan). Penelitian selanjutnya yang dilakukan (Istianah & Yustanti, 2022) dalam penelitiannya mengukur kepuasan pengguna Aplikasi Jenius dengan menggunakan metode EUCS, pengguna aplikasi Jenius merasa sangat puas menggunakan aplikasi Jenius. Selain itu penelitian yang dilakukan Umar et al. (2023) dalam penelitiannya yang mengukur kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Livin Bank Mandiri pada mahasiswa ITB Swadharma menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) didapatkan bahwa mahasiswa ITB swadharma merasa puas menggunakan aplikasi Livin Bank Mandiri dengan variabel *Content* (isi) dan *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi, sedangkan variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Bank Jambi Mobile dengan judul **“Analisis Kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu :

1. Apakah variabel isi (*Content*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?
2. Apakah variabel keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?
3. Apakah variabel bentuk (*Format*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?
4. Apakah variabel kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?
5. Apakah variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui apakah variabel isi (*Content*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
2. Untuk mengetahui apakah variabel keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
3. Untuk mengetahui apakah variabel bentuk (*Format*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
4. Untuk mengetahui apakah variabel kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
5. Untuk mengetahui apakah variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pembaca agar mendapatkan wawasan terkait teori yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Bank Jambi *Mobile* berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan gambaran apabila terdapat kekurangan bagi pihak pengembang serta lembaga penyedia layanan dalam menyediakan layanan yang lebih baik, dan masukan kepada pengembang dalam memenuhi kebutuhan

penggunanya.

1.5 Batasan Masalah

Mengingat banyaknya dan luasnya pembahasan serta agar tujuan pembahasan lebih terarah, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini adalah pengguna Aplikasi *Bank Jambi Mobile* yang berlokasi di kota Jambi. Pemilihan Kota Jambi sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa alasan yang kuat. Pertama, penduduk Kota Jambi memiliki tingkat mobilitas yang tinggi, yang menunjukkan kemungkinan penggunaan aplikasi *mobile banking* secara lebih intensif untuk menghemat waktu dan tenaga yang mereka keluarkan dalam kegiatan finansial sehari-hari. Kedua, infrastruktur jaringan di kota Jambi memiliki kualitas jaringan yang lebih baik dibandingkan dengan daerah lainnya, memfasilitasi pengguna untuk mengakses aplikasi tersebut dengan lebih lancar dan tanpa hambatan.
2. Interpretasi penelitian ini hanya berfokus pada tingkat kepuasan pengguna Bank Jambi Mobile. Faktor lain seperti persepsi merek, persepsi layanan tidak menjadi bagian dari penelitian.