

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah berkembang dengan sangat pesat dan besar dan menghasilkan media baru yang salah satu komponennya adalah internet. Menurut (*Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, n.d. 2024) berdasarkan hasil pada survey APJII pengguna internet di Indonesia pada periode 2023-2024 mencapai 221.563.479 juta jiwa dibandingkan dengan tahun 2023 dengan angka hanya 215 juta jiwa. Penetrasi internet Indonesia pada tahun 2024 menyentuh angka 79,5%. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebanyak 1,31% dibandingkan dengan tahun sebelumnya 78,19% di tahun 2023. Hasil survei tersebut menunjukkan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan tingginya pertumbuhan pengguna internet tersebut merupakan sebuah peluang dalam bidang perbankan, dimana layanan perbankan digital semakin diminati oleh masyarakat. Perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah untuk menciptakan suatu produk berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Hal tersebut mendorong industri perbankan untuk mengembangkan berbagai inovasi dalam peningkatan layanan berbasis digital guna memuaskan nasabahnya. Salah satu layanan perbankan digital yang populer adalah mobile banking.

Perbankan salah satu industri yang selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi. Untuk menampilkan keunggulan, perusahaan jasa seperti perbankan selalu menawarkan berbagai kemudahan layanan untuk memperoleh nasabah dengan menggunakan daya dukung teknologi informasi. Menurut (Handayani, 2022) Metode konvensional yang masih dipertahankan dalam industri perbankan, yaitu pelayanan kepada nasabah yang datang ke bank untuk melakukan berbagai macam transaksi, baik itu penyetoran dana, transfer antar rekening ataupun transaksi lainnya. Menurut penelitian (Rahayu, 2019) Hal tersebut sebenarnya menimbulkan ketidakefisienan dari metode konvensional. Misalnya nasabah datang ke bank terdekat, lalu mengisi form yang bertuliskan transfer dan kemudian mengantri dibarisan. Metode tersebut membuat waktu yang tersita cukup banyak, mulai dari pengisian form, mengantri dan kemudian waktu bagi Teller untuk mengecek dan memastikan nomor rekening yang tertera di form benar atau tidak. Dengan alasan itulah maka bank memberikan layanan yang diprediksi dapat membantu mengurangi kerumitan metode konvensional.

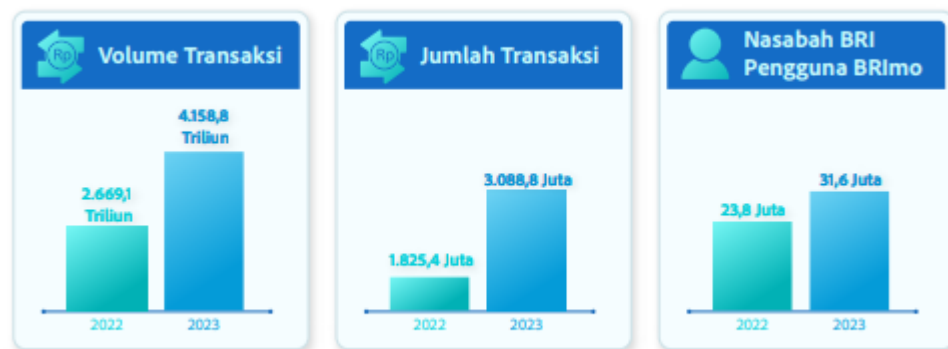
Persaingan layanan digital sekarang semakin ketat, antar bank pun kini saling berlomba menyediakan layanan digital untuk nasabahnya. Salah satu bank pemilik aset terbesar di Indonesia yang menyediakan layanan digital berbasis teknologi yakni PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, hal ini dapat terlihat dengan aplikasi BRI *mobile* atau BRImo. BRI *mobile* merupakan pengembangan terbaru dari aplikasi (BRI *mobile*) yang telah ada sebelumnya dirilis pada februari 2019. Melalui aplikasi BRI *mobile* nasabah dapat

melakukan berbagai jenis transaksi, seperti internet banking, mobile banking, dan uang elektronik ke dalam satu aplikasi. Aplikasi BRI *mobile* mampu melayani berbagai kebutuhan lewat satu aplikasi, melalui aplikasi bisa juga membuka rekening tabungan, digital saving, pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, dan nasabah juga bisa melakukan pembayaran tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb.) bisa dilakukan secara mudah, serta masih banyak lagi keunggulan Aplikasi BRI *mobile*. Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi menggunakan aplikasi BRI *mobile* pasti bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja selama nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet (Ismunanto, 2018).

BRI *mobile* (BRImo) menghadirkan beberapa keunggulan seperti kemudahan dalam pembukaan rekening, memiliki fitur tarik tunai tanpa kartu, mengadopsi sistem keamanan yang lebih baik, transfer antar bank, top up dompet digital, pembayaran melalui QR, penarikan uang tunai tanpa menggunakan ATM, menyediakan fitur *fingerprint* dan *face recognition* untuk melakukan log in ke aplikasi sehingga pengguna tidak perlu khawatir jika lupa dengan passwordnya, *top up* gopay, pembayaran QR dan berbagai fitur lainnya (Damayanti & Palupi, 2023) Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna *mobile banking* BRI atau biasa disebut dengan BRI *mobile*.

Dibawah ini data tabel 1.1 merupakan Data Volume, Transaksi dan Nasabah Pengguna BRI *mobile* Pada Tahun 2022-2023:

Gambar 1.1 Data Volume, Transaksi dan Nasabah Pengguna BRI *mobile* Pada Tahun 2022-2023



Sumber : Laporan Keberlanjutan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, 2023

Dalam (Laporan Keberlanjutan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, 2023) Berdasarkan gambar 1.1 yaitu BRI mencatat volume transaksi aplikasi BRI *mobile* di tahun 2023 mencapai 4.158,8 Triliun jika dibanding tahun 2022 dengan nilai 2,669,1 Triliun. Jumlah pengguna pun juga naik secara tahunan menjadi 31,6 Juta pada Tahun 2023 jika dibanding Tahun 2022 hanya 23,8 Juta. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi BRI *mobile* atau BRImo diterima oleh sebagian besar nasabah di Indonesia. Sesuai dengan tagline nya “*one-stop mobile banking solution* di Indonesia”. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna *mobile banking* BRI atau biasa disebut dengan BRI *mobile*.

Dibawah ini data tabel 1.1 merupakan Top Brand Index pengguna *mobile banking* di Indonesia:

Tabel 1.1 Top Brand Index Mobile Banking di Indonesia

Kategori	Top Brand Index				
	2019	2020	2021	2022	2023
m-BCA	44.5%	45.5%	47.5%	47.4%	47.9%
BRI <i>Mobile</i>	17.0%	20.5%	17.0%	19.4%	19.8%
m-Banking Mandiri	16.6%	13.8%	12.9%	12.9%	13.0%
BNI <i>mobile</i>	12.3%	11.35%	14.0%	11.2%	11.3%
Cimb Niaga <i>Mobile</i>	3.4%	4.0%	4.1%	3.8%	4.2%

Sumber : *Top Brand Award* (www.topbrand-award.com) 2023

Dari tabel 1.1 dapat diketahui data penggunaan *mobile banking* di Indonesia selama lima tahun terakhir. Pengguna BRI *mobile* selama lima tahun berturut-turut tidak pernah berada pada puncak *Top Brand Index* dan hanya bisa berhenti pada peringkat ke dua.

Ada alasan tersendiri yang menjelaskan mengapa BRI *mobile* tidak pernah menempati peringkat pertama selama lima tahun terakhir. Aplikasi ini masih mendapatkan keluhan dari berbagai pengguna yang telah menggunakan aplikasi tersebut, mulai dari masalah informasi, sistem dan layanan. Menurut *customer service* nasabah BRI di salah satu cabang masihh banyak keluhan terkait aplikasi BRI *mobile*. Keberatan tersebut biasanya menyangkut jumlah maksimum transfer yang diperbolehkan oleh BRI *mobile* dan menu *m-banking* yang tetap menggunakan pulsa, dikhawatirkan reaksi negatif ini dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pengguna (Hariansyah et al., 2019)

Dari fenomena tersebut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, antara lain kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi. Kualitas informasi digunakan sebagai pengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu. Menurut (DeLone and McLean, 2003) Keluaran dari sistem informasi yang digunakan adalah kualitas informasi. Keluaran informasi dapat memiliki beberapa tingkat kualitas informasi, seperti informasi yang mudah dipahami, akurat, lengkap, dan akurat.

Berdasarkan penelitian (Apsari & Astika, 2020) menyatakan bahwa sistem informasi yang handal dan informasi yang berkualitas tinggi dapat secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kinerja, sehingga mendorong adopsi teknologi informasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Hidayatullah et al., 2020) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu kualitas sistem. Kualitas sistem berguna sebagai untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. (Jogiyanto, 2007) menguraikan bagaimana kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas keseluruhan sistem teknologi. Ukuran pemrosesan sistem informasi adalah definisi lain dari kualitas sistem (Chen et al., 2010)

Berdasarkan penelitian oleh (Suputra, 2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yang

dilakukan oleh (Putri & Tambun, 2018) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna walaupun telah menggunakan sampel yang berbeda dalam penelitiannya.

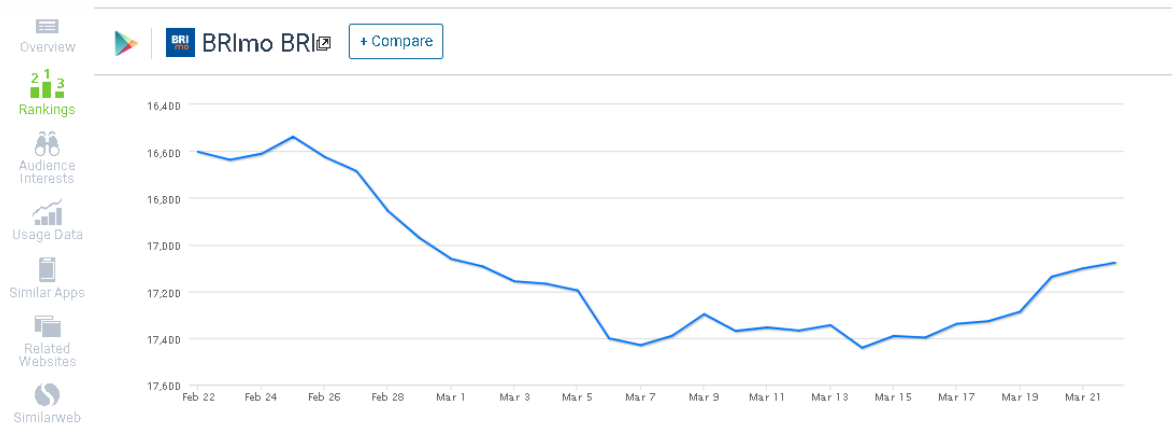
Faktor yang ketiga adalah kualitas layanan. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna (F. dan G. C. Tjiptono, 2012) Menurut (Urbach & Müller, 2012) tingkat bantuan yang diterima konsumen dari penyedia sistem informasi merupakan kualitas layanan. Definisi lain menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik yaitu tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna (Wijaya, 2011)

Hasil penelitian (Mandiri et al., 2021), menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ayuningtyas & Siregar, 2021) juga menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berbeda dengan dua penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh (Budiarno et al., 2022) menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Aplikasi BRI *mobile* telah diunduh lebih dari 10 juta pengguna di Play Store dengan rating 4,7 dan lebih dari 1 juta ulasan. Berdasarkan penelitian (Damayanti & Palupi, 2023) telah melakukan analisis sentimen pengguna aplikasi BRI *mobile* yang didapatkan hasil bahwa pengguna aplikasi memberikan ulasan negatif sebanyak 894 atau 46,90% data teks artinya pengguna memberikan komentar negatif terhadap aplikasi BRI *mobile* dan

masih merasa belum puas dengan aplikasi BRI *mobile*. Kurangnya respon yang baik ini dapat berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* sehingga terjadi penurunan usage rank seperti gambar 1.2

Gambar 1.2 Overall Usage Rank Aplikasi BRImo



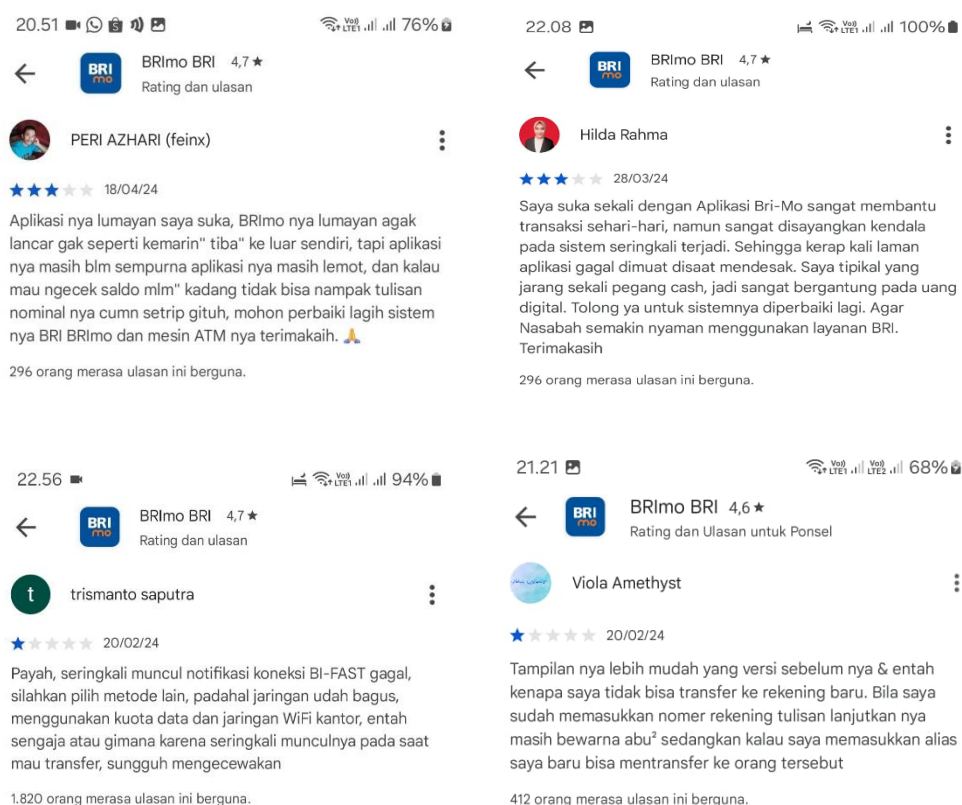
Sumber : *Similiarweb.com, 2024*

Berdasarkan gambar 1.2 merupakan grafik mengenai overall usage rank dari BRI *mobile* yang menggambarkan adanya penurunan usage rank dalam jangka waktu kurang dari 1 bulan. Usage Rank merupakan *rank* berdasarkan tingkat visibilitas aplikasi pada play store dan juga apps store menggunakan matrik berdasarkan penginstallan aplikasi oleh pengguna aplikasi BRI *mobile* (www.support.similiarweb.com, 2024). Gambar tersebut terlihat seperti peningkatan dikarenakan pada bagian kiri menjelaskan keterangan jumlah pengguna dari bawah ke atas semakin kecil sehingga menyebabkan grafiknya naik ke atas. Karena penurunan tersebut maka pada penelitian ini menggunakan aplikasi BRImo.

Pada Store rank perhitungan yang digunakan yaitu berdasarkan mektrik total unduhan, keterkinian unduhan, ulasan, pencopotan dan pemasangan aplikasi, dan pengalaman pengguna (www.support.similiarweb.com, 2024).

Maka dari itu pada gambar 1.3 merupakan contoh beberapa *rating* dan *reviews* yang diberikan oleh pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PlayStore.

Gambar 1.3 Rating dan Review Aplikasi BRI *mobile* di PlayStore



Sumber : *PlayStore*, 2024

Pada Gambar 1.3 merupakan beberapa *rating* dan *reviews* yang diberikan oleh pengguna layanan pengguna aplikasi BRI *mobile* yang di sampaikan pada PlayStore, terdapat beberapa ulasan bahwa pengguna merasa kecewa atas layanan Brimo dan menuliskan jika tidak kunjung dibenahi maka para nasabah dapat menarik tabungannya dari Brimo, mengalami kesulitan untuk login setelah update, setelah di update kehilangan fitur yang dibutuhkan yaitu pembayaran BPJS dan pembayaran PLN, versi baru Brimo yang mengecewakan sampai tidak dapat digunakan, kecewa terhadap pelayanan Brimo dan membandingkan dengan mobile banking yang lain juga berniat untuk berpindah ke bank lain, meminta peningkatan keamanan pada Brimo, tidak dapat melakukan login, tidak ada respon dari keluhan yang dilaporkan, kesulitan nasabah pada saat mendaftar pada tampilan pengisian nomor ATM sehingga tidak dapat melanjutkannya, selanjutnya terdapat juga mengatakan tidak bisa login karena ada yang sudah login di akunya, padahal ia tidak pernah login dimanapun. Lalu terdapat juga ulasan mengenai brimo yang selalu meminta update pada username, menurut pengguna jika untuk alasan keamanan seharusnya meminta *update* pada *password*.

Selanjutnya berdasarkan store rank pada gambar 1.2 dan terjadi penurunan usage rank pada aplikasi BRI *mobile* berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa hal tersebut yang menjelaskan mengapa BRI *mobile* tidak pernah menempati peringkat pertama dan tidak pernah berada pada puncak *Top Brand Index* dan hanya bisa berhenti pada peringkat ke dua selama lima tahun terakhir. Karna aplikasi ini masih mendapatkan banyak keluhan dari berbagai pengguna yang

telah menggunakan aplikasi BRI *mobile*, mulai dari masalah informasi, sistem dan layanan.

Beberapa penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas informasi, sistem dan layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki beberapa hasil penelitian yang berbeda. Pada penelitian (Apsari & Astika, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna karena semakin baik kualitas informasi, maka semakin tinggi kepuasan pengguna pada situs tersebut. Berbeda dengan hasil penelitian (N. I. Siregar, 2023) yang menyatakan bahwasanya kualitas sistem informasi, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karena mudahnya aplikasi tersebut di akses oleh kalangan masyarakat, kualitas layanan baik melalui daya tanggap maupun empati atau perhatian dan juga keamanan sistem nya terjaga sehingga kepuasan terhadap aplikasi *mobile banking* sudah baik. Penelitian dalam sistem informasi dilakukan oleh (Jaafreh, 2017) menunjukkan, kualitas sistem, kualitas informasi, mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pada akhirnya mempunyai pengaruh terhadap pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.

Dari pembahasan di atas dalam maraknya perkembangan teknologi yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking khususnya aplikasi BRI *mobile* banyak kemudahan dalam mengatasi masalah keuangan secara efektif dan efisien Namun nyatanya dibalik kemudahan tersebut, dirasa masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan pengguna,

dilansir pada review (BRI *mobile*) di Playstore, mengungkapkan bahwa nasabah sulit untuk melakukan aktivasi log in, dan transaksi, serta terdapat kegagalan transaksi yang dilakukan tetapi saldo tetap terdebit. Fenomena tersebut yang melatarbelakangi peneliti ada beberapa keluhan yang dibuktikan dari banyaknya feedback buruk yang diberikan oleh pengguna. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apakah pengaruh kualitas informasi, sistem dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Khususnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRIMO (Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan?
4. Apakah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah kualitas sistem berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat yang ingin dicapai, antara lain:

1.4.1 Manfaat akademis

- a. Dalam penelitian yang dilakukan diharapkan bisa memperluas wawasan bagi pembaca mengenai kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Studi pengguna aplikasi BRIMo pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai salah satu informasi, acuan, referensi serta bahan pembandingan dari pihak yang akan melakukan penelitian yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat dari perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan , khususnya dalam bidang pemasaran yang berhubungan dengan kepuasan nasabah.
- b. Hasil dari penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pasuruan untuk mengetahui beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah.