

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan perkembangan teknologi dunia sekarang ini berubah semakin pesat menyebabkan hampir seluruh aspek kehidupan tidak terlepas dari teknologi itu sendiri. Sehingga mempengaruhi sektor swasta maupun sektor publik. Dan manfaatnya pun sangat terasa bagi organisasi, perusahaan, maupun perorangan untuk mendapatkan kemudahan dan ketepatan dalam mendapatkan informasi.

Pada tanggal 1 Februari 2021 industri sektor industri perbankan di Indonesia telah mencatatkan sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, yang di resmikan secara langsung oleh H. Presiden Joko Widodo di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga bisa menghadirkan pelayanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik lagi. Didukung oleh sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing dengan tingkat global.

Proses transaksi pada Bank BSI terdapat dua cara. Yang pertama nasabah bisa datang langsung ke Bank BSI untuk melakukan transaksi secara langsung dengan bantuan teller Bank BSI. Yang kedua nasabah dapat melakukan transaksi secara online dengan layanan m-banking. m-banking (Mobile Banking) adalah layanan perbankan berbasis online. Mobile banking Bank syariah Indonesia untuk smartphone adalah BSI Mobile atau sering disebut m-

banking BSI. m-banking BSI dapat digunakan setelah memiliki kartu ATM BSI. Dengan cara menginstall aplikasi m-banking BSI sesuai dengan smartphone yang digunakan antara lain Android, IOS, dan Windows. Fitur-fitur yang terdapat pada m-banking BSI yaitu Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, QRIS, dan Tarik Tunai.

Bank Syariah Indonesia di tuntut agar bisa ikut andil terhadap penerapan digitalisasi ini. Bentuk digitalisasi perbankan salah satunya adalah pengadaan layanan internet banking. Tujuan mendasar dari instansi bisnis yang ingin mencapai kepuasan pelanggan (Scnaars, 1991), Pengadaan layanan internet banking juga tentunya bertujuan untuk mencapai aspek kepuasan nasabah.

Permasalahan saat ini adanya keluhan dari nasabah tentang fitur BSI Mobile yang terkadang sering terjadi error pada aplikasi tersebut, dan ada juga yang tidak bisa login ke aplikasi BSI Mobile. Penulis juga sebagai pemakai aktif BSI Mobile membenarkan dan merasakan juga hal tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka akan dilakukan analisis penelitian untuk mengukur kesuksesan sistem M-Banking BSI berdasarkan perspektif kepuasan pengguna untuk mengukur kesuksesan kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality) pada sistem m-banking Bank Syariah Indonesia menggunakan metode Delone dan Mclean.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penguraian dilatar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem (system quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction)?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi (information quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction)?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan (service quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi pada sistem m-banking BSI, dan pengaruhnya kepada kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan bisa diperoleh dari hasil penelitian ini adalah mengetahui bagaimana tingkat keberhasilan dari aplikasi BSI Mobile berdasarkan perspektif penggunanya, Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait dengan keberhasilan sistem informasi menggunakan model Delone dan Mclean, Dan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait untuk pengembangan sistem informasi berikutnya agar lebih efektif bagi pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Responden pada penelitian ini adalah yang telah memakai m-banking Bank Syariah Indonesia.
2. Kuesioner disebarakan melalui google form yang dibagikan melalui media sosial.
3. Menggunakan metode Delone dan Mclean 2003.
4. Variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi atas lima bab dan masing-masing terdiri dari sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I merupakan uraian yang memuat segala sesuatu yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian dan mendasari permasalahan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup,tujuan penelitian,manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab II merupakan bagian yang memuat uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka berisikan paparan pustaka yang diacu dan dasar teori sebagai landasan pengertian dasar yang berkaitan dengan skripsi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III merupakan penjelasan metode penelitian yang akan digunakan. Pada bab ini berisikan tentang data, peralatan, prosedur pengumpulan data, variabel penelitian, operasional variabel, instrument penelitian, teknik analisis, dan uji hipotesis.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab IV merupakan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dan pembahasan yang dilakukan peneliti, dan dikaitkan dengan tinjauan pustaka yang sudah ada.

BAB V : PENUTUP

Bab V merupakan penutup dari skripsi Bab V berisikan tentang kesimpulan dan saran.