

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat, sejalan dengan pemanfaatannya di berbagai bidang kehidupan antara lain, kesehatan, perbankan, pendidikan dan lain sebagainya. Melalui perkembangannya teknologi telah menjangkau ke berbagai daerah. Contohnya di Indonesia yang merupakan negara kepulauan, pemanfaatan teknologi menjadi sangat dibutuhkan agar informasi dan pengetahuan mampu diserap hingga ke daerah-daerah pelosok. Penerimaan dan penggunaan teknologi menjadi topik yang sering diteliti dan diinvestigasi di bidang Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi. Berdasarkan keluhan tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan yang diberikan Brimo terhadap kepuasan pelanggan serta prioritas perbaikan layanan Brimo. Kepuasan pelanggan secara luas didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan pengalaman kinerja setelah menggunakan layanan dan/atau produk pada periode tertentu (Ismail dan Yunan, 2016). Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan e-service quality. E-service quality merupakan metode yang digunakan mengukur dan mengetahui faktor kualitas pelayanan elektronik apa saja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki (Tjiptono, 2012). Pada dasarnya, e-service quality merupakan pengembangan dari service quality yang diterapkan pada media elektronik. E-service quality merupakan versi baru dari metode service quality.

Metode lain dari pengembangan Servqual adalah Webqual sebagai salah satu metode untuk mengukur kualitas website. Webqual mulai dikembangkan pada tahun 1998 dengan pengembangan dan penyesuaian hingga versi yang terbaru yaitu Webqual 4.0. Namun Webqual hanya terbatas pada website. Sedangkan e-service quality lebih disesuaikan dengan e-commerce yang lebih luas dan tidak terbatas hanya pada website.

Mengukur suatu tingkat Kemintaan pelanggan terhadap produk jasa perlu dilakukan suatu analisis kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (Importance) dengan kinerja (Performance) pelayanan, sehingga dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh pelanggan terhadap layanan yang mereka peroleh. Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan cara pengukuran dari harapan pelanggan, sedangkan pengukuran tingkat kinerja diukur dari keadaan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil pengukuran IPA digambarkan dalam diagram kartesius dengan empat kuadran. Sehingga dari hasil pengukuran tersebut, dapat diketahui prioritas perbaikan dari layanan yang diberikan Brimo.

Sebagai langkah awal untuk mengetahui kepuasan pelanggan maka metode *Service Quality (servqual)* Selain metode *servqual*, terdapat beberapa metode lain yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

Berikut adalah beberapa di antaranya :

a. Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode ini memungkinkan pelanggan untuk menilai sejauh mana atribut-atribut pelayanan tertentu penting bagi mereka dan sejauh mana atribut tersebut dipenuhi oleh penyedia layanan. Pelanggan diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut tertentu dalam layanan.

b. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode ini melibatkan penggunaan survei untuk mengumpulkan data tentang persepsi pelanggan terhadap berbagai aspek pelayanan. Skala penilaian yang digunakan dapat berupa angka atau kata-kata untuk menilai kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh kemudian dapat dihitung untuk menghasilkan indeks kepuasan pelanggan yang dapat dibandingkan dari waktu ke waktu

Alasan pemilihan metode *servqual* dibandingkan dengan metode yang lain karena Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima karena memiliki beberapa kelebihan yaitu pendekatan holistic, perbandingan harapan dan persepsi, fokus pada atribut pelayanan dan metode yang teruji secara empiris.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu, “Kegunaan, Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan, Penggunaan Aktual dan Kenikmatan

yang Dirasakan berpengaruh terhadap minat menggunakan Aplikasi BRImo
Beberapa identifikasi masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, maka yang
menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat Minat pengguna pada Brimo menggunakan metode E-service Quality?
2. Manakah prioritas perbaikan kualitas layanan Brimo menggunakan metode Importance Performance Analysis?

1.3 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk membrikan Batasan batasan masalah agar penulisan tugas akhir ini lbih terarah dan masalah yang di hadapi tidak terlalu luas. Berdasarkan penjelasan diatas Batasan masalah yan akan dibahas antara lain:

1. Penelitian ini melakukan dengan menggunakan E- Service Qualty
2. Penelitian ini dilakakukan kepada masyarakat kabupaten Klaten yang menngunakan BANK BRI
3. Pengambilan data nasabah menggunakan cara Google Form

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan dan kenyamanan pemgguna Ketika menggunakan Aplikasi, serta mengatahui tingkat kaharusan atau tidak nya menngunakan BRiMobile.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pengembang aplikasi Penelitian ini dapat memberikan hasil analisis kualitas layanan aplikasi Brimo berdasarkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki layanan Brimo sehingga kedepannya menjadi lebih baik lagi dan mampu memberi layanan yang maksimal.
2. Bagi Akademis Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang berkaitan dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada khususnya pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesiar, serta diharapkan dapat memperkuat teori-teori tentang analisis kualitas layanan yang telah ada.
3. Bagi Peneliti Dapat melatih kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah untuk memahami dan menganalisis penerimaan pengguna terhadap kualitas pelayanan. Selain itu menambah referensi penulis terkait metode pengukuran kualitas layanan dalam mengadopsi layanan TI.

1.6 Sistematis Penelitian

Sistematika penelitian ini terdiri dari :

a. Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

b. Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

Dalam bab ini terdiri dari tinjauan pustaka yang berisi perbandingan penelitian terdahulu. Selanjutnya menjelaskan dasar teori yang berhubungan dengan

penelitian yang meliputi metode servqual, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, tujuan pengukuran kualitas, populasi dan sampel, instrumen, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji T hipotesis.

c. Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang terdiri dari bahan, tempat dan objek penelitian, jenis dan sumber data, prosedur kerja dan pengumpulan data, kemudian metode pengumpulan data, populasi, dan sampel penelitian.

d. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab IV ini menjelaskan mengenai analisis data dan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode servqual.

e. Bab V Kesimpulan

Dalam bab V ini menjelaskan mengenai kesimpulan dalam penelitian dan saran untuk pengembangan kepuasan pelanggan terhadap minat nasabah menggunakan Brimo