

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital, *mobile banking* menjadi sebuah inovasi yang penting dalam dunia perbankan yang sangat memudahkan para nasabah[1]. Dengan menggunakan *mobile banking*, nasabah mampu melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa mengharuskan para nasabah mengunjungi bank. Salah satu manfaat dari *mobile banking* adalah kemudahan akses, seperti nasabah dapat memeriksa saldo, melakukan transfer dana, dan membayar tagihan dengan sangat cepat dan efisien[2]. Proses transaksi sebelum menggunakan *mobile banking* sangat memakan banyak waktu, tetapi kini dapat diselesaikan dengan hitungan menit sehingga mampu menghemat waktu dan biaya perjalanan ke bank.

Bank Kaltimara merupakan lembaga keuangan daerah yang terus berupaya mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, dan kini telah berinovasi dengan menghadirkan layanan m-banking bernama DG by Bank Kaltimara. DG by Bank Kaltimara secara resmi diluncurkan pada tanggal 6 April 2020[3]. Aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimara telah menerima ulasan dengan rating rata-rata 3,6 dari 5 di App Store (dengan 440 ulasan) dan 3,7 dari 5 di Google Play Store (dengan ulasan 1952 ulasan).

Seiring dengan meningkatnya digitalisasi disektor perbankan, penggunaan *mobile banking* merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Di Indonesia layanan ini semakin banyak digunakan, karena mampu memberikan kemudahan dalam pengelolaan keuangan, terutama di wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara. Menurut data dari Bank Indonesia, jumlah transaksi *mobile banking* di sektor perbankan selama Sembilan bulan pertama di tahun 2024 mencapai 14,09 miliar transaksi, meningkat sebesar 68,5% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya yang hanya mencatatkan 8,36 miliar transaksi[4]. Namun, di balik

pertumbuhan ini, masih banyak keluhan dari para pengguna terkait gangguan teknis, kesulitan *login*, serta informasi yang kurang akurat atau *real time*. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan *mobile banking* meningkat, keberhasilan sistem dan kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal, sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *mobile banking*. Penelitian oleh Marselina dkk[5] menyatakan bahwa, kualitas sistem, kualitas informasi, manfaat bersih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachman[6] menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih serta kepuasan pengguna. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna dan penggunaan memberikan pengaruh terhadap manfaat bersih. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ramadi dkk[7] menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kepuasan pengguna memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan aplikasi dan keberhasilan bisnis bank.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas kepuasan pengguna terhadap *mobile banking* dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi, sebagian besar studi sebelumnya masih berfokus pada analisis secara umum tanpa mengaitkan secara spesifik antara masing-masing dimensi keberhasilan sistem dengan persepsi pengguna terhadap kepuasan. Selain itu juga, masih jarang penelitian yang berfokus pada objek bank pembangunan daerah, seperti Bank Kaltimara. Penelitian ini mengisi dalam melakukan analisis keberhasilan sistem terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* DG by Bank Kaltimara.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, temuan penelitian sebelumnya, serta kesenjangan, maka penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang keberhasilan suatu sistem terhadap kepuasan pengguna dalam konteks *mobile banking*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkuat kajian sistem informasi, sekaligus memberikan masukan bagi

pengembangan layanan m-banking Bank Kaltimtara. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan dalam perbaikan sistem dan strategi peningkatan layanan digital yang berfokus pada pengalaman pengguna.

Pemilihan judul “Analisis Kepuasan Pengguna M-Banking DG By Bank Kaltimtara Berdasarkan Dimensi Keberhasilan Sistem Menggunakan Model Kano” didasarkan pada relevansi topik dengan kebutuhan nyata dalam dunia perbankan digital, khususnya lembaga keuangan daerah. Judul ini mencerminkan fokus penelitian pada keterkaitan antara keberhasilan sistem informasi dengan tingkat kepuasan pengguna, yang semakin penting di era digital saat ini. Sementara itu, Bank Kaltimtara dipilih untuk objek penelitian karena merupakan Bank Pembangunan Daerah yang sedang melakukan transformasi digital melalui aplikasi *mobile banking*. Sebagai institusi yang melayani wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara, Bank Kaltimtara menghadapi tantangan dalam hal literasi digital nasabah, keterbatasan infrastruktur, serta kebutuhan akan sistem layanan yang andal dan mudah digunakan. Oleh karena itu, studi ini dinilai relevan untuk menggambarkan kondisi nyata serta memberikan kontribusi langsung bagi peningkatan kualitas layanan digital di daerah.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah performa aplikasi lambat, sering mengalami *error* setelah para pengguna melakukan pembaruan aplikasi, kegagalan transaksi yang menyebabkan saldo terpotong, dan pengguna sering kali *terlogout* otomatis setelah melakukan pembaruan aplikasi dan mengharuskan para pengguna datang langsung ke bank untuk mengaktifkan kembali layanan *mobile banking* ini.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa pertanyaan penelitian yaitu:

- Bagaimana tingkat kepuasan pengguna m-banking DG by Bank Kaltimtara berdasarkan dimensi keberhasilan sistem?

- Apa rekomendasi strategis yang dapat diberikan kepada instansi untuk meningkatkan keberhasilan sistem dan kepuasan pengguna m-banking DG by Bank Kaltimtara?

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah yaitu:

- Penelitian ini difokuskan pada analisis kepuasan pengguna aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara dalam mengelola keuangan.
- Penelitian hanya melibatkan pengguna aktif aplikasi DG by Bank Kaltimtara di wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara.
- Penelitian tidak mencakup aspek teknis pengembangan aplikasi atau perbandingan dengan aplikasi m-banking dari bank lain.

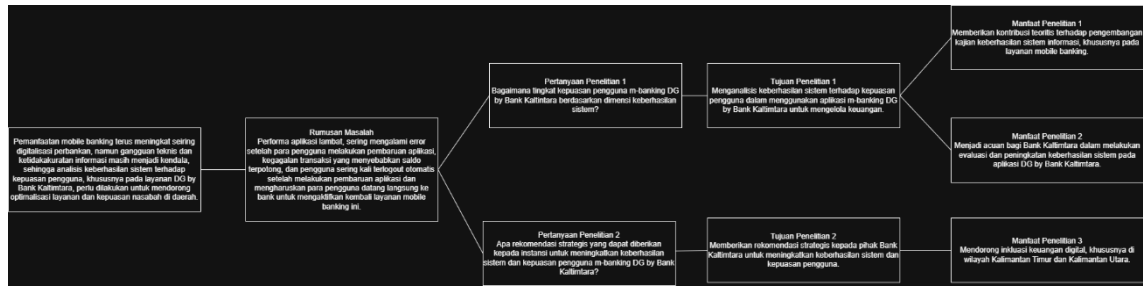
1.5. Tujuan Penelitian

- Menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi m-banking DG by Bank Kaltimtara berdasarkan dimensi keberhasilan sistem.
- Memberikan rekomendasi strategis kepada pihak Bank Kaltimtara untuk meningkatkan keberhasilan sistem dan kepuasan pengguna.

1.6. Manfaat Penelitian

- Memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian keberhasilan sistem informasi, khususnya pada layanan *mobile banking*.
- Menjadi acuan bagi Bank Kaltimtara dalam melakukan evaluasi dan peningkatan keberhasilan sistem pada aplikasi DG by Bank Kaltimtara.
- Mendorong inklusi keuangan digital, khususnya di wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan

