

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan internet telah mengubah cara orang berinteraksi dengan layanan keuangan, Sebelumnya para nasabah harus datang ke cabang bank atau menggunakan ATM untuk melakukan transaksi keuangan. Namun dengan semakin berkembangnya teknologi, mobile banking menjadi salah satu metode transaksi keuangan yang paling banyak digunakan (Airin, 2023). Dengan mobile banking, pengguna dapat melakukan transaksi keuangan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan memeriksa saldo rekening melalui aplikasi di ponsel mereka. Ini memberi pengguna kemudahan dan kenyamanan untuk melakukan transaksi keuangan di mana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi cabang bank atau menggunakan mesin ATM.

Salah satu aplikasi mobile banking yang belum lama hadir yaitu Livin, aplikasi mobile banking yang disediakan oleh PT. Bank X yang baru di keluarkan pada bulan oktober 2021. Tujuan aplikasi mobile banking ini untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui ponsel pintar mereka. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, termasuk transfer antar rekening PT. Bank X, transfer ke bank lain, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pembelian tiket pesawat. Salah satu fitur unggulan dari Livin adalah fitur pembayaran QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), di mana pengguna dapat melakukan pembayaran melalui pembacaan kode QR yang terdapat pada toko atau merchant yang bekerja sama dengan PT. Bank X. Livin merupakan aplikasi mobile banking yang lengkap dan mudah digunakan, dengan berbagai fitur dan keamanan yang memadai. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi

keuangan dengan mudah dan cepat melalui ponsel pintar mereka, dan merupakan salah satu aplikasi mobile banking yang terpopuler di Indonesia. Dengan pertumbuhan yang selalu dialami pada teknologi mobile banking Livin , tentunya terdapat permasalahan yang dialami oleh nasabah. Dikutip Melalui laman ulasan pada apps store dan playstore, Livin memiliki banyak kritik berkaitan dengan error aplikasi yang dialami oleh pengguna dalam kegunaan serta kebermanfaatan aplikasi. Permasalahan gangguan error pada mobile banking Livin yang menyebabkan banyak pengguna tidak nyaman serta tidak dapat bertransaksi, beberapa pengguna menyatakan bahwa sering terjadi error dan beberapa pengguna juga mengkritik tampilan menu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Data ini di dukung juga pada portal berita medcom.id .



Gambar 1.1 Tampilan Berita medcom.id

Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut maka terindikasi pihak PT. Bank X belum dapat dikatakan sukses dalam mengimplementasikan aplikasi livin sebagai mobile banking. Agar sistem informasi sukses dalam pengimplementasi perlu adanya analisis faktor kesuksesan penerapan Aplikasi Livin berdasarkan perspektif penggunaannya menggunakan ISSM Delone Mclean sehingga nantinya dapat

diketahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan pengaruhnya terhadap niat berlanjut menggunakan Aplikasi Livin . Hasil dalam penelitian skripsi ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak PT. Bank X untuk mengembangkan aplikasinya di masa yang akan datang sehingga layak menjadi mobile banking nomor satu di Indonesia.

Information System Success Model (ISSM) Delone & Mclean dipilih dalam penelitian ini karena beberapa penelitian juga telah membuktikan bahwa ISSM Delone & Mclean ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan aplikasi Mobile Banking (Razief Ardhana, 2022). dalam penelitian ini juga yang membuat beda dari metode pengukuran yang lain adalah metode pengukuran ini mengukur tentang kepercayaan hal tersebut sangat penting dalam pengukuran kesuksesan dalam sebuah aplikasi mobile banking karena informasi dan data yang digunakan dalam mobile banking sangat rentan dari serangan hacking dan kebocoran data yang membuat para pengguna merasa kurang percaya dan merasa aman dalam menggunakan aplikasi mobile banking.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah yaitu “ apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan Mobile banking Livin berdasarkan perspektif pengguna menggunakan model ISSM Delone Mclean modifikasi ?”.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Livin 4.0
2. Model yang digunakan dalam menganalisis faktor-faktor kesuksesan penerapan Aplikasi Livin adalah ISSM Delone Mclean modifikasi yang dimana ditambahkan variable *Trust* atau kepercayaan
3. Responden merupakan pengguna aplikasi Livin
4. Populasi sampel berada di Surabaya

1.4 Tujuan

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan Aplikasi Livin berdasarkan perspektif pengguna menggunakan ISSM Delone & Mclean modifikasi

1.5 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dalam skripsi adalah sebagai berikut :

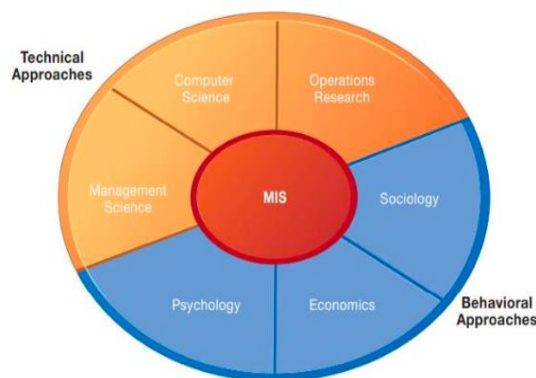
1. Menjadi bahan masukan bagi pihak Bank dalam pengembangan aplikasi mereka di masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan di bidang yang serupa.

1.6 Relevansi SI

Menurut Laudon & Laudon (2018), sistem informasi merupakan instrumen penting untuk menciptakan nilai bagi sebuah perusahaan. Sistem informasi secara teknis adalah serangkaian komponen yang saling terintegrasi guna

mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di sebuah organisasi.

Secara umum, sistem informasi terbagi atas dua pendekatan, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* seperti ditunjukkan pada Gambar 1.2. *Technical Approaches* adalah pendekatan teknis dalam sistem informasi yang menekankan secara matematis berbasis model untuk mempelajari sistem informasi serta teknologi fisik dan kemampuan dari sistem yang meliputi bidang ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi. Sedangkan *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Sehubungan dengan hal itu, penelitian ini tergolong ke dalam *Behavioral Approaches* karena melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada *Mobile Banking Livin* berdasarkan model Delone Mclean ISSM.



Gambar 1.2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2018)

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori penunjang penelitian, diantaranya yaitu penjelasan mengenai *Mobile Banking*, *Smartphone*, Aplikasi *Living Information System Success Model (ISSM)*, *SEM - Partial Least Square (PLS)* serta beberapa tinjauan pustaka lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi atau langkah-langkah pengerjaan penelitian, dimana menjelaskan alur penelitian yang meliputi identifikasi masalah, metode pengumpulan data (observasi, wawancara, studi literatur, kuesioner), penentuan sampling, penyusunan instrumen pertanyaan, uji reliabilitas serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian berupa analisis demografis responden, uji kualitas data, dan Analisis Data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang penelitian.