

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang sudah canggih ini, teknologi dan system informasi telah banyak digunakan di masyarakat. Di banyak lapisan masyarakat sekarang sedang *booming* dengan kegiatan investasi. Investasi sendiri adalah upaya menanamkan modal atau dana dengan harapan bisa mendapatkan keuntungan (*return*) di masa mendatang. Sederhananya, pengertian investasi adalah mengembangkan uang atau aset lain agar memberikan keuntungan di masa mendatang untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu tujuan investasi adalah kebebasan finansial atau *financial freedom*, di mana seseorang dianggap sudah seseorang bisa mendapatkan *passive income* dapat memenuhi kebutuhan hidup dalam jangka panjang. Bagi mereka yang bekerja, *passive income* adalah pendapatan di luar gaji yang diterima setiap bulannya dari tempatnya bekerja. Dengan kata lain, kebebasan finansial bisa didapatkan ketika kebutuhan hidupnya bisa terpenuhi meskipun seseorang memutuskan untuk tak lagi bekerja.

Bareksa sendiri merupakan *marketplace* finansial dan investasi yang memperjual-belikan produk reksadana terbanyak. Aplikasi ini berada di bawah naungan PT. Bareksa Portal Investasi dan sudah menyabet banyak penghargaan. Aplikasi ini dapat diunduh baik di *android* maupun *IOS*, memiliki banyak metode pembayaran,, dan proses yang cepat sehingga sangat memudahkan pengguna untuk bertransaksi produk investasi. Untuk pendaftaran akun sendiri sudah sangat dipermudah di aplikasi Bareksa ini hanya dengan mendaftar dan menunggu beberapa hari dan siap untuk bertransaksi dan menerima imbal hasil sesuai dengan

tiap produknya. Untuk pelayanan Bareksa sendiri memiliki banyak macam produk dari reksadana, SBN, hingga emas dan fitur bantuan yang dengan tanggap akan direspon ketika pengguna kesulitan. Dalam rangka memperkuat *branding* dan meningkatkan jumlah pengguna maka, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan layanan dalam aplikasi. Aplikasi ini membidik segala segmen usia mulai dari muda hingga tua yang ingin belajar tentang dunia investasi sembari menabung untuk berbagai keperluan. Optimasi sendiri diperlukan untuk memaksimalkan aplikasi Bareksa untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya, karena segmen investasi reksadana ini sudah mulai memiliki banyak kompetitor seperti Bibit, Ajaib, dan IPOT. Dengan peningkatan pelayanan dari aplikasi ini diharapkan dapat mengundang banyak investor dari berbagai kalangan. Penanaman modal dalam negeri (PMDN) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pertumbuhan ekonomi, sehingga dengan meningkatnya jumlah investor dalam negeri, akan dapat membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi pula.

Metode yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. IPA sendiri memiliki tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas optimalisasi kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi

kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas aplikasi yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan pengguna, yang mana selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan kajian bagi PT Bareksa Portal Investasi untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas aplikasi serta fitur yang bisa memenuhi tuntutan serta keluhan pengguna seperti adanya keluhan yang masih merasa kurang puas dengan fitur atau tampilan yang diberikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

“Bagaimana meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Bareksa dalam atribut analisis Content, Accuracy, Format, Timeliness, dan Ease of use ?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis dapat melakukan penelitian ini dengan teliti maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut:

1. Sampel yang digunakan adalah pengguna Bareksa.
2. Penelitian hanya untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap pelayanan aplikasi Bareksa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *end user computing satisfaction*
3. Transaksi pengguna minimal 2 kali.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Responden paham terhadap kuisisioner yang diberikan dan bersikap netral terhadap penilaian
2. Data sekunder yang telah didapatkan dari pengguna Bareksa adalah akurat dan benar.
3. Sampel yang diambil dapat mewakili populasi pengguna aplikasi Bareksa

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui seberapa optimal pelayanan pada aplikasi Bareksa
2. Memberikan usulan perbaikan pelayanan Bareksa untuk meningkatkan kepuasan pengguna

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan informasi pada perusahaan mengenai metode untuk mengukur kepuasan pengguna yang disebut *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *end user computing satisfaction (EUCS)* serta usulan perbaikan optimasi aplikasi sehingga semakin meningkatkan kepuasan pengguna
 - b. Dapat berfungsi sebagai literatur acuan yang berguna bagi Pendidikan dan penelitian selanjutnya, terhadap permasalahan tentang metodenya

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman konsep tentang kepuasan pengguna untuk pengoptimalan aplikasi serta dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang dipelajari dibangku kuliah.
- b. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan oleh perusahaan untuk menerapkan metode yang telah dianalisis ditinjau dari hasil yang diberikan dalam upaya memaksimalkan kegiatan distribusi yang dilakukan oleh perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan diadakannya penelitian, dan juga menjelaskan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori dasar yang berkaitan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang menjadi acuan dalam melakukan langkah-langkah penelitian sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan.

Landasan teori yang digunakan untuk menunjang penelitian ini yaitu teori pelayanan dan statistika dari peneliti terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan langkah-langkah pemecahan masalah secara sistematis mulai dari perumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, studi kasus, identifikasi dan definisi masalah, pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan uraian tentang langkah pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data yang telah dikumpulkan dan hasilnya diharapkan menjadikan bahan pertimbangan kemungkinan penerapan kebijakan perusahaan tersebut dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan atas analisa terhadap hasil pengolahan data. Kesimpulan tersebut harus dapat menjawab tujuan dari permasalahan penelitian di perusahaan yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu juga berisi tentang saran penelitian. Penelitian yang masih belum sempurna atau diperlukan penelitian lebih lanjut adalah beberapa saran yang mungkin disertakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN