

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi kini banyak mempermudah aktivitas terhadap organisasi. Teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif sehingga menjadi sistem informasi yang berkualitas. DeLone dan McLean dalam Agustina (2019) menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dapat berupa kemudahan penggunaan, kendala sistem itu sendiri, kecanggihan dan waktu respon dalam proses pelayanan. Perkembangan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan oleh perusahaan agar terciptanya kepuasan pelanggan. Hal ini tidak luput terjadi pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi telah menuntut pihak bank untuk meningkatkan kualitas layanannya terhadap nasabah dan hal itu menjadi faktor terpenting dalam pertumbuhan dan keberhasilan usaha sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi baik dan harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Kotler dan Keller (2016)

menyatakan bahwa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pemanfaatan teknologi informasi, perusahaan harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan aspek-aspek lainnya.

DeLone dan McLean dalam Agustina (2019) menyatakan bahwa *system quality* adalah persepsi kemudahan yang menyangkut tingkat kemudahan teknologi komputer untuk dipahami dan digunakan. *System quality* mencerminkan kemampuan *website* untuk digunakan berdasarkan tujuan pengguna, ketersediaan menu-menu navigasi yang memudahkan pengguna untuk melakukan aktivitas *browsing*, keandalan, dan kecepatan waktu *loading* dan waktu *download*. *System quality* biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas sistem pada *website* mampu memenuhi harapan pengguna, maka bisa dijelaskan bahwa kualitas sistem tersebut mampu memenuhi kepuasan pengguna. Artinya semakin baik *system quality* semakin tinggi tingkat kepuasan pada pengguna.

Information quality juga menjadi salah satu faktor yang tak kalah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Jogiyanto dalam Rachmawati (2019) menyatakan bahwa *information quality* merupakan data yang telah diproses kedalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi sipenerima dan mempunyai nilai nyata serta terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan yang akan datang. apabila informasi yang disampaikan semakin lengkap dan mudah dipahami, maka pengguna akan merasakan manfaat yang diberikan dan merasa puas. Kepuasan pengguna dapat terbentuk jika suatu informasi yang disampaikan dapat diperbaharui, terjadi

secara konsisten, akurasi yang tinggi, serta tepat. Disimpulkan apabila kualitas sistem informasi terus mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan pula.

Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa *service quality* juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. DeLone dan McLean dalam Agustina (2019) menyatakan bahwa *service quality* merupakan kemampuan *website* untuk menyampaikan layanan yang berkualitas kepada pengguna. Kualitas layanan sendiri merupakan keseluruhan dukungan yang disampaikan oleh pemilik atau pengembang *website* kepada pengguna, meliputi pemberian jaminan keamanan dan kenyamanan, empati, dan ketanggapan *website* dalam memenuhi harapan pengguna. Kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen senang dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah solusi untuk memenuhi keperluan dan kemauan pelanggan dan keakuratan dalam penyampaian agar menyeimbangkan ekspektasi dari pelanggan.

Perbankan dalam menciptakan pelayanan yang baik memanfaatkan perkembangan teknologi dengan meluncurkan produk media layanan transaksi yang berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking* (*m-banking*). *Mobile banking* (*M-Banking*) merupakan layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan kepada nasabah sehingga keefektifan dan keefisienan dalam melakukan berbagai transaksi. Pada tahun 2019 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. meluncurkan aplikasi BRImo. BRImo merupakan aplikasi pengembangan dari BRI *Mobile* yang berkolaborasi dengan *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan

uang elektronik hanya dalam satu menu transaksi. BRImo sebagai sebuah inovasi digital banking terbaru yang memberikan kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. BRImo memiliki sistem keamanan yang lebih baik dibandingkan BRI *Mobile* karena sudah menerapkan teknologi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX). (<https://bri.co.id>)

BRImo telah memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, tetapi berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap nasabah Bank BRI Cabang Ponorogo masih ditemukan beberapa kekurangan aplikasi BRImo, salah satunya yaitu aplikasi yang tidak dapat dibuka dan menu tidak dapat diakses walaupun aplikasi dalam keadaan terbuka. Penyebab terjadinya masalah tersebut adalah pengaruh dari koneksi internet, Apk BRImo membutuhkan koneksi secara terus menerus saat di pakai, apabila jaringan yang digunakan lemot atau terputus – putus maka aplikasi ini tidak akan berjalan dengan normal sehingga APKpun akan mengalami *error*, masalah lain dirasakan ketika pengguna BRImo terlalu sering login dan logout dalam waktu yang berdekatan, aplikasi BRImo sering mengalami masalah dan lag. Nasabah juga merasa kurang fleksibel dalam menggunakan BRImo karena sistem keamanan yang tidak memungkinkan log in di dua perangkat yang berbeda. Akun BRImo hanya dapat digunakan pada satu layanan Mobile Banking BRI. Ketika nasabah sebelumnya menggunakan internet banking BRI dan kemudian mencoba mengakses akun melalui BRImo, maka salah satu akun dari kedua aplikasi tersebut tidak dapat login. Ini disebabkan karena kedua aplikasi tersebut tidak dapat berjalan bersamaan pada satu akun di waktu yang sama. Permasalahan

tersebut sedikit membuat repot beberapa nasabah yang memiliki gawai lebih dari satu. Kekurangan-kekurangan tersebut perlu menjadi evaluasi bagi Bank BRI agar kepuasan pelanggan dalam hal ini nasabah dapat terjaga atau bahkan ditingkatkan.

Hasil peneitian oleh Wibowo (2013) yang berjudul “Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *User Satisfaction Website* Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines” menyatakan bahwa *system quality*, *information quality*, dan *service quality* secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Penelitian lain menurut Inggit (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Linkaja” menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian lain menurut Granita (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Aplikasi Gojek terhadap Kepuasan Konsumen” menyatakan bahwa kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu:

1. Apakah *System Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo?
2. Apakah *Information Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo?
3. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo o di Ponorogo?
4. Apakah *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai beriku :

- a. Mengetahui pengaruh *System Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo.
- b. Mengetahui pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo.
- c. Mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo.

- d. Mengetahui pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan bisa memberikan manfaat dari berbagai belah pihak.

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana informasi dan masukan bagi manajemen perusahaan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menghadapi masalah terutama dalam pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari dan diperoleh selama perkuliahan dengan teori yang berkaitan.

c. Bagi Universitas

Dapat dijadikan bahan pertimbangan, untuk penelitian selanjutnya dan sumbangsih kepastakaan.