

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan layanan keuangan digital, termasuk aplikasi perbankan, di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), hanya 7,39% dari pengguna internet di Indonesia yang memanfaatkan aplikasi perbankan (Bimasakti Multi Sinergi, 2018). Fakta ini menunjukkan bahwa meskipun potensi pasar aplikasi perbankan cukup besar, adopsinya masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan. (Sitorus et al., 2019) menyatakan bahwa faktor *usability*, kesesuaian sistem, dan pengaruh sosial berperan penting dalam adopsi mobile banking di Indonesia, tetapi tingkat adopsinya masih tergolong rendah. (Sijabat, 2024) juga menemukan bahwa kinerja teknis dan kepercayaan pengguna menjadi faktor vital, sehingga pengembangan aplikasi perbankan perlu difokuskan pada aksesibilitas yang baik, keandalan sistem, serta kemampuan membangun kepercayaan pengguna.

PT Bank Central Asia Tbk. (BCA), sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, menyediakan dua aplikasi *mobile banking* yaitu *BCA Mobile* dan *myBCA*. Keputusan untuk mempertahankan kedua aplikasi ini secara bersamaan didasarkan pada strategi segmentasi pasar *myBCA* diperuntukan untuk nasabah yang menginginkan tampilan antarmuka yang lebih dinamis, fitur yang lebih lengkap, serta integrasi berbagai layanan BCA dalam satu akun BCA ID (PT Bank

Central Asia Tbk, 2022), sedangkan *BCA Mobile* dirancang untuk nasabah yang menginginkan tampilan sederhana dan proses transaksi yang cepat (Natanael et al., 2023). Sebagai aplikasi *mobile banking* pertama yang diluncurkan BCA, *BCA Mobile* memiliki basis pengguna yang jauh lebih besar dan tetap menjadi aplikasi utama yang digunakan dalam aktivitas perbankan harian. Meskipun *myBCA* menawarkan tampilan yang lebih baru, tingkat adopsinya belum sekuat *BCA Mobile*, sehingga pengalaman penggunaannya belum cukup representatif untuk dianalisis secara mendalam. Kondisi ini menjadikan *BCA Mobile* lebih relevan sebagai objek penelitian, khususnya untuk menilai apakah antarmuka sederhana dan desain yang sudah digunakan selama bertahun-tahun masih mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pengguna saat ini (Iskandar & Widagdo, 2024).

Berdasarkan ulasan pengguna di *platform Google Play Store*, aplikasi *BCA Mobile* memperoleh rating sebesar 4.0 dari 5 bintang dengan 1,35 jt ulasan. Rating ini tergolong tinggi, namun sejumlah pengguna menyampaikan kritik terkait pengalaman penggunaan aplikasi. Beberapa ulasan menyoroti bahwa tampilan antarmuka dinilai terlalu sederhana dan kurang menarik, sementara navigasi belum cukup intuitif, khususnya bagi pengguna yang terbiasa dengan aplikasi modern yang lebih interaktif. Keluhan lain juga menunjukkan bahwa setelah pembaruan aplikasi *BCA mobile*, beberapa fitur pada aplikasi tidak berjalan semestinya seperti fitur pencarian rekening tujuan transfer tidak berfungsi dengan baik (PT Bank Central Asia Tbk., 2024). Keluhan-keluhan ini mengindikasikan adanya celah dalam aspek UI dan UX yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Analisis terhadap ulasan pengguna menjadi langkah penting untuk mengevaluasi

sejauh mana tampilan dan pengalaman penggunaan *BCA Mobile* mampu memenuhi ekspektasi serta kebutuhan penggunanya (Naufal et al., 2024).

Terdapat sejumlah penelitian sebelumnya yang dilakukan untuk mengevaluasi aplikasi *mobile banking*, termasuk *BCA Mobile*. Diantaranya (Subhan & Indriyanti, 2021) melakukan evaluasi UI dan UX pada aplikasi *BCA Mobile* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dari 9 variabel yang dianalisis memperoleh skor 1, dimana terdapat beberapa kelemahan dalam aplikasi *BCA Mobile*, namun pengguna tidak terlalu mempermasalahkannya karena dampaknya terhadap kenyamanan penggunaan tergolong rendah. Kekurangan pada penelitian ini evaluasi tidak mencakup seluruh aspek dalam *heuristic evaluation*, seperti aspek *Visibility of System Status* yang dinilai tidak valid dan reliabel. Terdapat penelitian lain yang dilakukan untuk menganalisis UI dan UX pada aplikasi *BRI mobile* (*BRImo*) menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi antarmuka baru aplikasi *BRImo* berdasarkan pendekatan UCD, yang terbukti meningkatkan nilai kebergunaan (*usability*) dengan rata-rata skor yaitu sebesar 77. Hal ini menunjukkan bahwa rancangan baru lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan lebih mudah digunakan. Kekurangan dari penelitian ini terletak pada cakupan evaluasi yang masih terbatas, karena hanya berfokus pada aspek *usability* dan belum menyertakan pengujian jangka panjang atau implementasi nyata dari prototipe (Alfiansyah et al., 2022). Selain itu, terdapat penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Jenius* dengan menggunakan metode (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan perspektif pengguna. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Jenius berada pada kategori sangat puas, dengan nilai kepuasan tertinggi sebesar 4,58 dan terendah 3,80. Dari 48 hipotesis yang diuji *Chi-Square*, sebanyak 31 hipotesis ditolak dan 17 diterima, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar faktor dalam model EUCS memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, terutama terkait kemudahan transaksi, kualitas informasi, dan pelayanan aplikasi. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan variabel yang digunakan dan wilayah sampel yang terbatas hanya di Surabaya dan sekitarnya. Kurangnya perluasan model dan populasi membuat generalisasi hasil menjadi terbatas, sehingga diperlukan penelitian lanjutan dengan variabel yang lebih luas dan cakupan responden yang lebih beragam (Istianah & Yustanti, 2022).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi BCA *Mobile* dari aspek UI dan UX menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini dipilih karena mampu menilai kepuasan pengguna secara menyeluruh melalui lima dimensi utama: *content* (kualitas dan relevansi informasi), *accuracy* (tingkat ketepatan informasi), *format* (tampilan dan penyajian informasi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu informasi disajikan). EUCS memberikan gambaran objektif tentang persepsi pengguna, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan desain antarmuka dan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Kartika & Labibah, 2023).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *BCA Mobile* ditinjau dari aspek UI dan UX?
2. Bagaimana metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile* berdasarkan aspek UI dan UX menggunakan metode EUCS.
2. Mengidentifikasi pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *BCA Mobile* berdasarkan aspek UI dan UX menggunakan metode EUCS.
2. Menjadi rekomendasi perbaikan bagi BCA dalam mengembangkan tampilan dan pengalaman pengguna aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Menambah referensi kajian akademik terkait evaluasi aplikasi *mobile banking* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
4. Menjadi dasar pembelajaran dan pengalaman metodologis bagi peneliti dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi digital secara kuantitatif dan terstruktur.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah ditetapkan sebagai acuan dalam pencapaian tujuan penelitian. Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada aplikasi *BCA Mobile*, dan tidak mencakup aplikasi lain seperti *myBCA* atau aplikasi perbankan lainnya.
2. Penilaian kepuasan pengguna dilakukan menggunakan lima dimensi dalam metode EUCS, yaitu: *Content* (isi/kualitas informasi), *Accuracy* (akurasi/kebenaran informasi), *Format* (tampilan/penyajian), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu informasi). Dimensi *Support* tidak termasuk dalam ruang lingkup awal pengukuran, namun tetap dicatat sebagai temuan tambahan apabila muncul melalui analisis data.
3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna aplikasi *BCA Mobile* yang berdomisili di Indonesia.

4. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *online*, sehingga hasil penelitian bergantung pada kejujuran dan pemahaman responden dalam mengisi kuesioner.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem atau keamanan aplikasi, tetapi hanya berfokus pada kepuasan pengguna dari sisi antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX).