

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi dalam dunia perbankan memungkinkan institusi keuangan untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses operasional, serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Kecepatan dan responsivitas dalam pelayanan menjadi penilaian penting bagi nasabah terhadap berbagai sektor perbankan di Indonesia. Penggunaan sistem berbasis teknologi menjadi suatu kebutuhan bagi perbankan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat serta dalam upaya memenuhi tuntutan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, dan nyaman. Selain itu, karyawan juga harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berubah, sehingga dapat berkontribusi secara kompeten dalam menghadapi setiap tantangan yang ada.

Persaingan pada industri perbankan di tingkat lokal maupun internasional menuntut perusahaan perbankan lebih responsif mengembangkan penerapan *information system* yang bertujuan guna menaikkan servis terhadap pelanggan dan daya saing di tingkat lokal maupun internasional (Saraswati et al., 2024). Tidak hanya perbankan skala internasional maupun nasional saja yang harus menggunakan teknologi

informasi pada setiap layanan transaksi perbankan, Bank Perekonomian Rakyat (BPR) pun dituntut pada pengimplementasian teknologi informasi.

Suatu perusahaan yang beroperasi di berbagai sektor selalu memerlukan Sistem Informasi Akuntansi (SIA), dikarenakan SIA memiliki proses yang penting untuk menghasilkan laporan keuangan perusahaan yang tepat dan akurat bagi semua pihak yang memerlukannya. SIA dikatakan efektif, apabila informasi keuangan yang dihasilkan berkualitas serta dapat menjadi sarana bagi manajemen perusahaan dalam mengidentifikasi permasalahan dan pengambilan keputusan untuk masa mendatang (Sasongko, 2020). Sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh BPR adalah *core banking system* (CBS). Menurut (Andarwati, 2016) CBS adalah aplikasi bank yang digunakan untuk kegiatan operasional bank, dapat mengurangi biaya dan juga dapat mempersiapkan masa depan. CBS dikembangkan oleh PT. Mitranet Software Online (MSO) yang bertujuan untuk membantu lembaga keuangan dalam mengelola operasional secara efisien dan modern.

PT. BPR BKK Banjarharjo (Perseroda) Brebes sebagai salah satu lembaga keuangan yang juga menggunakan CBS dalam kegiatan operasionalnya. Penggunaan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, mempercepat proses transaksi, serta mengurangi kemungkinan kesalahan yang terjadi pada saat pencatatan atau pemrosesan data secara manual. Selain itu, sistem CBS juga memberikan kemudahan bagi manajemen dalam mengawasi seluruh kegiatan operasional kantor cabang secara terpusat dan efisien.

Namun dalam implementasinya, masih terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh pihak pengguna CBS. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama kegiatan praktik kerja lapangan ditemukan bahwa CBS mengalami loading sistem, khususnya ketika kantor pusat, kantor cabang dan kantor kas mengakses sistem secara bersamaan. Kondisi ini disebabkan oleh tingginya beban server pada saat jam operasional padat, dimana banyak transaksi dilakukan secara bersamaan, sehingga CBS mengalami overload yang mengakibatkan kegiatan operasional BPR menjadi lambat. Hal ini tentu berdampak pada kenyamanan pengguna, serta dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan CBS.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan, ditemukan permasalahan lain yaitu pada saat melakukan transaksi PPOB (*Payment Point Online Bank*) seperti pembayaran tagihan listrik atau pulsa mengalami kegagalan. Dimana sistem menyatakan bahwa transaksi gagal, namun saldo berkurang. Permasalahan ini disebabkan oleh kapasitas server yang terbatas atau ketidakseimbangan beban jaringan antarbank yang kurang optimal, sehingga mengakibatkan proses validasi transaksi terganggu. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan dari karyawan karena harus melakukan pengecekan ulang terhadap transaksi yang bermasalah, serta mengakibatkan tertundanya proses pencetakan laporan laba rugi harian.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara umum CBS memiliki manfaat besar dalam mendukung kinerja operasional bank, namun dalam praktiknya masih terdapat kekurangan yang dapat

memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan CBS, guna memberikan masukan yang konstruktif bagi pengembangan sistem yang lebih baik di masa mendatang.

Beberapa penelitian yang telah melakukan analisis atau evaluasi pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Rangkuti, 2022) terkait dengan proses evaluasi pengalaman pengguna pada Aplikasi AYO SRC menggunakan UEQ sebagai alat bantu. Hasil akhir yang diperoleh yaitu variabel *perspicuity*, variabel *attractiveness*, variabel *stimulation* dan variabel *dependability* memperoleh nilai *excellent* (sangat bagus). Variabel *novelty* memperoleh nilai *good* (bagus), serta variabel *efficiency* memperoleh nilai *above average* (diatas rata-rata).

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Pramudani, 2022) tentang analisis pengalaman pengguna menggunakan UEQ dan *Heuristic evaluation* pada sistem *virtual class* Universitas Lampung. Menurut hasil *usability assessment* dengan menggunakan metode UEQ, menghasilkan nilai rata-rata *usability* sebesar 72,67 untuk keempat parameter. Pada pengujian *heuristic evaluation*, Vclass mendapat rekomendasi *mockup design interface* yang didasari dari komentar evaluator.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Kusumo, 2022) mengenai evaluasi pengalaman pengguna pada sistem informasi manajemen tugas akhir (SEKAWAN) informatika di Universitas Islam Indonesia. Hasil pengujian

pada sistem informasi manajemen tugas akhir (SEKAWAN) didapatkan hasil evaluasi *positive* pada seluruh aspek atau indikator yang digunakan yaitu daya tarik rata-rata 1,65, kejelasan rata-rata 1,74, efisien rata-rata 1,80, keandalan rata-rata 1,39, stimulasi rata-rata 1,30 serta kebaruan dengan rata-rata 0,90.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Core Banking System* dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Pada PT. BPR BKK Banjarharjo (Perseroda) Brebes**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *core banking system* dengan menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ)?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *core banking system* dengan menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam menambah wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna sistem dengan

menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ), khususnya pada Bank Perekonomian Rakyat (BPR). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan sistem perbankan yang lebih ramah pengguna, serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya di bidang teknologi dan sistem informasi perbankan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengembangkan keterampilan dalam menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ), mengolah data, dan menyusun laporan ilmiah.

b. Bagi Perusahaan / Instansi

Penelitian ini membantu PT. BPR BKK Banjarharjo dalam mengevaluasi sejauh mana *core banking system* yang digunakan telah memenuhi kebutuhan karyawan, serta dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem, sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pengembangan sistem.

c. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa atau dosen yang ingin melakukan penelitian terkait sistem perbankan atau pengalaman pengguna dengan menggunakan metode UEQ.

1.5 Batasan Masalah

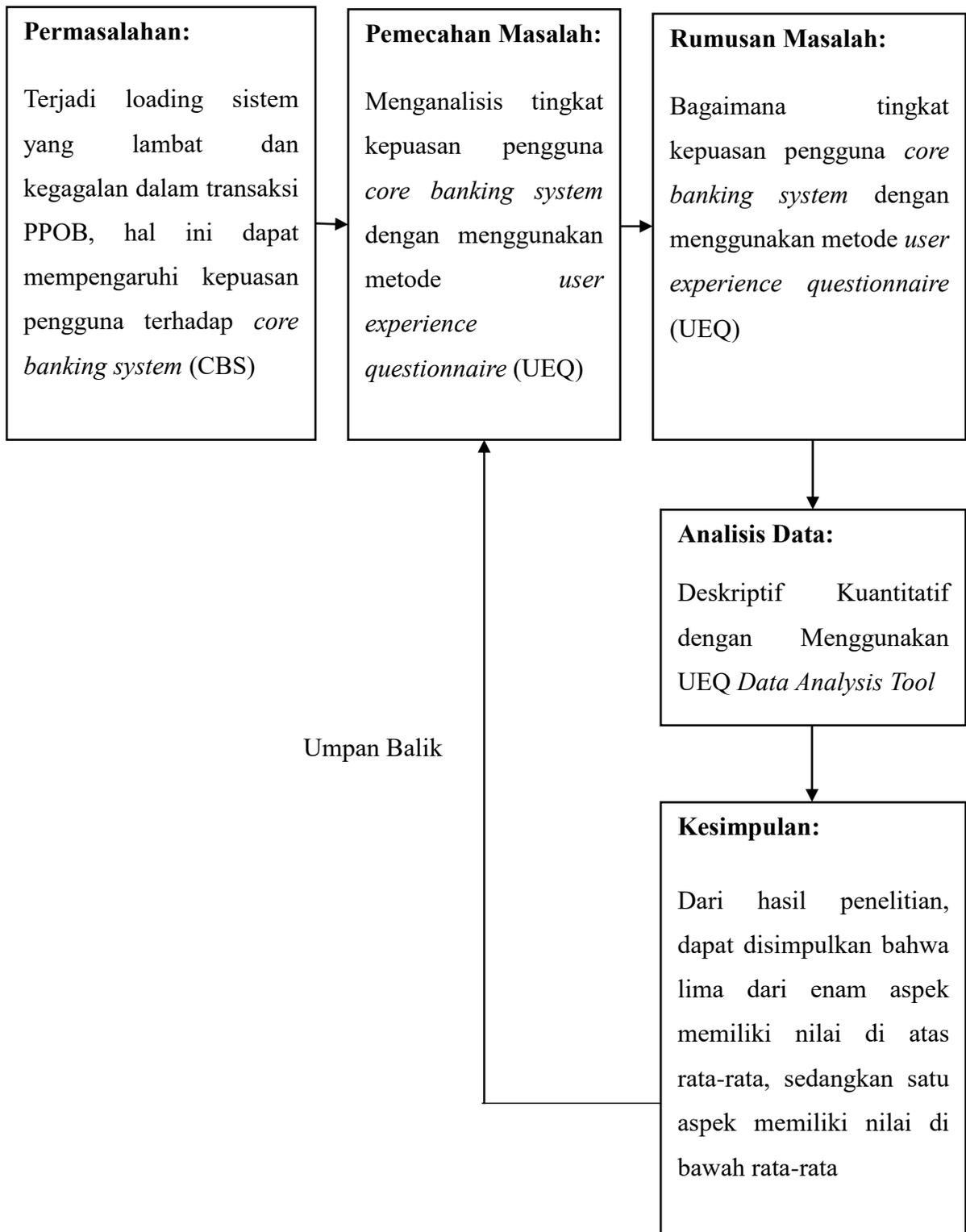
Dengan luasnya lingkup permasalahan dan waktu penelitian yang terbatas, maka penelitian ini perlu dilakukan batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya difokuskan menilai pengalaman pengguna dari perspektif karyawan bank yang menggunakan *core banking system* dalam kegiatan operasional sehari-hari, sehingga tidak mencakup kepuasan nasabah atau pihak lain yang tidak terlibat langsung dalam penggunaannya.
2. Penelitian ini menggunakan metode UEQ sebagai alat ukur kepuasan pengguna, sehingga faktor teknis lainnya seperti keamanan sistem, keandalan server, atau integrasi dengan sistem lain tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini hanya dilakukan di PT. BPR BKK Banjarharjo, sehingga hasil yang diperoleh belum tentu dapat digeneralisasikan untuk semua BPR yang menggunakan *core banking system*.

1.6 Kerangka Berfikir

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terjadi pada *core banking system* di PT. BPR BKK Banjarharjo, yaitu terjadinya loading sistem yang lambat dan kegagalan dalam transaksi PPOB. Kondisi tersebut dinilai berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dilakukan upaya pemecahan masalah dengan cara

menganalisis tingkat kepuasan pengguna *core banking system* menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ), yang mampu mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap kualitas penggunaan sistem. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna *core banking system* dengan menggunakan metode UEQ. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan hasil pengukuran dalam bentuk data statistik sederhana. Dari hasil analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kesimpulan terkait tingkat kepuasan karyawan PT. BPR BKK Banjarharjo dalam menggunakan *core banking system* sebagai sarana pendukung kegiatan operasional sehari-hari. Berdasarkan penjelasan yang tertera di atas, maka dapat disimpulkan menggunakan tabel kerangka berfikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA). Halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori yang mendasari penulisan penelitian. Landasan teori ini digunakan sebagai landasan berpikir atau acuan melakukan penelitian. Teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian.

3. Bagian Akhir

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan antara lain kuesioner penelitian, hasil wawancara, tabulasi data, hasil uji validitas dan reliabilitas, surat izin penyebaran kuesioner, bukti penyebaran kuesioner, dokumentasi penelitian, dan jurnal bimbingan.