

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang sangat pesat serta tersedianya layanan internet yang begitu besar, membuat teknologi dan komunikasi saat ini mengalami kemajuan. Terjadinya perubahan yang mendasar bagi penyebaran informasi dan komunikasi disebabkan oleh keberadaan internet. Sehingga membuat perekonomian harus berjalan mengikuti perkembangan teknologi. Salah satu pada subsektor jasa perbankan dan keuangan, yang sangat erat dengan kegiatan masyarakat sehari-hari.

Menurut Nielsen, Heuristic Evaluation adalah metode rekayasa usability untuk menemukan masalah kegunaan dalam user interface sehingga dapat dijadikan sebagai bagian dari proses desain ulang (Kirmani, 2008)

Dalam memperoleh hasil evaluasi maupun kesalahan usability pada aplikasi BCA Mobile metode ini dapat membantu menemukan kesalahan tersebut. Prinsip Heuristic Nielsen digunakan untuk mendapatkan evaluasi kekurangan dan kesalahan usability pada aplikasi BCA Mobile. Pengujian usability dengan pendekatan heuristic evaluation. Dengan aspek-aspek tersebut, kegunaan aplikasi dapat digambarkan dengan jelas tanpa harus ada aspek memorability dan error karena pengguna hanya menilai dari aspek tampilan dan informasi yang ada (Ependi, 2017)

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kemajuan teknologi internet membawa dampak yang besar pada operasional perbankan dan juga teknologi informasi pada perbankan. Digitalisasi mengakibatkan perilaku bisnis juga berubah. Perbankan terus mengembangkan produk untuk meraup pangsa pasar yang lebih tinggi, sehingga mendapatkan loyalitas pelanggan. Salah satu produk yang dihasilkan untuk memudahkan pelanggan adalah adanya perangkat dan cara transaksi finansial digital yang sering dikenal dengan cashless dan cardless.

Untuk memuaskan konsumen, perusahaan harus melakukan berbagai terobosan dan inovasi untuk memajukan teknologinya guna memenuhi

kebutuhan konsumen. Apalagi di era sekarang ini, masyarakat sering berharap segala sesuatunya menjadi sederhana, cepat, nyaman, dan gratis. Bahkan dalam sebuah perbankan, nasabah biasanya memilih bank yang dapat memberikan keuntungan yang maksimal dengan mengorbankan risiko yang kecil.

Kenyataan yang dialami dalam perbankan adalah nasabah sering berpindah bank untuk pelayanan yang lebih baik. Hampir semua bank berlomba-lomba menciptakan teknologi terbaru dan tercanggih agar tidak tertinggal oleh bank pesaing dan menarik nasabah untuk mencoba produk yang mereka sediakan. Seperti layaknya Bank Central Asia (BCA) yang menyandang gelar "The World's Best Banks 2019" berdasarkan release dari Forbes pada bulan Februari 2019 sebagai urutan pertama bank terbaik di Indonesia. Adaptasi dan inovasi menjadi kunci bagaimana BCA bertransformasi menjadi bank yang semakin terpercaya dan diminati. Mengikuti perkembangan zaman melalui inovasi layanan menjadikan BCA pilihan terbaik bagi mereka yang mencari kemudahan. Semuanya menjadi sederhana, layanan manual dan teknologi digital, termasuk produk perbankan yang memberikan banyak manfaat. Kesederhanaan yang lebih besar terletak pada inovasi teknologi layanan berbasis digital BCA. Hanya dengan klik saja dan transaksi selesai. Teknologi yang dikeluarkan BCA yaitu BCA Mobile yang merupakan salah satu layanan transaksi digital yang memudahkan dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, tarik tunai, dll.

PT Bank Central Asia Tbk sebagai bank swasta terbesar di Indonesia turut memanfaatkan teknologi dalam upaya memperkuat produk dan layanan melalui pengembangan aplikasi BCA mobile. Pada menu m-BCA, aplikasi ini menyediakan fitur m-Info, m-Transfer, m-Payment, mCommerce, Cardless, m-Admin, Flazz, BagiBagi, serta fitur Lifestyle untuk penggunanya. Dilansir dari situs similarweb, aplikasi BCA mobile menduduki peringkat 1 sebagai aplikasi finance terpopuler di Indonesia yang ditinjau dari parameter usage rank (current installs dan active users). Demikian pula menurut data laporan tahunan BCA pada tahun 2020, jumlah transaksi mobile banking mengalami peningkatan sebesar 64,3% dari tahun sebelumnya.

Ditinjau dari data Appstore terkini (2/9/2021), aplikasi BCA mobile memperoleh rating 3,4 dari skala 5 berdasarkan 15.335 ulasan dari pengguna. Dari ulasan tersebut, terdapat pengguna yang merasa susah menemukan

riwayat transaksi, mengeluh tentang proses transfer ke bank berbeda yang mengharuskan mereka mendaftarkan nomor rekening terlebih dahulu sehingga list transfer menjadi banyak, info saldo tidak langsung tampil, serta tampilan aplikasi yang kurang up-to-date. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Amin Laurent selaku Assistant Vice President BCA, bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh para pengguna adalah tampilan aplikasi yang kurang modern, tetapi secara umum alur aplikasi sudah dapat dipahami dengan baik. Di sisi lain, menurut hasil wawancara peneliti kepada pengguna baru yang belum pernah menggunakan BCA mobile sebelumnya, pada awalnya mereka juga merasa bingung saat hendak melihat saldo untuk pertama kali, melakukan transfer ke beda bank yang langkahnya cukup panjang serta saat hendak mengisi saldo e-wallet-nya. Berbagai permasalahan yang telah teridentifikasi di atas merupakan bagian dari usability.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas, maka dari itu saya ingin meneliti Evaluasi Penggunaan Fitur *Cardless* M-Banking BCA Oleh Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro

B. Rumusan Masalah

1. Apakah alasan menggunakan fitur *Cardless* M-Banking BCA oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro ?
2. Apakah kendala yang dihadapi pengguna fitur *Cardless* M-Banking BCA oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui alasan menggunakan fitur *Cardless* M-Banking BCA oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pengguna fitur *Cardless* M-Banking BCA oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro dalam menggunakan fitur *Cardless* M-Banking BCA.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Bagi Mahasiswa

Melalui penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan tentang ilmu perbankan memahami masalah dibidang perbankan dalam penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Instansi yang berkaitan

Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi instansi untuk mengevaluasi atau memperbaiki kinerja dan layanannya.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Metro

Diharapkan laporan ini dapat memperkaya koleksi perpustakaan dan rujukan bagi peneliti-peneliti lain dalam ruang lingkup karya-karya lapangan dan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang berminat melanjutkan penelitian ini.

E. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan penelitian yaitu di Universitas Muhammadiyah Metro yang beralamatkan Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116, Iring Mulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung 34381.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembahasan, peneliti mencoba menyusun sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan terdiri dari bab I sampai bab V. Untuk lebih jelas peneliti uraikan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lokasi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini, kajian literatur menjelaskan pembahasan prinsip teoritis dan aspek-aspek tertentu dan terkait dengan tema Tugas Akhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang waktu, tempat dan metode pengumpulan data selama pembahasan yang dilakukan di Universitas Muhammadiyah Metro.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas tentang evaluasi penggunaan fitur cardless m-banking bcaoleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis dapat menyimpulkan kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.