

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi pada era digital ini berkembang dengan pesat. Kemajuan teknologi informasi memungkinkan setiap individu untuk berkembang dan melakukan transaksi dengan efektif dalam berbagai proses pembayaran. Terutama dalam ranah aplikasi perangkat lunak, telah menciptakan perubahan signifikan dalam pola perilaku pengguna [1].

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebuah perusahaan layanan yang memiliki tujuan menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal, serta menawarkan layanan keuangan yang dapat dipercaya. Sementara itu, komitmen perusahaan mencakup kewajiban untuk memberikan layanan yang selalu tepat waktu dan memberikan nilai terbaik kepada pelanggan. PT. Pos Indonesia juga berkomitmen untuk menciptakan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi dari karyawan. Selain itu, perusahaan berkomitmen kepada pemegang saham untuk menghasilkan hasil usaha yang menguntungkan dan terus tumbuh, serta berkomitmen untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat. Semua komitmen ini akan dilakukan dengan perilaku yang transparan dan dapat dipercaya kepada semua pihak yang memiliki kepentingan terkait [2].

PT. Pos Indonesia telah mengembangkan teknologi informasi dalam layanan pelanggan dengan meluncurkan inovasi baru, yaitu aplikasi Pospay sebagai platform layanan keuangan digital. Aplikasi ini memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, termasuk pembayaran tagihan, pengiriman uang, dan

pembelian voucher. Seiring berjalannya waktu, Pospay telah mengalami peningkatan popularitas yang signifikan, terlihat dari bertambahnya jumlah pengguna. Untuk lebih meningkatkan pengalaman pengguna, beberapa fitur baru telah diperkenalkan, seperti layanan *top-up e-money* dan pembelian voucher streaming.

Pelayanan Pospay begitu mudah, lebih cepat, dan aman karena menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP) atau layanan pembayaran terpadu. System Online Pelayanan Payment adalah aplikasi yang digunakan untuk melayani pembayaran tagihan pelunasan pelanggan [3]. Layanan jasa keuangan Pospay dalam penerapannya menjalin kerjasama dengan beberapa mitra kerja antara lain dengan perusahaan finance atau asuransi, perusahaan telekomunikasi, perbankan, PT PLN (Persero), PDAM, Pajak Pratama, dan rumah zakat. Dengan adanya penerapan Pospay di Masyarakat secara tidak langsung memperbaiki citra PT POS dalam mengembangkan pelayanan prima kepada para pelanggan yang dapat bersaing dengan pihak swasta.

Pada implementasinya, berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan dari jumlah 120 responden, terdapat 63 pengguna aplikasi pospay menyatakan keluhan. Keluhan ini mewakili 30,2% pengguna aplikasi Pospay bahwa respon aplikasi yang lambat. Sehingga dapat mempersulit kebutuhan pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dari aspek penggunaan, karena tingkat usability memiliki konsekuensi terhadap penerimaan aplikasi, manfaat yang dirasakan oleh pengguna, dan kelangsungan penggunaan aplikasi tersebut. Semakin tinggi tingkat *usability* suatu aplikasi, semakin baik pengguna memahami aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka [4].

Evaluasi kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dianggap sangat krusial karena dapat menjadi landasan bagi pengembang untuk

meningkatkan kualitas layanan aplikasi tersebut. Tentu saja, baik pengguna maupun pengembang memiliki keinginan untuk membuat aplikasi tersebut menjadi lebih baik [5]. Ini tentu akan menjadi perhatian pengelola aplikasi untuk memperbaiki dan mengevaluasi kualitas layanan aplikasi mereka. Kualitas layanan menjadi elemen kunci dalam mengukur kepuasan penggunanya [6] .

Metode *Cabanillas* adalah metode yang di kembangkan oleh Fransisco Lie'bana-Cabanillas, Fransisco Mun oz-Leiva dan Francisco Rejo n-Guardia. Pada dasarnya model ini masih mengacu dengan metode TAM [7]. Namun, pada dasarnya penelitian ini hanya menggunakan variable yang dikembangkan Cabanillas. Metode Cabanillas sendiri mempunyai lima variable pengukuran yang di antaranya Aksesibilitas (*Accesibility*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), Kepercayaan (*Trust*), Kegunaan (*Usefulness*), dan Kepuasan (*Satisfaction*). Alasan penelitian ini menggunakan metode Cabanillas dikarenakan skala pengukuran yang dimiliki oleh Cabanillas sesuai dengan konteks permasalahan yang dibahas dalam analisis sebelumnya yang dilakukan tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis, tetapi juga aspek perilaku dan kognitif. Selain itu, model Cabanillas dianggap sebagai pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengartikan kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [7]. Alat untuk mengukur pada analisis ini adalah SEM-PLS/SmartPLS (Structural Equation Modeling Partial Least Square) [7].

Berdasarkan Penjelasan dan Penjabaran di atas, maka akan dilaksanakannya analisis yang berjudul “Analisis Kepuasan Minat Pengguna Aplikasi PosPay Melalui Metode Cabanillas di Banyumas” Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi PosPay.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat dijelaskan masalah yang terjadi pada Aplikasi PosPay masih terjadi beberapa kendala pada penggunaan seperti Ada beberapa fitur yang pengoperasian nya sulit untuk digunakan atau bahkan tidak bisa digunakan, Aplikasinya merespon dengan lambat sehingga membuat kinerjanya kurang baik, maka menyebabkan kurang maksimal bagi penggunanya. Rumusan masalah ini dibutuhkannya analisis kepuasan pengguna untuk memberikan peningkatan pada layanan aplikasi Pospay

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan, terdapat poin pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Cabanillas?
2. Apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada Aplikasi PosPay?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi PosPay Melalui Metode Cabanillas Untuk memahami elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi Pospay.

## **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam rangka untuk memahami cakupan penelitian ini meliputi hal-hal berikut:

- a. Penelitian ini menggunakan data yang dipakai berasal dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Purwokerto.
- b. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna PosPay cabang Purwokerto

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah berupa manfaat penelitian teoritis dan manfaat penelitian praktis dan diharapkan dapat memberikan sebuah kontribusi diantaranya:

1. Menambah referensi terkait system informasi terutama untuk integrasi metode Cabanillas pada aplikasi PosPay atau aplikasi lainnya.
2. Membantu mengetahui hasil pengukuran berupa analisis kepuasan minat pengguna pada aplikasi PosPay
3. Hasil penelitian ini diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai landasan ataupun rujukan untuk penelitian selanjutnya.