

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. Saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman maupun transaksi secara online kepada masyarakat salah satunya adalah aplikasi yang digunakan oleh PT Pegadaian Rantepao yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service yang mana aplikasi ini menggunakan sistem penyaluran pinjaman dan transaksi online yang praktis, cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman dan transaksi oleh para nasabah maupun calon nasabah. Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah, sejak PT Pegadaian akhirnya meluncurkan aplikasi Aplikasi Pegadaian Digital Service. Aplikasi ini diharapkan akan membantu para nasabah melakukan transaksi melalui smartphone tanpa harus melakukan transaksi secara manual.

Pegadaian terus berkembang dengan menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan, seperti gadai, pembiayaan mikro, investasi emas, dan layanan perbankan. Peran Pegadaian dalam masyarakat Indonesia sangat penting karena memberikan akses keuangan kepada individu dan usaha kecil dengan jaminan barang berharga, membantu meringankan beban keuangan mereka.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting karena menyangkut perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Begitu banyak alat riset yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya adalah analisis GAP atau kesenjangan, dimana terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru. Maka dari itu sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah supaya nasabah merasakan kenyamanan atas fasilitas yang kita berikan. Hal inilah yang dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan untuk memikat minat dan melayani nasabah dengan memberikan pelayanan berupa kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi melalui perkembangan produk-produk baru yang semakin canggih.

Beberapa masalah yang sering terjadi pada aplikasi pegadaian meliputi lambatnya respon atau kinerja aplikasi, kesulitan saat login atau akses akun, gangguan pada fitur pembayaran atau transaksi, serta kendala dalam mendapatkan informasi terkait produk atau layanan pegadaian. Juga, ada kemungkinan adanya bug atau kesalahan teknis lainnya yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan

dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut [1] Penilaian kepuasan tersebut diamati dari lima buah dimensi yaitu, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Dengan melihat permasalahan yang ada pada aplikasi pegadaian digital service pada Pt Pegadaian Rantepao. Sehingga dalam penelitian ini mendorong penulis untuk menganalisis dan akan mengajukan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pegadaian Rantepao Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis dapatkan dalam berlangsungnya penelitian adalah bagaimana mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital service menggunakan metode *end user computing satisfaction*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital service menggunakan metode *end user computing satisfaction*.

.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Masalah yang dibahas adalah tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital *service* .
- b. Metode yang digunakan peneliti adalah metode EUCS yang membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Menambah wawasan mengenai metode *End User Computing Staticfation* (EUCS) pada kepuasan pelanggan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dalam penelitian ini mampu memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan.
- b. Memberikan rekomendasi kepada perusahaan yang bersangkutan dalam hubungan jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan