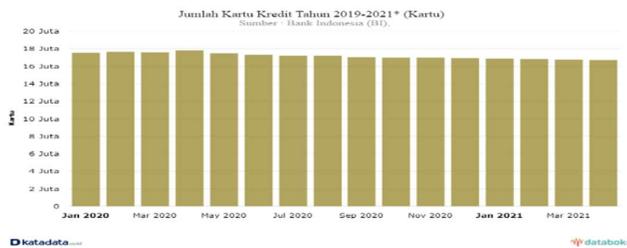


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepemilikan kartu kredit dinilai menciptakan persepsi bagi pengguna berkaitan dengan gaya hidup. Kekayaan individu dinilai sebagai salah satu alat ukur dari adanya kepemilikan kartu kredit. Kartu kredit dinilai sebagai alat pembayaran yang memudahkan transaksi pada era modern dan digital saat ini. Kartu kredit dapat dilakukan melalui m-banking sehingga memudahkan transaksi belanja di berbagai pusat perbelanjaan modern. Kartu kredit yang digunakan sebagai alat transaksi melalui m-banking memberikan *reward* maupun diskon. Pertumbuhan jumlah transaksi mulai mengalami peningkatan pada bulan Mei 2020. Data tersebut ditunjukkan melalui gambar grafik berikut ini.



Gambar 1.1

Pertumbuhan Kartu Kredit di Indonesia

Sumber : Bank Indonesia 2020

Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa Mei 2020 transaksi mencapai 17,5 juta kemudian terkena pandemic hingga menurun menjadi 16,7 juta transaksi pada April 2021 (Monavia, 2021). Peningkatan transaksi kartu kredit melalui m-banking terjadi setelah pada pelonggaran PPKM bahkan menembus hingga 42 triliun pada September 2021 khususnya pada transaksi pariwisata (Khadijah, 2021). Hal ini memberikan gambaran bahwa prospek penggunaan kartu kredit melalui

m-banking sangat diperlukan bahkan kerap dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media transaksi pembayaran.

Penggunaan kartu kredit dengan sistem m-banking ini digunakan sebab berbagai fitur yang memudahkan transaksi tanpa melalui cash sehingga dinilai fleksibel, kemudahan pembayaran cicilan bahkan promosi tanpa bunga 0% namun tetap harus diimbangi dengan adanya penerapan kebijakan dalam pengelolaan keuangan yang baik (Fadilah, 2021).

Fenomena terkait niat kepemilikan kartu kredit saat ini menunjukkan adanya kepuasan dari nasabah sehingga masyarakat Indonesia memiliki ketertarikan mengenai transaksi pembayaran dan hal ini berkaitan dengan kualitas sistem. Masyarakat semakin dimudahkan untuk melakukan transaksi hanya dalam hitungan detik (Monavia, 2021). Transaksi kartu kredit digunakan agar berbagai transaksi pembayaran terasa lebih mudah maupun efisien sehingga lebih praktis (Khadijah, 2021). Tren yang menonjol di tahun 2018, menunjukkan semakin banyaknya niat perilaku yang menunjukkan kepemilikan kartu kredit untuk transaksi (Fadilah, 2021). Kepuasan menggunakan kartu kredit untuk transaksi yang membuat konsumen lebih konsumtif dapat memberikan keuntungan besar bagi *merchant* yang telah bekerjasama serta mendorong semakin banyaknya *merchant* atau toko menyediakan sistem pembayaran kartu kredit untuk menaikkan keuntungan dan hal ini berkaitan dengan kualitas informasi yang diberikan (Monavia, 2021).

Sistem pembayaran kartu kredit ini dapat dilakukan melalui *m-banking*. Sistem ini digunakan oleh nasabah untuk memudahkan berbagai pembayaran dan transaksi. Nasabah menilai sistem *m-banking* kartu kredit ini sebagai fasilitas yang memudahkan masyarakat sebagai faktor yang mendorong kepuasan nasabah menggunakan kartu kredit terkait dengan kualitas sistem dan kualitas informasi yang diberikan oleh pihak perusahaan khususnya pada penelitian ini perbankan (Phuong & Tran, 2018). Beberapa penelitian menjelaskan bahwa hal yang mendorong kepuasan individu dalam penggunaan kartu kredit antara lain terkait dengan kualitas sistem dan kualitas informasi, kedua hal ini dinilai memiliki dampak,

hubungan atau pengaruh pada dorongan perilaku untuk memiliki kartu kredit (Zandi, et al., 2019). Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa berbagai model konstruksi penelitian menjelaskan terkait pengaruh factor kualitas sistem dari sisi pemahaman terkait beban biaya keuangan turut memberikan dampak, hubungan atau pengaruh pada dorongan perilaku untuk merasakan kepuasan atas penggunaan kartu kredit (Satriyono, et al., 2022). Penelitian (Rismayadi, et al., 2020) ini memberikan gambaran luas terkait dengan berbagai factor kepuasan penggunaan kartu kredit dikaitkan dengan perilaku psikologi konsumen dan model Delone & Mclean. Menurut (Potrich, et al., 2017) bahwa terdapat hubungan dan dampak sikap dapat mempengaruhi niat perilaku tertentu berkaitan dengan kepuasan individu. Pemanfaatan teknologi atau model Delone & Mclean dianggap sebagai konsep model keberhasilan teknologi terkait kualitas sistem dan kualitas informasi yang menghasilkan kesediaan individu dalam merasakan kepuasan ketika menggunakan kartu kredit (Huda, 2018). Berbagai manfaat yang dirasakan serta kemudahan yang diterima individu terhadap sebuah teknologi baru tentu akan mendorong individu tersebut melakukan sebuah penerimaan atas teknologi baru yang berkembang (Kayani, et al., 2021).

Berdasarkan uraian di atas, maka penting untuk dilakukan penelitian berkaitan dengan peran kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan kartu kredit BCA di Malang. Penelitian sejenis terkait dengan tema belum ada di Indonesia sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi, pengetahuan, serta wawasan bagi pembaca maupun penelitian berikutnya terkait dengan *setting* industri khususnya di perbankan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana deskripsi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap *end user satisfaction* sistem informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang?

2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap *end user satisfaction* sistem informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap *end user satisfaction* sistem informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap *end user satisfaction* sistem informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang?

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini yakni :

1. Untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap *end user satisfaction* sistem informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap *end user satisfaction* sistem informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap *end user satisfaction* sistem informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap *end user satisfaction* sistem informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat pada nasabah BCA dan pihak akademisi sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan hasilnya akan mampu menjelaskan proses mengukur kualitas layanan, sistem dan informasi *m-banking* kartu kredit nasabah BCA di Malang.

2. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan khususnya pengembangan sistem informasi. Teori berikutnya yang digunakan terkait model Delone & MClean memperkuat asumsi penelitian berkaitan dengan sistem informasi khususnya kepuasan penggunaan kartu kredit nasabah BCA di Malang.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat diterapkan sebagai acuan dalam mengambil kebijakan sistem informasi khususnya bagi perusahaan perbankan BCA agar dapat memahami kebutuhan nasabah terkait dengan dorongan kepuasan atas memiliki kartu kredit untuk keperluan transaksi.

### **1.5 Batasan Penulisan**

Batasan penulisan pada proposal penelitian ini sebagai berikut, variabel hanya kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi dan kepuasan penggunaan kartu kredit. Penelitian dilakukan pada nasabah BCA yang memiliki kartu kredit di Malang dengan rentang usia di atas 17 tahun. Pemilihan kartu kredit BCA sebab kartu kredit BCA memiliki pengguna tertinggi berdasarkan data Bank Indonesia dibandingkan pengguna kartu kredit bank lain seperti Mandiri, BRI dan sebagainya.