

BAB I

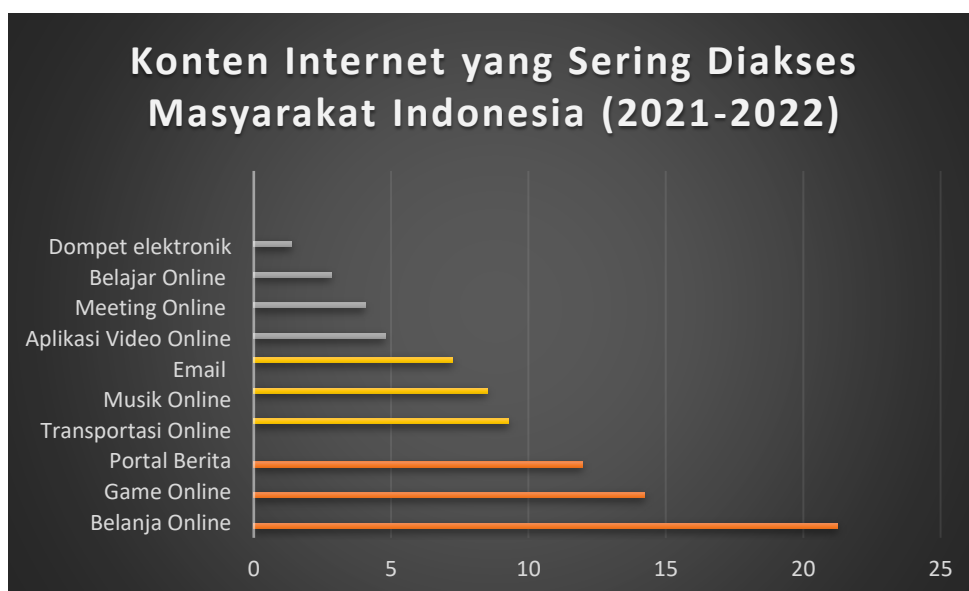
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan sebuah organisasi dalam persaingan bisnis. Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapat informasi yang dibutuhkan. Salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah perbankan [1]. Perbankan merupakan lembaga yang sangat penting bagi sistem perekonomian suatu negara dan sebagai alat pelaksanaan kebijakan moneter [2]. Peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Semua sektor usaha baik sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa perumahan, dan lainnya sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam mengembangkan usahanya [3]. Perkembangan teknologi yang sangat maju ini dimanfaatkan oleh perbankan dengan tujuan agar organisasinya berjalan dengan baik demi meningkatkan prestasi kerja [4]. Hal ini diwujudkan demi pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk layanan *mobile banking* yang dikenal juga sebagai *M-Banking*.

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, sejarah, dan lain sebagainya. *Mobile banking* atau biasa disingkat menjadi *M-Banking*, merupakan sistem yang memungkinkan penggunaanya untuk melihat transaksi finansial dari *smartphone* atau perangkat *mobile wireless* lainnya. Ruang lingkup layanan yang ditawarkan dapat mencakup fasilitas untuk melakukan transaksi bank dan membayar tagihan, untuk mengelola akun dan untuk mengakses informasi yang disesuaikan [2].

Sebagaimana survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022 sebanyak 21,16% pengguna internet melakukan transaksi [5]. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan. Semakin marak bisnis daring (*online shop*) serta pertumbuhan jenis dan jumlah *smartphone* yang semakin meningkat telah memberikan andil dalam pertumbuhan transaksi melalui *M-banking* [6]. Hal itu dimanfaatkan oleh perbankan untuk melayani transaksi dengan online juga [5].



Gambar 1. 1 Layanan diakses dengan Internet

(Sumber: APJII,(2022))

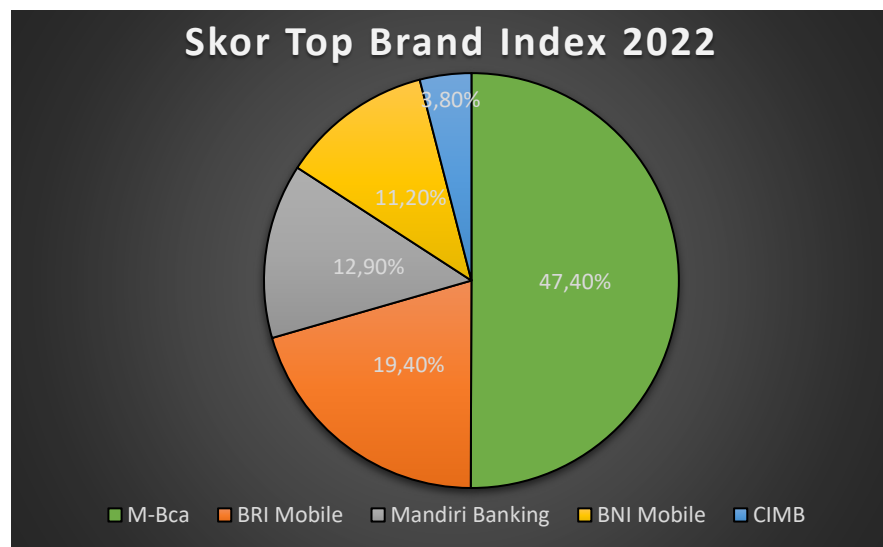
Menurut survei yang digelar *Top Brand Award*, m-BCA merupakan aplikasi *mobile banking* paling populer di Indonesia pada 2022. Penilaian ini dibuat berdasarkan survei terhadap 8.500 responden yang tersebar di 15 kota besar Indonesia.

Responden pada survei tersebut terdiri dari 6.000 sampel acak, 1.700 sampel *booster*, dan 800 sampel *booster* B2B. Sampel pada survei Top Brand

Award Indonesia dipilih dengan metode *multistage area random sampling* dan *purposive sampling*. Sampel tersebut menggunakan kuesioner terstruktur yang didesain untuk mengukur tiga parameter [7], yaitu:

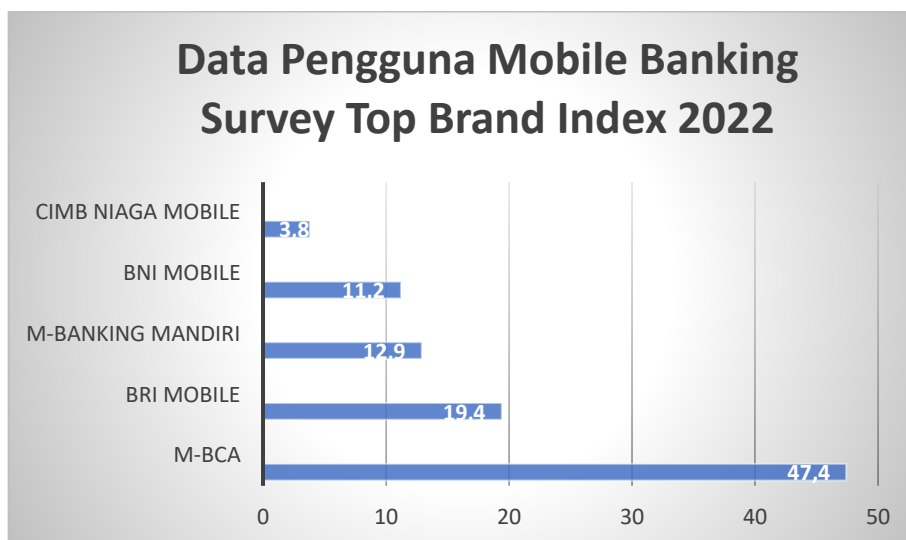
1. *Top of Mind*: merek produk pertama yang disebut responden
2. *Last Usage*: merek produk terakhir yang digunakan responden
3. *Future Intention*: keinginan responden untuk menggunakan produk merek tersebut di masa depan.

Skor *Top Brand Index* (TBI) diperoleh dengan cara menghitung rata-rata terbobot masing-masing parameter. Dengan sistem penilaian tersebut, aplikasi *mobile banking* besutan Bank Central Asia (BCA), yaitu m-BCA, memperoleh skor TBI sebesar 47,4%, tertinggi dibanding para pesaingnya. Di peringkat kedua ada BRI *Mobile* dengan skor TBI 19,4%. Diikuti *M-Banking* Mandiri 12,9% dan BNI *Mobile* 11,2%. Sementara itu, CIMB Niaga *Mobile* tercatat memiliki skor TBI terendah dalam daftar ini, yakni 3,8% [8].



Gambar 1. 2 Top Brand Mobile banking

(sumber : Top Brand Index 2022)



Gambar 1. 3 Data pengguna mobile banking

(sumber: Databoks,2022)

Sebagai aplikasi *mobile* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan perbankan yang dimana pengguna melakukan transaksi tanpa harus pergi ke banknya langsung. Maka diharapkan aplikasi ini memiliki manfaat dan kegunaan (*usability*) yang baik. Dari kebutuhan yang saat ini yang sangat melekat pada kehidupan sehari-hari maka perlu dilakukannya penelitian dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Nielsen's Attributes of Usability (NAU)*[1]. *Usability testing* mengetahui evaluasi pada aplikasi *mobile banking* pada *Top Brand Index 2022*, 5 Aplikasi *Mobile banking* perbankan Indonesia. *Usability Testing* pada penelitian ini juga mengukur kemudahan dalam menggunakan aplikasi dan pengguna mendapatkan tujuannya dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut[9]. Metode *SUS* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat *usability* pada aplikasi *mobile banking* perbankan. Pentingnya melakukan evaluasi melalui pengujian kegunaan (*usability*) untuk mengetahui nilai *usability* pada 5 aplikasi *mobile banking* teratas pada *Top Brand Award 2022*.

Berdasarkan hasil ulasan dari platform distribusi aplikasi seperti *Play Store* dan *App Store*, masih ditemukan ulasan dimana pengguna merasa tidak nyaman serta merasa kebingungan saat menggunakan aplikasi *mobile banking*. Permasalahan yang dialami pengguna pada setiap *mobile banking* secara umum

memiliki ulasan yang hampir sama yaitu aplikasi yang sering mengalami *error*, aplikasi sulit untuk digunakan, sulit menemukan menu yang ingin diinginkan, serta tampilan aplikasi yang tidak nyaman bagi pengguna. Ulasan pada 5 aplikasi mobile banking terlampir pada halaman lampiran.

Pentingnya pengujian usability pada aplikasi *mobile banking* untuk pengguna adalah untuk menjamin bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut menjadi lebih baik, lebih sederhana, dan memuaskan. Pengujian ini bertujuan untuk menemukan masalah-masalah yang dapat menghalangi atau mengurangi kualitas pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Terdapat berbagai metode dalam melakukan pengujian *usability*, salah satunya yaitu *System Usability Scale (SUS)* dan *Nielsen's Attributes Of Usability (NAU)*. Evaluasi *usability* dapat dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Metode SUS merupakan alat pengujian *usability* yang menggunakan 10 buah pertanyaan yang telah ditetapkan sebagai alat ujinya [10]. Hasil dari pengisian kuesioner selanjutnya direkapitulasi untuk dianalisa dan dibandingkan sebagai bahan evaluasi serta masukkan terhadap pengembangan dalam sebuah *website*. Kajian tentang *usability* merupakan bagian dari bidang ilmu multidisiplin Interaksi Komputer dan Manusia (IMK) [11]. IMK merupakan bidang ilmu yang mempelajari bagaimana mendesain tampilan layar komputer dalam sebuah sistem informasi, agar nyaman digunakan oleh pengguna [12]. Menurut Carsten dan Patterson [11], IMK berfokus pada pengembangan kapabilitas manusia untuk menggunakan mesin, mendesain dan membangun *interface*, optimasi proses antara manusia dan mesin, *usability interface*, dan komunikasi yang lebih baik antara manusia dengan mesin [13]. IMK bertujuan untuk menghasilkan sebuah sistem yang mudah digunakan, aman, dan efisien [14]

Metode selanjutnya yang dipakai pada penelitian ini ialah *metode Nielsen's Attributes Of Usability* (NAU). Metode NAU adalah metode yang bertujuan untuk melakukan pengujian kualitatif terkait *usability* pada suatu aplikasi dengan memanfaatkan media kuesioner.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang menyatakan bahwa adanya ulasan dari pengguna merasa tidak nyaman pada tiap 5 aplikasi *mobile banking* sesuai dengan *Top Brand Award*. Selain itu belum ditemukan penelitian yang membandingkan nilai *usability* 5 aplikasi *mobile banking* sekaligus. Hal ini menjadi tumpuan pentingnya dilakukan pengukuran pada aplikasi *mobile banking* yang ada di Indonesia dengan kategori 5 Top Aplikasi *Mobile banking* menurut *Top Brand Index 2022* dalam tingkat efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi perbankan Indonesia dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka yang pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi nilai *usability* pada sebuah aplikasi ?
2. Bagaimana cara meningkatkan nilai *usability* pada sebuah sistem?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan untuk :

1. Menganalisis perbandingan nilai *usability* pada 5 top aplikasi *mobile banking* menurut *Top Brand Award* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU).
2. Hasil analisis perbandingan nilai *usability* dari 5 aplikasi *mobile banking* yang terdaftar dalam *Top Brand Award 2022*, serta sebagai referensi bagi pengembang aplikasi *mobile banking* yang ingin mengembangkan aplikasi baru.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka penelitian ini membataskan ruang lingkup penelitian, sebagai berikut:

1. Analisis ini dilakukan untuk mengukur aspek nilai *Usability* pada top 5 Aplikasi *mobile banking* versi *Top Brand Index award 2022*, yaitu m-Bca, BRI-Mobile, m-Banking Mandiri, BNI Mobile, dan CIMB Niaga Mobile.
2. Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Nielsen's Attributes Of Usability (NAU)* dengan kuesioner SUS dan NAU dimana pengukuran dilakukan dalam skala Likert berupa angka 1-5.
3. Responden dari penelitian ini merupakan pengguna yang menggunakan aplikasi lima *mobile banking* dalam penelitian ini.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai dan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pemilik atau pengembang aplikasi *mobile banking*
Manfaat penelitian ini kepada pemilik maupun pengembang aplikasi *mobile banking* ialah menjadi evaluasi pada sistem yang ada pada aplikasi *mobile banking*.
2. Bagi penulis
Manfaat penelitian ini kepada penulis ialah menambah wawasan tentang metode *System Usability Scale* dan *Nielsen's Attributes of Usability* dalam pengujian nilai *usability* pada suatu aplikasi *mobile banking*.