

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang di atas, penelitian ini memakai metode *system usability scale* (SUS) untuk menganalisis *usability* mengenai aplikasi BNI *Mobile Banking*. Adapun subjek dari penelitian ini ialah para pengguna (*user*) aplikasi BNI *Mobile Banking* di Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang sudah memakai aplikasi tersebut. Adapun objek penelitian ini adalah aplikasi BNI *Mobile Banking*.

3.2 Alat dan Bahan

Dalam penelitian ini menggunakan alat dan bahan untuk mendukung keberhasilan penelitian. Adapun alat dan bahan yang dimaksud meliputi:

3.2.1 Alat

Alat yang dipakai dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), adapun rinciannya sebagai berikut :

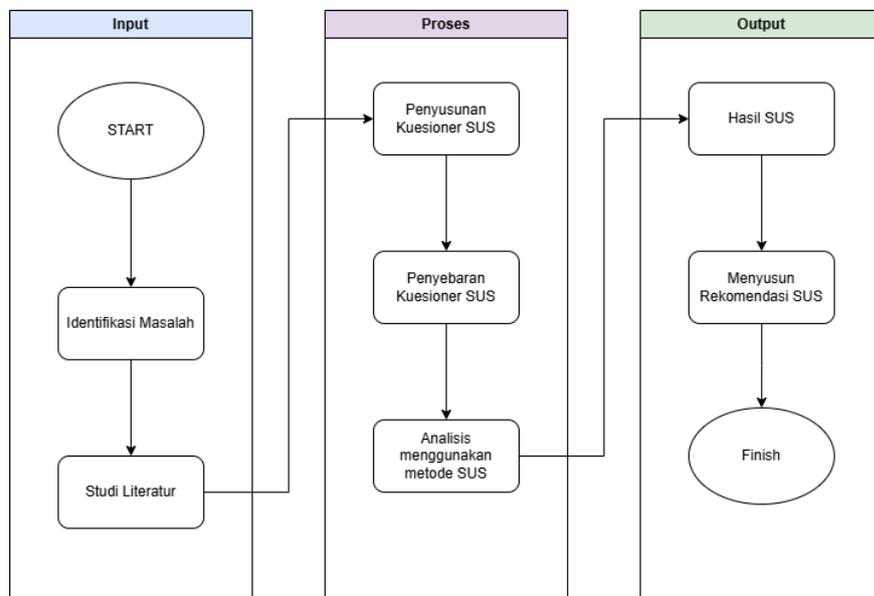
1. Perangkat Keras (*Hardware*)
 - a. Device : LAPTOP-52GV IP4S
 - b. Processor : Intel(R) Celeron(R) N5100 @ 1.10GHz 1.11 GHz
 - c. RAM : 4GB
2. Perangkat Lunak (*Software*)
 - a. SPSS
 - b. Windows 11
 - c. Aplikasi BNI *Mobile Banking*
 - d. Google Form

3.2.2 Bahan

Bahan yang penulis gunakan untuk penelitian ini yaitu penilaian atau responden terhadap kuesioner SUS.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Proses penelitian diawali menggunakan studi literatur yang mendukung penelitian yang berhubungan pada skala *system usability scale*. Selanjutnya data dikumpulkan dan diproses berdasarkan temuan dari kuesioner yang dibagikan. Adapun tahapan yang penulis lakukan seperti pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini peneliti mengamati, menyelidiki, dan mengevaluasi aplikasi BNI *Mobile Banking* untuk mengenali masalah tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BNI *Mobile Banking* dalam kerangka kerja yang berkelanjutan.

3.3.2 Studi Literatur

Pada tahapan ini berisi tentang pemahaman mengenai literatur yang berhubungan dengan metode *system usability scale* (SUS). Studi literatur yang

penulis lakukan diambil dari jurnal atau google scholar. Pada tahapan ini penulis melakukan pencarian dengan membandingkan penelitian terdahulu untuk dilakukan terhadap penelitian ini.

3.3.3 Penyusunan Kuesioner SUS

Pada tahap ini, kuesioner berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dengan melibatkan banyak responden. Kuesioner disebarakan melalui *Google Forms* dan digunakan untuk menganalisis *usability* aplikasi *BNI Mobile Banking*. Kuesioner SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang menggunakan skala *Likert* lima poin dari *System Usability Scale* (SUS). Pertanyaan dengan nomor ganjil mengevaluasi aspek positif, sementara pertanyaan dengan nomor genap mengevaluasi aspek negatif. Berikut adalah 10 pertanyaan yang akan diajukan kepada responden dalam kuesioner ini.:

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner (*System Usability Scale*) SUS

NO	PERTANYAAN
1	Saya berfikir akan menggunakan aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> ini lagi.
2	Saya merasa aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> ini mudah digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau tenaga ahli dalam menggunakan aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> ini.
5	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak sesuai pada aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> ini).
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> ini dengan cepat.
8	Saya merasa aplikasi <i>BNI Mobile Banking</i> ini membingungkan.

NO	PERTANYAAN
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i> ini.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i> ini.

Pada penelitian ini menggunakan metode simple random sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel secara sederhana yang di mana sampel diambil secara acak dari populasi. Adapun total populasi civitas akademik IT Telkom Purwokerto sejumlah 4.901. Berikut hasil dari perhitungan responden dengan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4901}{1 + (4901)(0,1)^2} \quad (2.2)$$

$$n = \frac{4901}{50,01} = 98$$

Sehingga jumlah dari sample pada penelitian ini adalah 98 responden.

3.3.4 Penyebaran Kuesioner

penyebaran kuesioner dilakukan dengan menerapkan *System Usability Scale* (SUS) yang berisikan aspek *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* serta *satisfaction* dengan cara mengukur menggunakan angka pada skala 1 hingga 5. Menyusun data dan menyebarkan survei menggunakan Google Form, kemudian melakukan penyebaran survei melalui platform media sosial langsung kepada pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking*. Pengujian informasi mengolah data yang dikumpulkan dari survei dengan metode *System Usability Scale* (SUS), yang terdiri dari 10 pertanyaan didasarkan pada feedback dari responden yang menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap pencapaian tujuan sistem.

3.3.5 Analisis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)

Analisis Skor SUS dihitung dengan memproses data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden, dengan tujuan menggali informasi dari hasil pengumpulan data tersebut. Metode *system usability scale* dipakai sebagai memproses pengolahan data dan rumus 2.1 menunjukkan jumlah skor rata-rata nilai pertanyaan SUS.

3.3.6 Hasil *System Usability Scale* (SUS)

Tahap ini merupakan hasil dari pengukuran SUS yaitu dengan cara ubahlah nilai setiap pertanyaan pada urutan ganjil dengan mengurangi satu. Misalnya, jika pertanyaan 1 memiliki skor 4, maka kurangi 4 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 1 menjadi 3. Untuk setiap pertanyaan pada urutan genap, kurangi nilai tersebut dari lima. Misalnya, jika pertanyaan 2 memiliki skor 1, maka kurangi 5 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 2 menjadi 4. Setelah itu, tambahkan nilai-nilai dari pernyataan yang bernomor genap dan ganjil. Kemudian, hasil penjumlahan tersebut kalikan dengan 2,5.

3.3.7 Menyusun Rekomendasi *System Usability Scale* (SUS)

Tahap ini dilakukan untuk rekomendasi perbaikan SUS pada aplikasi BNI *Mobile Banking* yang didasarkan pada tanggapan responden terhadap kuesioner SUS. Setelah mengidentifikasi penyebab dari masalah tersebut, maka dapat ditentukan saran yang tepat untuk perbaikan aplikasi BNI *Mobile Banking*.