

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi terutama di Indonesia berkembang cepat. Adanya teknologi informasi dan komunikasi memudahkan kita memperoleh data-data yang kita perlukan kapanpun dan dimanapun[1]. Teknologi ialah suatu perkembangan perangkat keras (hardware) ataupun fitur lunak (aplikasi) yang didasari ilmu pengetahuan dengan bersamaan perkembangan zaman serta didasari kebutuhan pengguna saat ini[2]. Teknologi *mobile banking* ialah salah satu teknologi yang Tengah mengalami pertumbuhan dimasyarakat saat ini. Melalui munculnya inovasi *mobile banking*, paradigma baru dari penggunaan dengan bantuan teknologi telah muncul[3].

BNI *Mobile Banking* adalah salah satu layanan *mobile banking* terbaik. Bank ini aman, mudah, dan cepat menawarkan layanan seperti transaksi informasi saldo, transfer, pembelian kredit, dan lain-lain, serta mampu diakses dimana pun dan kapan pun[4]. Di Indonesia, *mobile banking* sangat banyak digunakan di daerah kota daripada di desa. Ini disebabkan oleh fakta bahwa orang-orang di perkotaan lebih familiar dengan menggunakan bank sebagai tempat untuk melakukan kegiatan finansial daripada orang-orang di pedesaan.[5]. Karena hanya dapat diakses melalui smartphone, pelanggan tidak perlu meninggalkan rumah untuk melakukan transaksi di ATM [6].

Mengingat bahwa aplikasi BNI *Mobile Banking* dirancang untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, dapat diharapkan bahwa aplikasi ini akan menyediakan kualitas fungsi dan pengalaman pengguna yang memuaskan. Namun, setelah memeriksa ulasan pada *google play store* ataupun *apps store* dan wawancara pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* di Kawasan IT Telkom Purwokerto, ternyata sebagian pengguna mengeluhkan penggunaan dari aplikasi BNI *Mobile Banking*. Dari permasalahan tersebut termasuk ke dalam masalah *Usability* yang terdapat dalam aplikasi BNI *Mobile Banking*.

Usability merupakan karakteristik keunggulan yang memustikan kemudahan penggunaan antarmuka pengguna. *Usability* berasal dari kata *usable*, yang menunjukkan standar kualitas produk yang mudah dipakai, mudah ditinjau, dan memberi dorongan pada pengguna buat memakainya untuk sarana dalam membantu mengerjakan tugas[7]. Kualitas informasi adalah kualitas isi pada situs, dan interaksi layanan ialah tingkat interaksi layanan yang dialami pengguna saat menjelajahi situs[8]. *Usability* memiliki 5 kategori elemen yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error* dan *Satisfaction*[9]. *Learnability* sejauh mana user baru bisa dengan cepat menguasai metode memakai produk ataupun sistem. *Efficiency* sejauh mana user bisa mengeksekusi tugas mereka dengan cepat sehabis mereka menguasai metode menggunakan produk. *Memorability* sejauh mana pengguna yang sudah menggunakan produk ataupun sistem dalam jangka waktu tertentu bisa dengan cepat mengingat serta menggunakan kembali fungsionalitasnya tanpa butuh pembelajaran ulang. *Error* kemampuan sistem buat mengakomodasi kesalahan pengguna. *Satisfaction* sejauh mana pengguna merasa puas dengan pengalaman pemakaian produk ataupun sistem[10].

System Usability Scale (SUS) sudah menjadi kuesioner yang banyak digunakan pada penilaian pengguna. Pada penelitian ini akan memakai metode *System Usability Scale* (SUS). Bahan pengukuran yang dipakai untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan produk yaitu *System Usability Scale* (SUS)[11]. *System Usability Scale* (SUS) mempunyai sejumlah fitur yang membuatnya unik dan beda dari kuesioner lainnya. Pertama, *System Usability Scale* (SUS) memiliki sepuluh pertanyaan, untuk memastikan kemudahan dan kecepatan dalam penyelesaian oleh responden. Selanjutnya, *System Usability Scale* (SUS) bersifat teknologi-agnostic, yang artinya bahwa itu bisa dipakai secara luas untuk menilai mendekati semua jenis interface, termasuk dalam situs web dan perangkat pintar (*smartphone*)[12].

Dari permasalahan maka diperlukan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur seberapa puas pengguna menggunakan aplikasi BNI *Mobile Banking* dan rekomendasi perbaikan pada aplikasi BNI *Mobile Banking* dengan tujuan meningkatkan tingkat *usability*. Dalam hal ini peneliti memiliki tujuan yaitu diharapkan pada aplikasi BNI *Mobile Banking* mampu menyelesaikan setiap

masalah yang dialami pengguna aplikasi tersebut dan segera diatasi oleh perusahaan *mobile banking* guna menjaga kenyamanan dan kemudahan konsumen untuk memakai aplikasi *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya mengenai Analisis *Usability* Pada Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) mendapatkan hasil yang cukup baik pada beberapa penelitian sebelumnya yang melakukan perbandingan. Oleh karena itu penulis ini melakukan analisis *usability* metode kuesioner yang digunakan dalam aplikasi BNI *mobile banking* *System Usability Scale* (SUS) guna mencari tahu tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi BNI *Mobile Banking*. Penelitian ini dituangkan ke dalam Tugas Akhir yang berjudul **“PENGUJIAN KUALITAS USABILITY PADA APLIKASI BNI MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengevaluasi pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, pertanyaan penelitian ini yaitu:

1. Seberapa baik tingkat *usability* pada aplikasi BNI *Mobile Banking*?
2. Apa saran yang bisa diberikan terhadap aplikasi BNI *Mobile Banking*?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, batasan-batasan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Difokuskan pada pembahasan masalah hanya pada *usability* aplikasi BNI *Mobile Banking*.
2. Difokuskan pada pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk dibagikan kepada masyarakat umum yang menggunakan aplikasi BNI *Mobile Banking*.

3. Difokuskan pada proses perhitungan data untuk hasil tingkat *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dapat dijabarkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi BNI *Mobile Banking* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Memberikan saran perbaikan terhadap aplikasi BNI *Mobile Banking* berdasarkan hasil *System Usability Scale* (SUS).

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, manfaat dari penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Penulis, dapat menambah pengetahuan mengenai analisis *usability* menggunakan metode *System Usability Scale*.
 - b. Bagi masyarakat, dapat memberikan pemahaman kepada semua orang tentang mengevaluasi kegunaan aplikasi BNI *Mobile Banking*.
 - c. Bagi IT Telkom Purwokerto, dapat digunakan sebagai acuan atau perbandingan dalam penelitian selanjutnya bagi para mahasiswa tingkat berikutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis, dapat menjadi alat dalam analisis aplikasi *mobile banking*.
 - b. Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai acuan bagi masyarakat saat menggunakan aplikasi *mobile banking*.
 - c. Bagi IT Telkom Purwokerto, dapat dipergunakan sebagai bahan atau sample model untuk analisis aplikasi *mobile banking* pada penelitian selanjutnya.