

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pertumbuhan ilmu serta teknologi yang terus menerus menjadi pesat pada saat ini telah mempengaruhi industri perbankan seperti halnya *mobile banking* atau *electronic banking (e-banking)* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Internet merupakan teknologi yang ideal sebagai media dalam melakukan transformasi kegiatan perbankan dalam segi penghematan biaya.

Perangkat komunikasi merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses mobile untuk mengetahui informasi keuangan.

Salah satu bank yang memanfaatkan teknologi internet dalam melayani nasabahnya adalah Bank 9 Jambi. Bank 9 Jambi meluncurkan aplikasi mobile yang digunakan oleh nasabah Bank 9 Jambi dengan menggunakan internet. Sebagai jalur komunikasi transaksinya untuk mengetahui tingkat *Usability* (kegunaan) dari suatu aplikasi perlu dilakukan sebuah pengujian. Point penting dari pengujian *Usability* (kegunaan) yaitu pengalaman yang dirasakan pengguna saat menggunakan Bank Jambi Mobile.

*Usability* menjadi faktor yang mempengaruhi sebuah aplikasi dapat dikatakan baik atau tidak *usability* sebagai atribut penilaian seberapa mudah

aplikasi dapat digunakan perancangan antarmuka yang baik akan berdampak pada kemudahan dalam berinteraksi selain itu dapat meningkatkan nilai segi kepuasan pengguna [1].

Salah satu yang digunakan yaitu *usability testing* yaitu dengan alat bantu kuesioner *USE Questionnaire*. *Usability testing* sebagai persyaratan dari sebuah perangkat lunak agar dapat diterima dengan baik oleh pengguna, karena berkaitan dengan interaksi antara sistem dengan manusia, apabila pengguna akhir puas maka perangkat lunak dapat secara efektif digunakan oleh pengguna [2].

*USE Questionnaire* adalah kuesioner pengujian oleh Arnold M. Lund (2001) dengan jumlah 30 pertanyaan. Terdapat 4 kriteria dalam *USE Questionnaire* yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*. *Usefulness*, *satisfaction*, and *ease of use Questionnaire* atau disingkat *USE Questionnaire* yaitu kuesioner yang biasa digunakan dalam *Usability* sistem komputer [3].

*USE Questionnaire* memiliki 4 parameter yang digunakan untuk analisis *usability testing* yaitu *Usefulness* (kebergunaan), *Ease of use* (kemudahan penggunaan), *Ease of Learning* (kemudahan mempelajari), *Satisfaction* (kepuasan penggunaan).

Dari ulasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile mengeluhkan yaitu kegagalan proses transaksi pembayaran pulsa dan token listrik, dan pelayanan respon yang lambat. Sehingga pengguna harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Pada melakukan transfer ke bank lain transaksi gagal namun saldo

sudah terpotong dengan permasalahan yang ada diperlukan peningkatan layanan pada aplikasi tersebut.

Dari permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada aplikasi Bank Jambi Mobile yang dituangkan dalam penelitian tugas akhir dengan judul : **“ANALISIS *USABILITY* APLIKASI BANK JAMBI MOBILE MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING* DAN *USE QUESTIONNAIRE*”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka, penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis *usability* pada aplikasi Bank Jambi Mobile dengan metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire*?
2. Apakah kegunaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Bank Jambi Mobile?.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Adapun beberapa hal yang membatasi sistem ini dalam pembuatannya, antara lain :

1. Analisis *usability* Aplikasi Bank Jambi Mobile dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire*.

2. *USE Questionnaire* memuat variabel *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning* dan *satisfaction* dengan pengukuran berupa angka dengan skala 1-4.
3. Responden merupakan nasabah Bank 9 Jambi
4. Penelitian ini hanya dilakukan wilayah Kota Jambi.

#### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan akan di jelaskan sebagai berikut :

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan adapun tujuan penelitian yang diterapkan oleh penulis, yaitu :

1. Untuk menganalisis *Usability* Bank Jambi Mobile menggunakan metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire*.
2. Untuk mengetahui bagaimana penelitian pengguna terhadap tampilan dan isi pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi aplikasi Bank Jambi Mobile diharapkan dapat mengetahui apa saja yang dilakukan untuk menjaga aplikasi agar dapat

memberikan layanan informasi, efektif bagi pengguna saat ini dan masa mendatang.

2. Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan tentang antarmuka aplikasi berdasarkan minat pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadikan referensi dalam mengembangkan aplikasi Bank Jambi Mobile.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian disesuaikan dengan sistematika penulisan yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini tentang teori-teori yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan berupa penjelasan mengenai analisis, *usability*, *usability testing*, *use questionnaire*, *mobile banking* dan penelitian sejenis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab metodologi penelitian ini berisi metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian. Uraian dapat meliputi

parameter penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik-teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta *tools* (alat bantu) yang digunakan.

**BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Dalam bab analisis ini tentang proses analisis terhadap aplikasi yang sedang berjalan, serta analisis kebutuhan aplikasi.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenai hasil dari analisis *Usability Testing* dan *USE Questionnaire* pada aplikasi Bank Jambi Mobile berdasarkan penelitian yang dilakukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab penutup ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.