

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang pesat sangat mempengaruhi sektor industri perbankan, seperti halnya *Mobile Banking* yang merupakan salah satu wujud dari pesatnya perkembangan teknologi informasi. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses *mobile* untuk mengetahui informasi keuangan, hal tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah membutuhkan waktu yang lebih khususnya dalam antrian [1].

Salah satu perbankan yang menggunakan layanan *Mobile Banking* adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), PT. Bank Tabungan Negara merupakan salah satu perusahaan di bidang perbankan yang selalu berusaha agar dapat memberikan kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi kepada para nasabahnya, salah satunya dengan cara menghadirkan fasilitas *Mobile Banking*. Layanan *Mobile Banking* ini dapat diakses melalui *smarthphone* dengan fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI, syaratnya hanya dengan memiliki rekening tabungan BTN dan mengisi formulir permohonan BTN *Mobile Banking*. Layanan yang ada pada BTN *Mobile Banking* diantaranya adalah, informasi saldo, mutasi rekening dan cetak rekening koran, informasi suku bunga dan nilai kurs, laporan rekening gabungan atau konsolidasi, serta kemudahan pembelian dan pembayaran tagihan [1].

Berdasarkan penilaian *Google Playstore* saat ini (10/9/2021) aplikasi *BTN Mobile* mendapatkan rating 3.4 dari 30 rb ulasan pengguna aplikasi. Walaupun diunduh oleh banyak pengguna namun aplikasi ini tetap mendapatkan keluhan dari beberapa pengguna. Contohnya dari beberapa pengguna aplikasi *BTN Mobile* merasa beberapa fitur yang disediakan tidak berfungsi selayaknya fitur yang disediakan pada umumnya. Pengguna juga merasa informasi yang diberikan dari penggunaan fitur kurang diberikan. Berdasarkan permasalahan yang telah didapatkan dari observasi bahwa masalah tersebut termasuk dari *usability* yang terdapat pada aplikasi *BTN Mobile*.

Dalam mengetahui seberapa efektif, efisien dan memuaskan sebuah aplikasi menurut penggunanya maka dilakukanlah pengujian *usability*. Ada beberapa metode untuk menilai *usability* suatu aplikasi yang siap digunakan yakni *SUS* (*System Usability Scale*), *QUIS* (*Questionnaire for User Interface Satisfaction*), *SUMI* (*Software Usability Measurement Inventory*), dan *PSSUQ* (*Post-Study Usability Questionnaires*) empat metode tersebut mempunyai perbedaan yang signifikan dimana *QUIS* hanya mencakup kepuasan subyektif pengguna, *SUMI* yang memiliki lisensi sekitar \$700 per bulan untuk mengukur persepsi efisiensi, efeksi, kegunaan, *systems* dan *learnability* pengguna atas *system*, *PSSUQ* yang mempunyai 16 pertanyaan mencakup kepuasan seluruh rata-rata sub-skala, dan *SUS* yang memiliki 10 pertanyaan yang masing-masing memiliki 5 poin Likert [2].

Beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi adalah seperti kasus penelitian M. Yudhi Setiawan [3] yang menganalisis *usability* dari aplikasi *Mobile JM Tools* dengan metode kuesioner *SUS*. Dalam penelitian tersebut penulis menentukan beberapa aspek berdasarkan kuisisioner *SUS* yakni efektifitas, efisiensi dan kepuasan dari pengguna aplikasi *JM Tools*. Hasil dari penelitian dari 100 responden bahwa aplikasi *JM Tools* dikatakan efektif, efisien dan cukup memuaskan bagi pengguna.

Dari permasalahan yang didapat, peneliti memutuskan untuk melakukan analisis *usability* pada *BTN Mobile* dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)* dengan aspek-aspek *usability* yaitu : efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Peneliti tertarik menggunakan metode *SUS* dalam penelitian kali ini yang dirasa lebih mudah, lebih cepat dipahami dan lebih sederhana dilakukan oleh objek penelitian, namun tetap mempertahankan kevalidan data. Penulis beranggapan demikian dikarenakan *John Brooke* mengemukakan *SUS* mempunyai 4 kelebihan utama yakni dapat digunakan dengan mudah, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit, *SUS* tersedia secara gratis, terbukti valid dan reliable, walau dengan ukuran sampel yang kecil. Hasil penelitian ini dapat menggambarkan tingkat *usability* aplikasi *BTN Mobile* dari pendapat para pengguna. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul **“ANALISIS KEGUNAAN APLIKASI PADA PENGGUNA *BTN MOBILE BANKING* MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis kualitas dan kepuasan bagi para *user* dalam menggunakan aplikasi BTN *M-Banking*?
2. Bagaimana mengevaluasi hasil analisis aplikasi untuk mengetahui nilai kegunaan dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian maka penulis melakukan pembatasan pada masalah, dimana batasan dalam masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan agar penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi BTN *M-Banking*.
2. Metode yang digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*.
3. Skala yang digunakan adalah Skala Likert dengan 5 alternatif jawaban ( Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)).
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
5. Penelitian hanya dilakukan di wilayah Kota Jambi.
6. *Software* yang digunakan untuk perhitungan data dalam penelitian ini adalah *SPSS* .
7. *Output* yang dihasilkan adalah penilaian aplikasi dari *user*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas dari aplikasi *BTN Mobile* berdasarkan hasil analisis menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.
2. Menganalisis kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi *BTN Mobile* berdasarkan hasil analisis menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.
3. Memberikan masukan kepada pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisa.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas dan kepuasan *user* dalam menggunakan aplikasi *BTN Mobile* berdasarkan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Mengetahui apakah kualitas dan kepuasan pengguna dari aplikasi *BTN Mobile* telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak.
3. Dapat membantu pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

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

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus yang mana akan digunakan penulis sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

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

Dalam bab ini menjelaskan tahapan-tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir.

### **BAB IV : ANALISIS**

Pada bab ini, penulisakan menjelaskan mengenai gambaran umum yang ada mengenai objek penelitian penulis yakni aplikasi *BTN Mobile Banking* dengan metode yang digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis dari kegunaan aplikasi BTN *M-Banking* dengan menggunakan metode yang telah ditentukan yakni metode *System Usability Scale (SUS)* dari tiap variabel yang ada dalam penelitian.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna dari aplikasi BTN *Mobile Banking* dan juga dapat dijadikan solusi bagi pihak objek penelitian, serta dapat sebagai bahan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.