

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 TAHAPAN ANALISIS

5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner dalam penelitian untuk memperoleh data dari responden. Pengujian kevalidan atau kesesuaian kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji validitas *Product Momen Pearson Correlation*. Uji validitas ini menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian.

Sebuah item akan memiliki validitas yang tinggi jika skor tersebut memiliki dukungan yang besar terhadap skor total. Dukungan setiap butir item dinyatakan dalam bentuk korelasi sehingga untuk mendapatkan validitas suatu item digunakan rumus korelasi. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment Pearson* [17].

Perbandingan koefisien validitas (r) pada tabel dan r hitung merupakan dasar pengambilan keputusan untuk menyatakan suatu item memiliki tingkat kevalidan yang baik. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka dikatakan tidak valid. Perhitungan r hitung dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutiond (SPSS)*, sedangkan r tabel didapatkan dari jumlah responden pada penelitian dengan ketentuan $df = n-2$

dengan sig 5%, n = jumlah responden. Sehingga $df = 100-2$ menjadi $df = 98$, dengan begitu r tabel dapat ditentukan dengan melihat tabel 5.1.

Tabel 5.1 Tabel r distribusi nilai

Tabel r untuk df = 51 - 100						
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah					
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005	
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393	
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354	
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317	
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280	
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244	
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210	
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176	
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143	
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110	
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079	
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048	
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018	
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988	
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959	
80	0.1829		0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818		0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807		0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796		0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786		0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775		0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765		0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755		0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745		0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735		0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726		0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716		0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707		0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698		0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689		0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680		0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671		0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663		0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654		0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646		0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638		0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Pada penelitian ini, jika melihat nilai r table = 0,1966 maka ($df= 98$ dengan sig 5%), maka apabila r hitung yang memiliki nilai dibawah 0,1966 dapat dikatakan sebagai item yang tidak valid dan harus dihapuskan agar tingkat reliabilitas kuesioner dapat menjadi semakin baik. Hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat dari gambar 5.1 dan tabel 5.2.

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	-.221*	.443**	-.036	.570**	-.146	.414**	-.063	.603**	-.139	.361**
	Sig. (2-tailed)		.027	.000	.726	.000	.148	.000	.530	.000	.167	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	-.221*	1	-.316**	.585**	-.205*	.743**	-.210*	.715**	-.403**	.585**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.027		.001	.000	.041	.000	.036	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.443**	-.316**	1	-.109	.406**	-.190	.423**	-.251*	.532**	-.133	.209*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.281	.000	.058	.000	.012	.000	.188	.037
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	-.036	.585**	-.109	1	.061	.581**	-.062	.549**	-.165	.566**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.726	.000	.281		.544	.000	.541	.000	.101	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.570**	-.205*	.406**	.061	1	-.095	.603**	-.111	.627**	-.067	.440**
	Sig. (2-tailed)	.000	.041	.000	.544		.346	.000	.272	.000	.511	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	-.146	.743**	-.190	.581**	-.095	1	-.174	.728**	-.309**	.471**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.148	.000	.058	.000	.346		.084	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.414**	-.210*	.423**	-.062	.603**	-.174	1	-.185	.626**	-.054	.359**
	Sig. (2-tailed)	.000	.036	.000	.541	.000	.084		.066	.000	.597	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	-.063	.715**	-.251*	.549**	-.111	.728**	-.185	1	-.413**	.506**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.530	.000	.012	.000	.272	.000	.066		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.603**	-.403**	.532**	-.165	.627**	-.309**	.626**	-.413**	1	-.173	.224*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.101	.000	.002	.000	.000		.086	.025
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	-.139	.585**	-.133	.566**	-.067	.471**	-.054	.506**	-.173	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.167	.000	.188	.000	.511	.000	.597	.000	.086		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.361**	.608**	.209*	.702**	.440**	.651**	.359**	.630**	.224*	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.037	.000	.000	.000	.000	.000	.025	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5.1 Hasil uji validitas

Berdasarkan hasil uji dengan aplikasi *SPSS*, r hitung yang didapatkan dari setiap item pernyataan adalah item 1 sebesar 0,361, item 2 sebesar 0,608, item 3 sebesar 0,209, item 4 sebesar 0,702, item 5 sebesar 0,440, item 6 sebesar 0,651, item 7 sebesar 0,359, item 8 sebesar 0,630, item 9 sebesar 0,224, item 10 sebesar 0,627. Dari hasil keseluruhan perhitungan validitas, 10 item dinyatakan valid karena tidak ada nilai yang berada dibawah r tabel atau seluruh r hitung > 0,1966.

Tabel 5.2 Perhitungan uji validitas (r hitung dan r tabel)

No	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,361	0,1966	Valid
2	0,608		Valid
3	0,209		Valid
4	0,702		Valid
5	0,440		Valid
6	0,651		Valid
7	0,359		Valid
8	0,630		Valid
9	0,224		Valid
10	0,627		Valid

5.1.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menjadi petunjuk sejauh mana alat pengukur bisa dipercaya ataupun bisa diandalkan. Berarti hal ini menggambarkan hasil pengukuran itu sejauh mana, tetap konsisten bila terhadap gejala yang sama dilakukan pengukuran dua kali atau lebih [20].

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Nilai reliabilitas kuesioner diperoleh dengan menggunakan SPSS sebagai alat bantu hitung yaitu dengan memasukan seluruh hasil dari jawaban responden yang telah dinyatakan valid, maka akan terlihat nilai *Cronbach's Alpha* [17]. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah apabila nilai *cronbach's alpha* > dari 0,60, maka angket atau kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten dan

sebaliknya apabila nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 5.3 Nilai *cronbach's alpha* [17]

Besar Nilai r	Interprestasi
0,0 – 0,4	Reliabilitas rendah
0,5 – 0,6	Reliabilitas moderat
0,7 – 0,9	Reliabilitas tinggi
$> 0,9$	Reliabilitas sempurna

Ketentuan dalam pengujian reliabilitas data ini adalah sebagai berikut [21]:

- a. Bila nilai *cronbach's alpha* (α) lebih besar dari 0,9 maka dapat dikatakan kuesioner memiliki reliabilitas sempurna.
- b. Bila nilai *cronbach's alpha* (α) 0,7 hingga 0,9 maka dapat dikatakan kuesioner memiliki reliabilitas tinggi.
- c. Bila nilai *cronbach's alpha* (α) 0,5 hingga 0,7 maka dapat dikatakan kuesioner memiliki reliabilitas moderat.
- d. Bila nilai *cronbach's alpha* (α) $< 0,5$ maka dapat dikatakan kuesioner memiliki reliabilitas rendah.

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 5.2 *Case processing summary*

Dari gambar 5.2 menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang dianalisis dalam aplikasi *SPSS* yakni n sebanyak 100 responden, karena tidak ada yang kosong (semua jawaban terisi oleh responden) maka jumlah valid adalah 100%.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.673	10

Gambar 5.3 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan gambar 5.3, N of items (jumlah item pada kuesioner) terdiri dari 10 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,673. Sehingga dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan kuesioner reliabel atau konsisten dan memiliki interpretasi reliabilitas moderat (cukup).

5.1.3 Uji System Usability Scale

Diperoleh tanggapan dari 100 responden berdasarkan usia dimana responden yang berusia di bawah 20 tahun berjumlah 8 responden, 20-35 tahun sebanyak 76 responden, dan responden yang berada di atas 35 tahun berjumlah

16 responden. Hasil kuesioner dihitung dengan rumus yang telah ditentukan pada gambar dibawah ini :

DATA ASLI JAWABAN RESPONDEN (ORIGINAL)													
No Responden		Usia		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
Reski Febrianti	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Mahasiswa/i	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1
Dinda Nurul	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Mahasiswa/i	5	1	4	5	5	1	1	1	5	1
Brian afri tegar	Laki-laki	Di bawah 20 tahun	Siswa/i	5	1	5	5	5	5	5	2	5	2
Kristina Kezia Tamba	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Mahasiswa/i	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4
Tritania Aida Nandini	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Mahasiswa/i	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3
Siti nuraini	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Mahasiswa/i	5	1	4	4	5	2	5	1	5	3
Mitha Khaeronnisa	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Mahasiswa/i	4	2	5	2	4	1	4	1	4	2
Nasha ardnehta	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Mahasiswa/i	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3

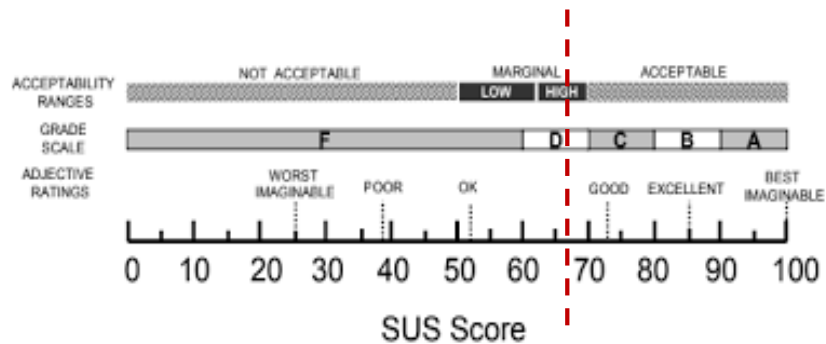
Gambar 5.4 Data asli kuesioner usia di bawah 20 tahun

Dari gambar 5.4 di atas merupakan data asli jawaban (*original*) yang didapatkan dari responden yang berusia di bawah 20 tahun yang nantinya akan dilakukan perhitungan dengan rumus skor *sus* (((R1-1) + (5-R2) + (R3-1) + (5-R4) + (R5-1) + (5-R6) + (R7-1) + (5-R8) + (R9-1) + (5-R10)) * 2.5) dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

HASIL DATA KUESIONER YANG TELAH DIHITUNG DENGAN PERHITUNGAN SKOR SUS													
No Responden	Usia	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	RAW SCORE	FINAL SCORE *2.5
1	Di bawah 20 tahun	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	23	57.5
2	Di bawah 20 tahun	4	4	3	0	4	4	0	4	4	4	31	77.5
3	Di bawah 20 tahun	4	4	4	0	4	0	4	3	4	3	30	75
4	Di bawah 20 tahun	4	0	4	1	4	0	2	1	2	1	19	47.5
5	Di bawah 20 tahun	4	2	3	2	3	1	4	1	3	2	25	62.5
6	Di bawah 20 tahun	4	4	3	1	4	3	4	4	4	2	33	82.5
7	Di bawah 20 tahun	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33	82.5
8	Di bawah 20 tahun	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	20	50
JUMLAH SKOR UJIAN												535	
HASIL AKHIR PERHITUNGAN SUS / n													66.875

Gambar 5.5 Hasil perhitungan *SUS* yang berada di bawah 20 tahun

Dari data kuesioner yang ditampilkan di atas, responden yang berusia di bawah 20 tahun berjumlah 8 responden (gambar 5.4) dan jawaban asli dari responden kemudian dihitung dengan metode *System Usability Scale* sehingga menghasilkan perhitungan seperti pada gambar 5.5.



Gambar 5.6 *SUS Score* berdasarkan usia di bawah 20 tahun

Dengan penilaian metode *SUS* yang merupakan penilaian global aspek *usability* (efektifitas, efisiensi, dan kepuasan) secara subjektif yang dirasakan oleh pengguna, maka skor *sus* dapat menunjukkan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi BTN *m-banking*.

Berdasarkan pada gambar 5.5 penilaian aplikasi BTN *Mobile Banking* yang didapatkan dari responden yang berusia di bawah 20 tahun adalah 68,875. Maka dapat dilihat dari gambar 5.6 bahwa skor *sus* termasuk ke dalam kategori *MARGINAL (HIGH)* dalam aspek *acceptability ranges*, mendapatkan predikat D dalam *grade scale*, dan dianggap *OK* dari aspek *adjective ratings*.

DATA ASLI JAWABAN RESPONDEN (ORIGINAL)													
Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
Hendra Pilo	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	3	4	3	5	3	5	3	4	4
Maharani	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	4	1	5	3	5	1	5	1
Dwi Santi	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1
Jilan Athaya	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1
Kim Dian Wahyuni	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1
Padliah Zikri	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	2	4	1	5	1	5	1	5	1
Yeremia Natanael	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	3	4	2	2	4	3	5	3	1
Regina	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	2	4	2	5	2	4	2	5	1
Islah	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	4	5	4	5	4	4	5	4	1
Putri Nuradillah	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
Muhammad Akbar Estrada	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	2	4	2	4	2	4	2	5	1
Ketrin ayu peby	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
Desi Sekar Ayu	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
Nabila Kamilia Hasna	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3
Gardika M Fasyah	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5
Fajar Fadillah	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5
Rafika salsabillaq	Perempuan	21-35 tahun	Karyawan Swasta	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
Rilis Febriyanti	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4
Haryati	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2
Arrafi	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
Arum Novia Adiningsih	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1
Raudatul Kinanti	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	3	3	3	5	2	3	3	3	3
Rahma lisa	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	3	5	3	4	3	5	2	4	3
Ade monika putri	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	5	2	5	1	5	5	5	5
Muhammad adi	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
pitda	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
Tara Dwi Larasati	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Nurzikinnisyah	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Li Sensia Rahmawati	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3
Fina Sabilana	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3
Tri Oktaviana Putri	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
Jet	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
Rizky Rachmadyanto	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	1	4	1	5	2	4	1	5	3
Edo Saputra	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
Dinda yulinda putri	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	3	2	4	3	4	2	4	2	3	3
Reno	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3
putri wulandari	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Bessek Bunga Alang	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ana	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3

Alfira aslamia hafiz kamal	Perempuan	21-35 tahun	Lainnya	5	1	5	2	5	1	5	1	5	3
Rani	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	1	5	1	5	1	5	1	5	3
Indri	Perempuan	21-35 tahun	Lainnya	5	1	4	3	5	2	5	2	5	3
Nico jansen	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1
Nursyahrani Fahmin	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	3	4	3	4	3	4	2	4	4
Nora astari	Perempuan	21-35 tahun	Wirausaha	5	2	4	2	4	3	5	3	4	2
Nico jansen	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1
Nursyahrani Fahmin	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	3	4	3	4	3	4	2	4	4
Nora astari	Perempuan	21-35 tahun	Wirausaha	5	2	4	2	4	3	5	3	4	2
Maria Florensia	Perempuan	21-35 tahun	Mahasiswa/i	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
Febrizal Noki Derita	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	5	4	4	5	2	4	2	4	5
Lia Permata Sari	Perempuan	21-35 tahun	Lainnya	4	2	4	1	4	1	3	2	4	3
Alfarizzi abell	Laki-Laki	21-35 tahun	Mahasiswa/i	2	4	3	5	4	3	3	4	3	5
Arneli Puspita	Perempuan	21-35 tahun	Lainnya	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2
Rika Susianti	Perempuan	21-35 tahun	Lainnya	4	1	5	2	5	2	4	2	4	2
Ika Reto Sari	Perempuan	21-35 tahun	Lainnya	5	1	5	2	5	1	5	1	5	3
Hasibuan Muba	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	1	5	2	5	1	5	1	5	3
Sarah Dewi Astuti	Perempuan	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	1	5	1	1	1	1	1	4	4
Yezki Paramadoni	Perempuan	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	2	5	2	4	1	5	1	5	3
Yusuf Syaifudin	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	2	5	2	4	1	5	1	5	3
Muhammad Rivandi	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	2	4	2	4	2	4	1	4	1
Kalfi	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3
Rahmat Andreas	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
Nurul Fadilah	Perempuan	21-35 tahun	Karyawan Swasta	5	1	5	1	5	4	1	1	4	1
Fitria Hadri Yani	Perempuan	21-35 tahun	Karyawan Swasta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Billy Victor S	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	1	5	2	5	2	4	2	4	2
Rio Candra	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4
Tabrani	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4
Desmi Hesti Roza	Perempuan	21-35 tahun	Lainnya	4	1	5	1	4	1	4	1	5	2
Maya Rosiana Rasyid	Perempuan	21-35 tahun	Lainnya	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
Aris Sanudin	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	2	4	4	5	2	5	1	5	3
Julian Valentino Siregar	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	2	4	4	5	2	5	1	5	4
SY. Al Mihad	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2
M. Pendy Noverdi	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	2	4	1	4	2	4	1	5	2
SY. Al Mihad	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2
Yanda Maulana	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	4	2	4	2	4	2	5	1	4	2
M. Pendy Noverdi	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	2	4	1	4	2	4	1	5	2
Julian Valentino Siregar	Laki-Laki	21-35 tahun	Lainnya	5	1	5	2	4	1	4	1	5	2
Azis Firlando	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
Agustiawan	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	5	2	4	1	5	1	5	1	5	1
Ari Septiawan	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2
Rahmat Kurniawan	Laki-Laki	21-35 tahun	Karyawan Swasta	3	4	5	4	2	4	4	2	4	4

Gambar 5.7 Data asli kuesioner usia antara 20-35 tahun

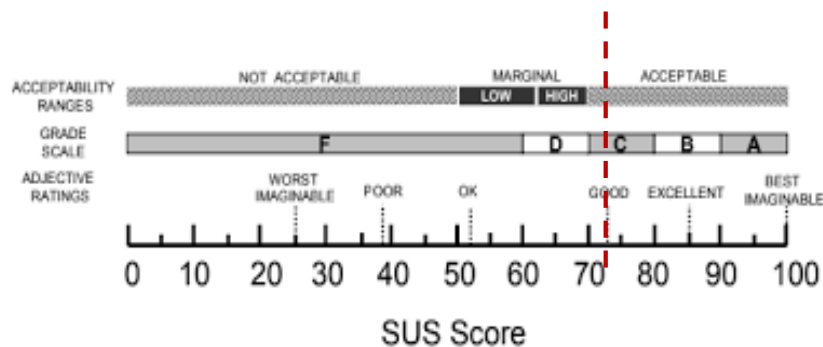
Dari gambar 5.7 di atas merupakan data asli jawaban (*original*) yang didapatkan dari responden yang berusia antara 20-35 tahun yang nantinya akan dilakukan perhitungan dengan rumus skor *sus* $((R1-1) + (5-R2) + (R3-1) + (5-R4) + (R5-1) + (5-R6) + (R7-1) + (5-R8) + (R9-1) + (5-R10)) * 2.5$ dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

HASIL DATA KUESIONER YANG TELAH DIHITUNG DENGAN PERHITUNGAN SKOR SUS													
No Responden	Usia	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	RAW SCORE	FINAL SCORE *2.5
1	21-35 tahun	4	2	3	2	4	2	4	2	3	1	27	67.5
2	21-35 tahun	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	37	92.5
3	21-35 tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	97.5
4	21-35 tahun	1	2	3	2	2	2	2	2	2	4	22	55
5	21-35 tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	97.5
6	21-35 tahun	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	95
7	21-35 tahun	4	2	3	3	1	1	2	0	2	4	22	55
8	21-35 tahun	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	34	85
9	21-35 tahun	4	1	4	1	4	1	3	0	3	4	25	62.5
10	21-35 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
11	21-35 tahun	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33	82.5
12	21-35 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
13	21-35 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
14	21-35 tahun	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	25	62.5
15	21-35 tahun	4	1	4	0	4	2	4	1	3	0	23	57.5
16	21-35 tahun	3	2	3	2	4	1	3	1	3	0	22	55
17	21-35 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
18	21-35 tahun	2	2	3	1	2	1	4	2	3	1	21	52.5
19	21-35 tahun	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32	80
20	21-35 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
21	21-35 tahun	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	36	90
22	21-35 tahun	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	25	62.5
23	21-35 tahun	4	2	4	2	3	2	4	3	3	2	29	72.5
24	21-35 tahun	4	4	4	3	4	4	4	0	4	0	31	77.5
25	21-35 tahun	4	1	4	0	4	0	3	0	3	1	20	50
26	21-35 tahun	4	0	3	1	4	0	3	1	4	0	20	50
27	21-35 tahun	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25	62.5
28	21-35 tahun	3	1	3	1	3	2	2	1	2	2	20	50
29	21-35 tahun	3	0	3	2	3	0	3	2	4	2	22	55
30	21-35 tahun	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	25	62.5
31	21-35 tahun	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	24	60
32	21-35 tahun	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	22	55
33	21-35 tahun	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	34	85
34	21-35 tahun	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	20	50
35	21-35 tahun	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	26	65
36	21-35 tahun	3	0	2	1	4	1	4	1	3	2	21	52.5
37	21-35 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
38	21-35 tahun	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
39	21-35 tahun	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	23	57.5
40	21-35 tahun	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37	92.5
41	21-35 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	95
42	21-35 tahun	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	33	82.5
43	21-35 tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	97.5
44	21-35 tahun	4	2	3	2	3	2	3	3	3	1	26	65
45	21-35 tahun	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	30	75
46	21-35 tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	97.5
47	21-35 tahun	4	2	3	2	3	2	3	3	3	1	26	65
48	21-35 tahun	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	30	75
49	21-35 tahun	4	0	3	1	4	1	4	1	3	0	21	52.5
50	21-35 tahun	3	0	3	1	4	3	3	3	3	0	23	57.5
51	21-35 tahun	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	30	75
52	21-35 tahun	1	1	2	0	3	2	2	1	2	0	14	35
53	21-35 tahun	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	24	60
54	21-35 tahun	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	33	82.5
55	21-35 tahun	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37	92.5
56	21-35 tahun	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37	92.5
57	21-35 tahun	3	4	4	4	0	4	0	4	3	1	27	67.5

58	21-35 tahun	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	34	85
59	21-35 tahun	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	34	85
60	21-35 tahun	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	33	82.5
61	21-35 tahun	4	1	3	1	3	2	2	2	4	2	24	60
62	21-35 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
63	21-35 tahun	4	4	4	4	4	1	0	4	3	4	32	80
64	21-35 tahun	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	20	50
65	21-35 tahun	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	33	82.5
66	21-35 tahun	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	22	55
67	21-35 tahun	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	22	55
68	21-35 tahun	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	36	90
69	21-35 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
70	21-35 tahun	3	3	3	1	4	3	4	4	4	2	31	77.5
70	20-35 tahun	3	3	3	1	4	3	4	4	4	2	31	77.5
71	20-35 tahun	3	3	3	1	4	3	4	4	4	1	30	75
72	20-35 tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	72.5
73	20-35 tahun	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	80
74	20-35 tahun	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	34	85
75	20-35 tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	72.5
76	20-35 tahun	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	80
JUMLAH SKOR UJIAN													5582.5
HASIL AKHIR PERHITUNGAN SUS / n													73.45394737

Gambar 5.8 Hasil Perhitungan berdasarkan usia 20-35 tahun

Dari data kuesioner yang ditampilkan di atas, responden yang berusia antara 20-35 tahun berjumlah 76 responden (gambar 5.7) dan jawaban asli dari responden kemudian dihitung dengan metode *System Usability Scale* sehingga menghasilkan perhitungan seperti pada gambar 5.8.



Gambar 5.9 *SUS Score* berdasarkan usia 20-35 tahun

Berdasarkan pada gambar 5.8, dengan penilaian metode SUS yang merupakan penilaian global aspek *usability* (efektifitas, efisiensi, dan kepuasan) secara subjektif yang dirasakan oleh pengguna, maka skor sus dapat menunjukkan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi BTN *m-banking*.

Penilaian aplikasi BTN *Mobile Banking* yang didapatkan dari responden yang berusia antara 20-35 tahun adalah 73,45. Maka dapat dilihat dari gambar 5.9 bahwa skor *sus* termasuk ke dalam kategori *ACCEPTABLE* dalam aspek *acceptability ranges*, mendapatkan predikat C dalam *grade scale*, dan dianggap *GOOD* dari aspek *adjective ratings*.

DATA ASLI JAWABAN RESPONDEN (ORIGINAL)													
Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
Farida Hidayati	Perempuan	Di atas 35	Lainnya	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
Gusnarita	Perempuan	Di atas 35	Lainnya	5	2	4	2	4	2	4	2	4	3
Rudi Pabrianto	Laki-Laki	Di atas 35	Lainnya	5	2	4	1	4	2	4	2	4	1
Lidiyawati	Perempuan	Di atas 35	Lainnya	5	2	4	5	5	3	4	3	3	5
Kgs zamroni fadly zen	Laki-Laki	Di atas 35	Karyawan Swasta	5	1	4	3	5	1	5	1	5	1
Daisyana Usman	Perempuan	Di atas 35	Lainnya	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2
Gustina	Perempuan	Di atas 35	Wirusaha	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3
Jamaludin	Laki-Laki	Di atas 35	Lainnya	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
Henry	Laki-Laki	Di atas 35	Karyawan Swasta	5	1	5	4	5	1	5	1	5	2
M. Kurniawan	Laki-Laki	Di atas 35	Karyawan Swasta	5	4	4	4	2	2	3	2	4	4
Edwin	Laki-Laki	Di atas 35	Karyawan Swasta	5	3	4	2	4	2	3	3	3	2
Yulianto	Laki-Laki	Di atas 35	Lainnya	1	4	4	2	4	4	4	1	4	4
Gatot Apriyanto	Laki-Laki	Di atas 35	Karyawan Swasta	4	1	4	2	4	2	4	2	5	1
Candra Yunanha	Laki-Laki	Di atas 35	Lainnya	5	2	5	1	5	2	5	1	5	1
Azmi	Laki-Laki	Di atas 35	Karyawan Swasta	2	2	4	1	1	1	2	1	1	1
Ismaneti	Perempuan	Di atas 35	Lainnya	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1

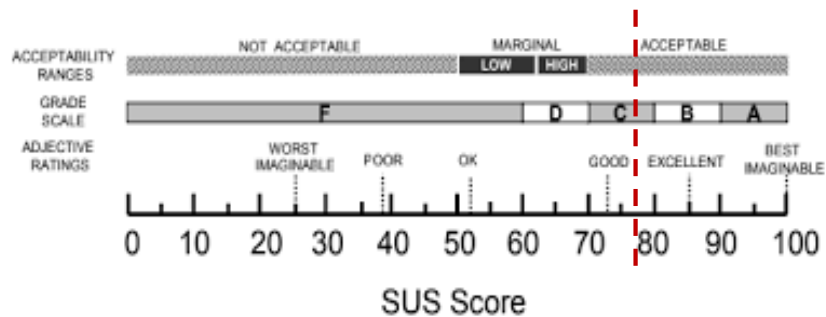
Gambar 5.10 Data asli kuesioner berdasarkan usia di atas 35 tahun

Dari gambar 5.10 di atas merupakan data asli jawaban (original) yang didapatkan dari responden yang berada di atas 35 tahun yang nantinya akan dilakukan perhitungan dengan rumus skor sus $((R1-1) + (5-R2) + (R3-1) + (5-R4) + (R5-1) + (5-R6) + (R7-1) + (5-R8) + (R9-1) + (5-R10)) * 2.5$ dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

HASIL DATA KUESIONER YANG TELAH DIHITUNG DENGAN PERHITUNGAN SKOR SUS													
No Responden	Usia	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	RAW SCORE	FINAL SCORE *2.5
1	Di atas 35	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35	87.5
2	Di atas 35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	75
3	Di atas 35	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33	82.5
4	Di atas 35	4	3	3	0	4	2	3	2	2	0	23	57.5
5	Di atas 35	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	37	92.5
6	Di atas 35	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34	85
7	Di atas 35	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	27	67.5
8	Di atas 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
9	Di atas 35	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	36	90
10	Di atas 35	4	1	3	1	1	3	2	3	3	1	22	55
11	Di atas 35	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	27	67.5
12	Di atas 35	0	1	3	3	3	1	3	4	3	1	22	55
13	Di atas 35	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	82.5
14	Di atas 35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38	95
15	Di atas 35	1	3	3	4	0	4	1	4	0	4	24	60
16	Di atas 35	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	95
JUMLAH SKOR UJIAN												1247.5	
HASIL AKHIR PERHITUNGAN SUS / n												77.96875	

Gambar 5.11 Hasil Perhitungan berdasarkan usia di atas 35 tahun

Dari data kuesioner yang ditampilkan di atas, responden yang berusia di atas 35 tahun berjumlah 16 responden (gambar 5.10) dan jawaban asli dari responden kemudian dihitung dengan metode *System Usability Scale* sehingga menghasilkan perhitungan seperti pada gambar 5.11.



Gambar 5.12 *SUS Score* berdasarkan usia di atas 35 tahun

Dengan penilaian metode *SUS* yang merupakan penilaian global aspek *usability* (efektifitas, efisiensi, dan kepuasan) secara subjektif yang dirasakan oleh pengguna, maka skor sus dapat menunjukkan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi BTN *m-banking*.

Berdasarkan pada gambar 5.11 penilaian aplikasi BTN *Mobile Banking* yang didapatkan dari responden yang berusia di atas 35 tahun adalah 77,968. Maka dapat dilihat dari gambar 5.12 bahwa skor *sus* termasuk ke dalam kategori *ACCEPTABLE* dalam aspek *acceptability ranges*, mendapatkan predikat C dalam *grade scale*, dan dianggap *GOOD* dari aspek *adjective ratings*.

5.2 PEMBAHASAN UJI *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Dalam menentukan hasil perhitungan penilaian peneliti berpatok pada tiga sudut pandang penilaian yaitu *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*. *Acceptability* terdapat tiga tingkatan yang terdiri dari *not acceptable*, *marginal* (rendah dan tinggi), dan *acceptable*. Sedangkan *grade scale* terdiri dari A, B, C, D dan F. Untuk *adjective rating* lebih banyak tingkatan yaitu *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent* dan *best imaginable*. Dari ketiga penilaian *System Usability Scale (SUS)* seperti yang diperlihatkan pada gambar 1 bahwa *acceptability* digunakan untuk melihat tingkat penerimaan pengguna terhadap perangkat lunak, *grade scale* untuk melihat tingkatan (*grade*) perangkat lunak, dan *adjective rating* untuk melihat *rating* dari perangkat lunak yang dihasilkan.

Namun selain dari ketiga cara tersebut *System Usability Scale (SUS)* memiliki cara lain dalam melakukan penentuan hasil penilaian yaitu dengan cara *SUS score percentile rank*. Penentuan hasil penilaian berdasarkan *SUS score percentile rank* dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna. *SUS score percentile rank* memiliki perbedaan dengan *acceptability*, *grade scale*, *adjective rating* yang dikelompokkan menjadi tiga kategori.

Dari berbagai cara untuk menentukan hasil penilaian rata-rata *SUS* pada aplikasi, semuanya bertujuan agar peneliti dapat melihat sejauh mana perspektif pengguna terhadap aplikasi *BTN Mobile Banking* baik dari tiga sudut pandang pengguna maupun dari *score percentile rank* dengan metode *SUS*. Perbandingan hasil penilaian rata-rata dilakukan dengan penilaian seperti pada gambar 5.5, gambar 5.8, dan gambar 5.11.

5.2.1 Responden Berusia di Bawah 20 Tahun

Untuk hasil penilaian yang diberikan kepada responden yang berada di usia di bawah 20 tahun, hasil akhir penilaian *SUS* menunjukkan nilai sebesar 66,875. Maka penentuan hasil nilai terhadap aplikasi *BTN Mobile Banking* adalah sebagai berikut :

a. Dari Sudut Pandang *SUS*

- 1) Tingkat *ACCEPTABILITY* atau penerimaan pengguna aplikasi masuk dalam kategori **MARGINAL (HIGH)**. Maka dari itu menurut responden yang berada di bawah 20 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* cukup efektif.
- 2) Tingkat *GRADE SCALE* atau tingkat (*grade*) aplikasi masuk dalam kategori **D**. Maka dari itu menurut responden yang berada di bawah 20 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* kurang efisien.
- 3) Tingkat *ADJECTIVE RATINGS* atau *rating* aplikasi yang dihasilkan masuk dalam kategori **OK**. Maka dari itu menurut responden yang berada di bawah 20 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* cukup memuaskan.

b. Dari *SUS Score Percentile Rank*

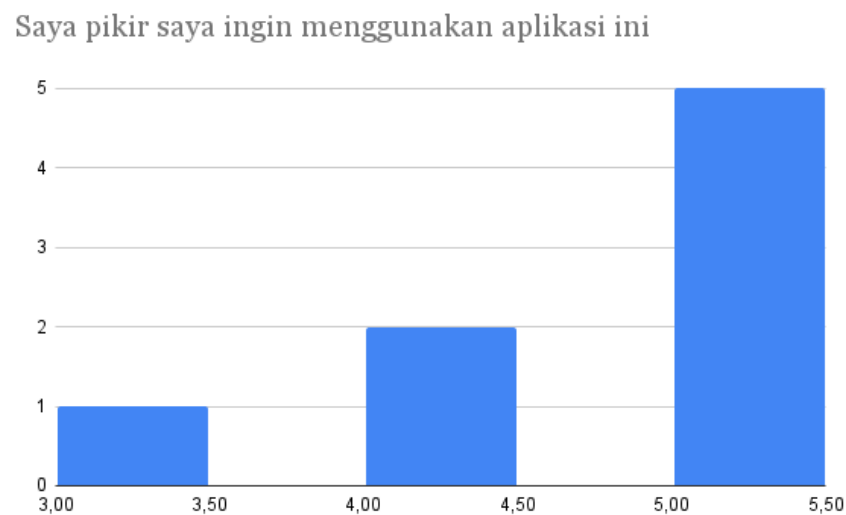
Penentuan hasil *SUS* juga dapat dilakukan secara umum dengan menggunakan cara *SUS score percentile rank* , dimana hasil penilaian akhir menunjukkan nilai 66,875 yang jika dilihat berdasarkan tabel 2.3, *SUS score*

percentile rank menunjukkan bahwa aplikasi *BTN Mobile Banking* termasuk ke dalam kategori **C**.

c. Perbandingan grafik kuesioner *SUS*

Berdasarkan kuesioner *SUS* yang disebarakan peniliti kepada responden dengan kategori berusia di bawah 20 tahun, terdapat 8 responden yang memberikan jawaban. Dari jawaban tersebut, peneliti dapat memberikan dua perbandingan grafik yang hampir sama, dimana untuk grafik kuesioner pertama peneliti mengklasifikasikan per item pertanyaan, sedangkan untuk grafik kedua peneliti mengklasifikasikan berdasarkan jawaban skala likert.

1) Grafik kuesioner *SUS* berdasarkan setiap item pertanyaan

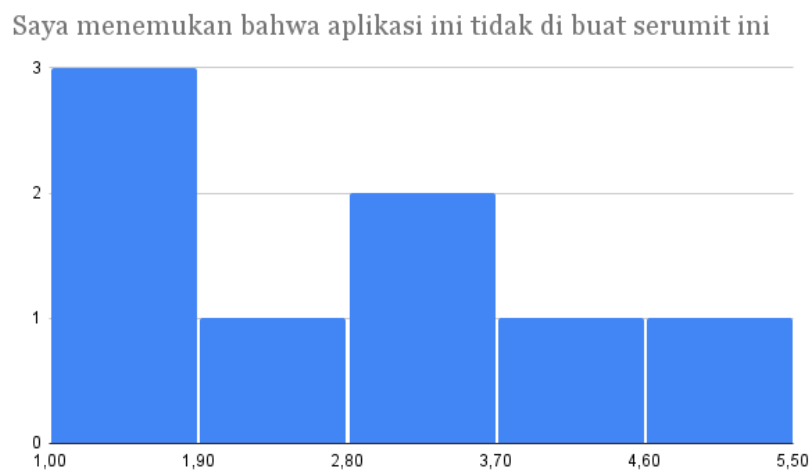


Gambar 5.13 Grafik jawaban item pertanyaan pertama (X1)

Dari gambar grafik 5.13, pertanyaan “Saya pikir saya ingin menggunakan aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS*

yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang bersifat setuju.

Dari 8 responden, 5 responden menjawab dengan pilihan Sangat Setuju (SS), 2 responden yang menjawab dengan pilihan Setuju (S), dan 1 responden yang menjawab Netral (N).



Gambar 5.14 Grafik jawaban item pertanyaan kedua (X2)

Dari gambar grafik 5.14, pertanyaan “Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak dibuat serumit ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.

Dari 8 responden, 3 responden menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), 1 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 2 responden yang menjawab Netral (N), dan masing-masing 1 responden yang menjawab Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

Dari gambar grafik 5.15, pertanyaan “Saya pikir aplikasi ini mudah digunakan” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang bersifat setuju.



Gambar 5.15 Grafik jawaban item pertanyaan ketiga (X3)

Dari 8 responden, 3 responden menjawab dengan pilihan Sangat Setuju (SS), 4 responden yang menjawab dengan pilihan Setuju (S), dan 1 responden yang menjawab Netral (N).



Gambar 5.16 Grafik jawaban item pertanyaan keempat (X4)

Dari gambar grafik 5.16, pertanyaan “Saya pikir saya perlu bantuan orang teknis dalam menggunakan sistem ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral. Dari 8 responden, 1 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 3 responden yang menjawab Netral (N), dan masing-masing 2 responden yang menjawab Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).



Gambar 5.17 Grafik jawaban item pertanyaan kelima (X5)

Dari gambar grafik 5.17, pertanyaan “Saya menemukan berbagai fungsi di aplikasi ini terintegrasi dengan baik” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang bersifat setuju. Dari 8 responden, 4 responden menjawab dengan pilihan Sangat Setuju (SS), 2 responden yang menjawab dengan pilihan Setuju (S), dan 2 responden yang menjawab Netral (N).

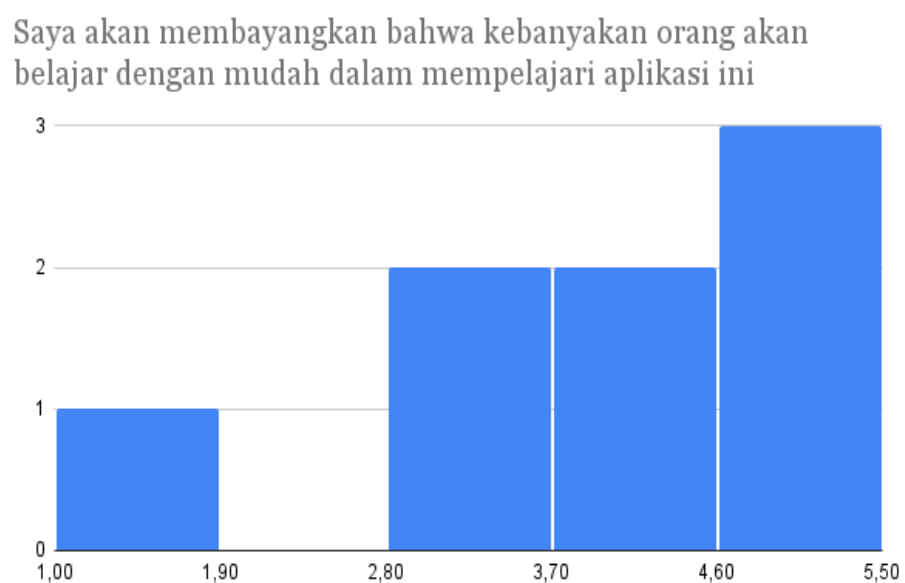
Dari gambar grafik 5.17, pertanyaan “Saya pikir terlalu banyak ketidak konsistenan sistem ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.



Gambar 5.17 Grafik jawaban item pertanyaan keenam (X6)

Dari 8 responden, 1 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 2 responden yang memilih menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 2 responden yang menjawab Netral (N), 1 responden yang menjawab Setuju (S), dan 2 responden yang memilih menjawab Sangat Setuju (SS).

Dari gambar grafik 5.18, pertanyaan “Saya akan membayangkan orang akan belajar dengan mudah dalam mempelajari aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.



Gambar 5.18 Grafik jawaban item pertanyaan ketujuh (X7)

Dari 8 responden, 1 responden yang menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), 2 responden yang menjawab Netral (N), 2 responden yang menjawab Setuju (S), dan 3 responden yang menjawab Sangat Setuju (SS).

Untuk pertanyaan “Saya menemukan aplikasi ini sangat tidak praktis” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik sangat tidak setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.



Gambar 5.19 Grafik jawaban item pertanyaan kedelapan (X8)

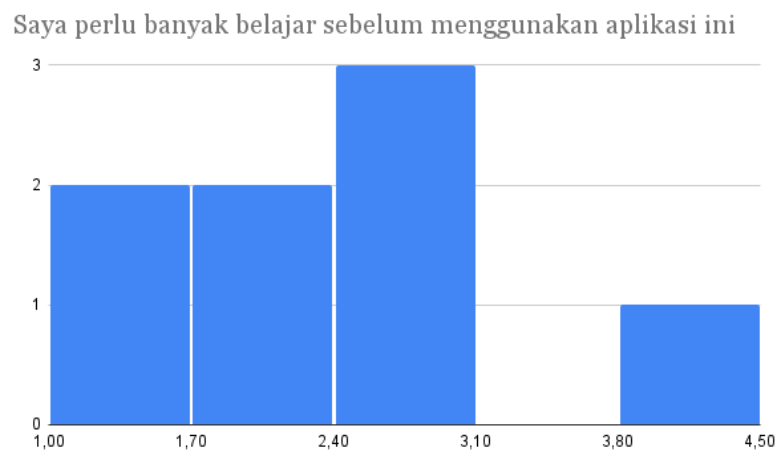
Dari gambar grafik 5.19, 8 responden, 3 responden yang menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), 1 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 1 responden yang menjawab Netral (N), dan 3 responden yang menjawab Sangat Setuju (SS).



Gambar 5.20 Grafik jawaban item pertanyaan kesembilan (X9)

Dari gambar grafik 5.20, pertanyaan “Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran setuju.

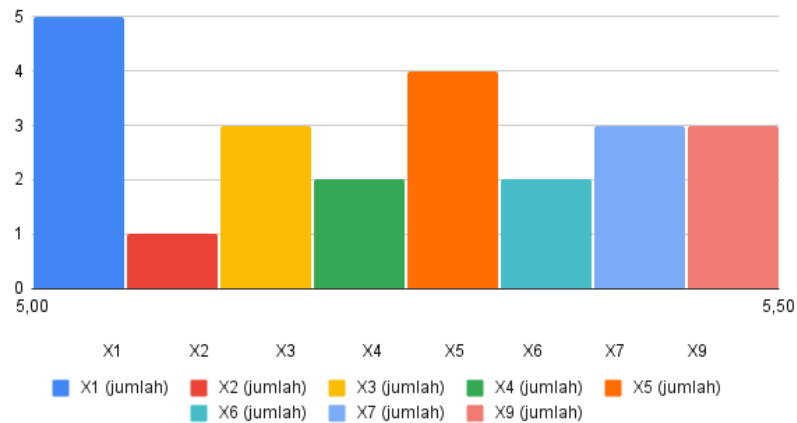
Dari grafik di atas terdapat 8 responden yang menjawab, yakni 3 responden yang menjawab dengan pilihan Netral (N), dan 2 responden yang menjawab Setuju (S), 2 responden menjawab Sangat Setuju (SS).



Gambar 5.21 Grafik jawaban item pertanyaan kesepuluh (X10)

Dari gambar grafik 5.21, pertanyaan “Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran tidak setuju. Dari 8 responden, 2 responden yang menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), dan 2 responden yang menjawab Tidak Setuju (TS), 3 responden menjawab Netral (N), dan 1 responden menjawab Sangat Setuju (SS).

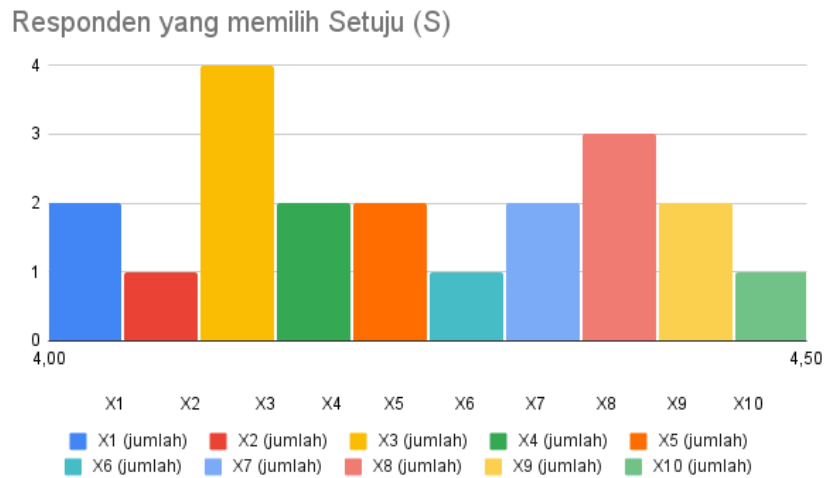
2) Grafik kuesioner *SUS* berdasarkan setiap jawaban skala likert



Gambar 5.22 Grafik responden yang berdasarkan pilihan Sangat Setuju (SS)

Dapat diketahui untuk tiap item pertanyaan yang memilih pilihan skala likert 5 (Sangat Setuju) seperti gambar 5.22, untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di bawah 20 tahun dominan merasa sangat setuju terhadap pertanyaan yang bersangkutan.

Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden masih ada yang merasa setuju pada pertanyaan X2, X4, dan X6 sehingga dapat terlihat beberapa responden yang menyatakan hal sebaliknya dari pertanyaan yang bersangkutan. Dan untuk pertanyaan X8 dan X10 tidak ada responden yang memilih Sangat Setuju (SS).

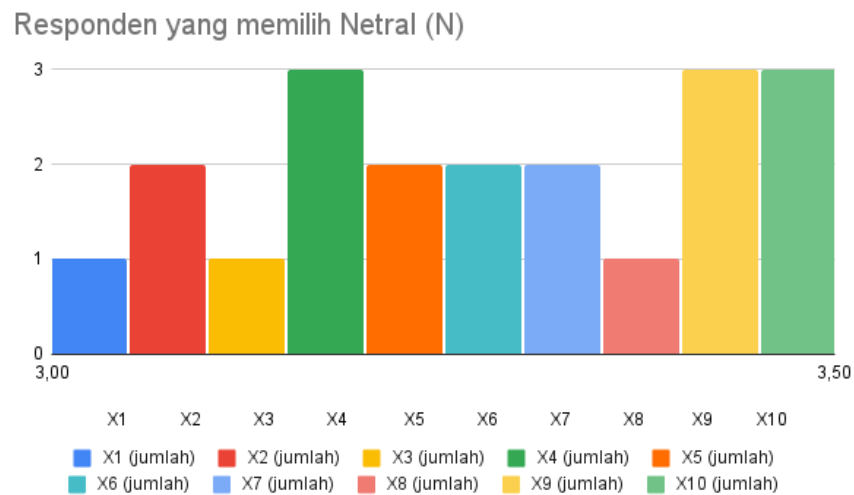


Gambar 5.23 Grafik responden yang berdasarkan pilihan Setuju (S)

Dapat diketahui untuk tiap item pertanyaan yang termasuk pilihan skala likert 4 (Setuju) seperti gambar 5.23, untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di bawah 20 tahun dominan setuju terhadap pertanyaan yang bersangkutan.

Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden masih ada yang merasa setuju sehingga dapat terlihat masih ada beberapa responden yang menyatakan hal sebaliknya dari pertanyaan yang bersangkutan.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 3 (Netral) dapat dilihat seperti gambar 5.24 berikut :

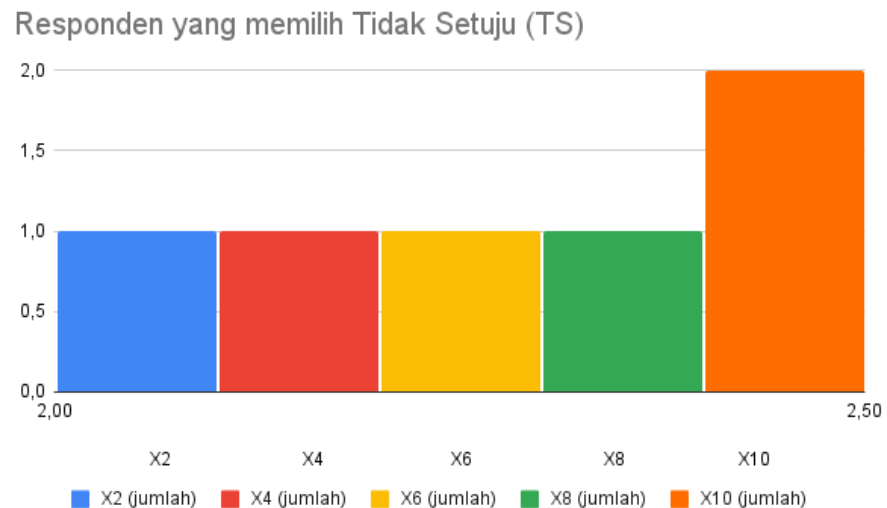


Gambar 5.24 Grafik responden yang berdasarkan pilihan Netral (N)

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di bawah 20 tahun dominan tidak terlalu banyak menjawab netral terhadap pertanyaan yang bersangkutan selain item X9 yang memiliki 3 responden.

Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden tidak terlalu memihak pertanyaan baik itu setuju atau tidak sehingga dapat terlihat ada banyak responden yang merasa baik-baik saja dalam menggunakan aplikasi.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 2 (Tidak Setuju) dapat dilihat seperti gambar 5.25 berikut :

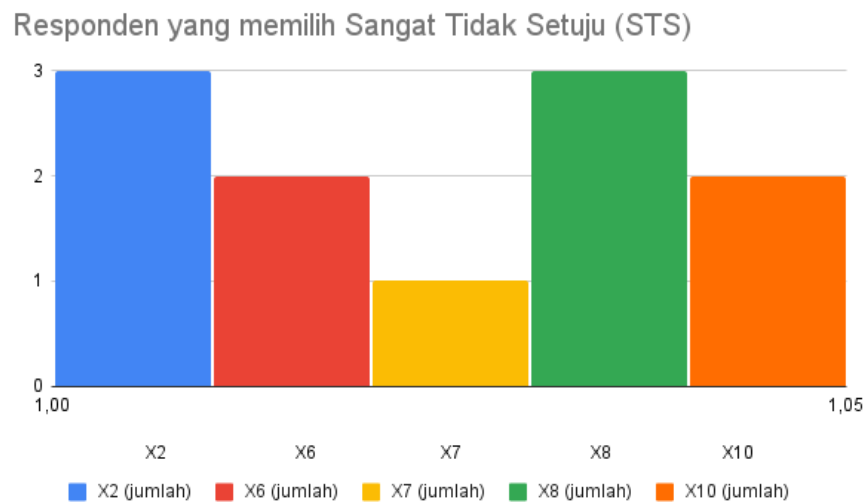


Gambar 5.25 Grafik responden yang berdasarkan pilihan Tidak Setuju (TS)

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di bawah 20 tahun tidak ada yang memilih tidak setuju atau merasa bahwa aplikasi tidak berjalan dengan semestinya.

Sedangkan untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden justru memberikan jawaban tidak setuju karena responden merasa bahwa pertanyaan negatif mengenai kegunaan aplikasi tidaklah benar.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 1 (Sangat Tidak Setuju) dapat dilihat seperti gambar 5.26 berikut :



Gambar 5.26 Grafik responden yang berdasarkan Sangat Tidak Setuju (STS)

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di bawah 20 tahun tidak ada yang memilih sangat tidak setuju atau merasa bahwa aplikasi tidak berjalan dengan semestinya selain item X7 yang terdapat 1 responden.

Sedangkan untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden justru memberikan jawaban tidak setuju karena responden merasa bahwa pertanyaan negatif mengenai kegunaan aplikasi tidaklah benar.

d. Klasifikasi rata-rata tanggapan responden

Untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan mendapatkan respon yang positif, terlebih dahulu dilihat rata-rata tanggapan responden terhadap kuesioner. Penentuan kategori rata-rata tanggapan responden dilakukan dengan menghitung rata-rata tanggapan responden. Berdasarkan perhitungan diperoleh kriteria penilaian rata-rata jawaban responden yang disajikan pada tabel 5.4

Tabel 5.4 Kategori rata-rata skor

Interval	Kategori
$4,2 < a \leq 5$	Sangat Setuju
$3,2 < a \leq 4,2$	Setuju
$2,6 < a \leq 3,4$	Netral
$1,8 < a \leq 2,6$	Tidak Setuju
$1 < a \leq 1,8$	Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan kategori rata-rata pada tabel 5.1, tanggapan responden terhadap masing-masing variabel pernyataan di kuesioner SUS disajikan pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Rata-rata Tanggapan Responden berusia di bawah 20 tahun

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Saya pikir saya ingin menggunakan aplikasi ini	4,5	Sangat Setuju
2	Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak di buat serumit ini	2,5	Tidak Setuju
3	Saya pikir aplikasi ini mudah untuk digunakan	4,25	Sangat Setuju
4	Saya pikir saya perlu bantuan orang teknis dalam menggunakan sistem ini	3,625	Setuju
5	Saya menemukan berbagai fungsi diaplikasi ini terintegrasi dengan baik	4,25	Sangat Setuju
6	Saya pikir terlalu banyak ketidak konsistenan dalam sistem ini	3	Netral

7	Saya akan membayangkan bahwa kebanyakan orang akan belajar dengan mudah dalam mempelajari aplikasi ini	3,75	Setuju
8	Saya menemukan aplikasi ini sangat tidak praktis	2,5	Tidak Setuju
9	Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini	4	Setuju
10	Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini	2,375	Tidak Setuju

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap setiap item pada kuesioner SUS. Pada pernyataan 4 “Saya pikir saya perlu bantuan orang teknis dalam menggunakan sistem ini” responden memberikan rata-rata tanggapan “Setuju”, dan pada pernyataan 6 “Saya menilai terlalu banyak inkonsistensi pada situs ini” responden memberikan rata-rata tanggapan “Netral”.

Hal ini berarti bahwa sebagian responden yang berada dalam kategori usia di bawah 20 tahun merasa setuju jika beberapa dari mereka masih membutuhkan bantuan dari orang lain untuk menggunakan fitur *BTN Mobile Banking*. Dan lebih dari sebagian responden menilai jika terdapat beberapa inkonsistensi pada *BTN Mobile Banking*. Dari penilaian responden tersebut, peneliti dapat mengetahui adanya penilaian yang tidak diharapkan terhadap *BTN Mobile Banking*.

5.2.2 Responden Berusia antara 20-35 Tahun

Untuk hasil penilaian yang diberikan kepada responden yang berada di usia antara 20-35 tahun, hasil akhir penilaian *SUS* menunjukkan nilai sebesar

73,45. Maka penentuan hasil nilai terhadap aplikasi *BTN Mobile Banking* adalah sebagai berikut :

a. Dari Sudut Pandang *SUS*

- 1) Tingkat *ACCEPTABILITY* atau penerimaan pengguna aplikasi masuk dalam kategori *ACCEPTABLE*. Maka dari itu menurut responden yang berada di usia antara 20-35 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* efektif.
- 2) Tingkat *GRADE SCALE* atau tingkat (*grade*) aplikasi masuk dalam kategori *C*. Maka dari itu menurut responden yang berada di usia antara 20-35 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* cukup efisien.
- 3) Tingkat *ADJECTIVE RATINGS* atau *rating* aplikasi yang dihasilkan masuk dalam kategori *GOOD*. Maka dari itu menurut responden yang berada usia antara 20-35 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* memuaskan.

b. Dari *SUS Score Percentile Rank*

Penentuan hasil *SUS* juga dapat dilakukan secara umum dengan menggunakan cara *SUS score percentile rank* , dimana hasil penilaian akhir menunjukkan nilai 73,45 yang jika dilihat berdasarkan tabel 2.3, *SUS score percentile rank* menunjukkan bahwa aplikasi *BTN Mobile Banking* termasuk ke dalam kategori *C*.

c. Perbandingan grafik kuesioner *SUS*

Berdasarkan kuesioner *SUS* yang disebarakan peneliti kepada responden dengan kategori berusia antara 20-35 tahun, terdapat 76 responden yang memberikan jawaban. Dari jawaban tersebut, peneliti dapat memberikan dua perbandingan grafik yang hampir sama, dimana untuk grafik kuesioner pertama peneliti mengklasifikasikan per item pertanyaan, sedangkan untuk grafik kedua peneliti mengklasifikasikan berdasarkan jawaban skala likert.

1) Grafik kuesioner *SUS* berdasarkan setiap item pertanyaan

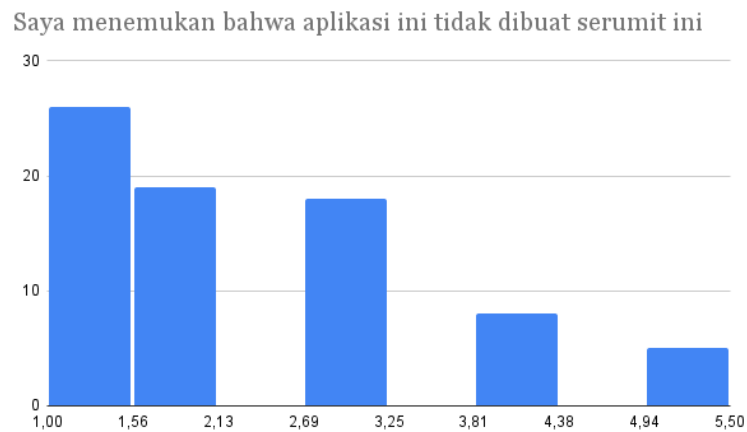


Gambar 5.27 Grafik pertanyaan pertama kategori usia antara 20-35 tahun

Dari gambar grafik 5.27, pertanyaan “Saya pikir saya ingin menggunakan aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang bersifat setuju.

Dari 76 responden, terdapat 39 responden menjawab dengan pilihan Sangat Setuju (SS), 26 responden yang menjawab dengan pilihan Setuju (S),

8 responden yang menjawab Netral (N), 2 responden yang menjawab Tidak Setuju (TS), dan 1 yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

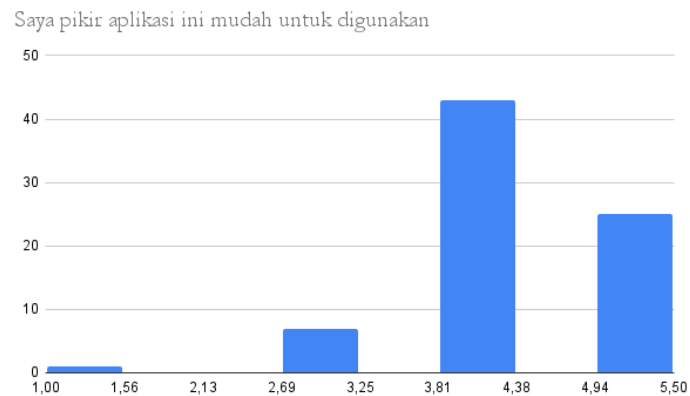


Gambar 5.28 Grafik pertanyaan kedua kategori usia antara 20-35 tahun

Dari gambar grafik 5.28, pertanyaan “Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak dibuat serumit ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, tidak setuju, setuju, ataupun memilih netral.

Dari 76 responden, 26 responden menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), 19 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 18 responden yang menjawab Netral (N), 8 responden yang menjawab Setuju (S), dan 5 yang menjawab Sangat Setuju (SS).

Dari gambar grafik 5.29, pertanyaan “Saya pikir aplikasi ini mudah digunakan” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang bersifat setuju.



Gambar 5.29 Grafik pertanyaan ketiga kategori usia antara 20-35 tahun

Dari 76 responden, 25 responden menjawab dengan pilihan Sangat Setuju (SS), 42 responden yang menjawab dengan pilihan Setuju (S), 8 responden yang menjawab Netral (N), dan hanya 1 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS)

Dari gambar grafik 5.30, pertanyaan “Saya pikir saya perlu bantuan orang teknis dalam menggunakan sistem ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.



Gambar 5.30 Grafik pertanyaan keempat kategori usia antara 20-35 tahun

Dari 76 responden, 21 responden yang menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), 23 responden yang memilih Tidak Setuju (ST), 16 responden yang menjawab Netral (N), 12 responden yang menjawab Setuju (S), dan hanya 4 responden yang memilih menjawab Sangat Setuju (SS).

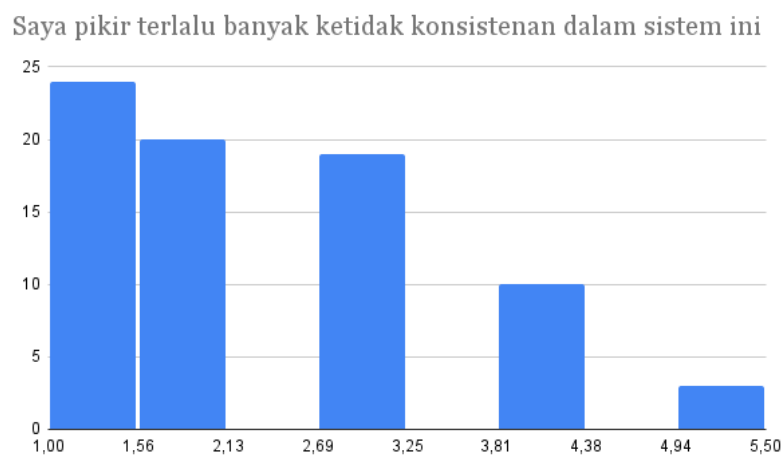
Dari gambar grafik 5.31, pertanyaan “Saya menemukan berbagai fungsi di aplikasi ini terintegrasi dengan baik” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan SUS yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang bersifat setuju.



Gambar 5.31 Grafik pertanyaan kelima kategori usia antara 20-35 tahun

Dari 76 responden, 38 responden menjawab dengan pilihan Sangat Setuju (SS), 30 responden yang menjawab dengan pilihan Setuju (S), 5 responden yang menjawab Netral (N), 1 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS) dan 2 yang Sangat Tidak Setuju (STS).

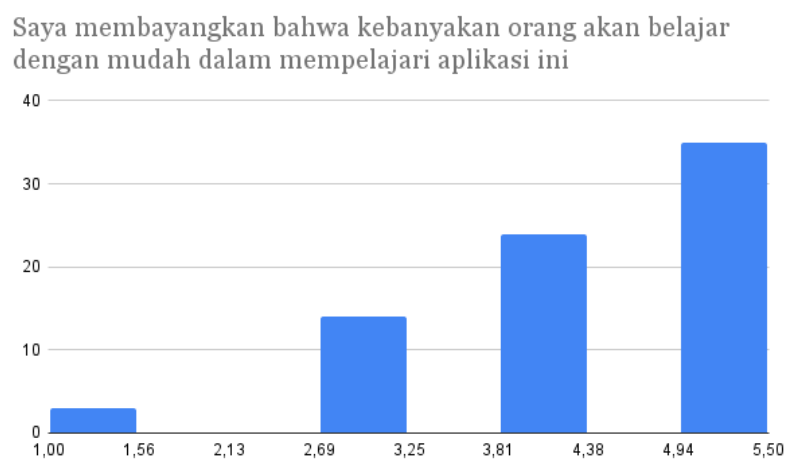
Dari gambar grafik 5.32, pertanyaan “Saya pikir terlalu banyak ketidak konsistenan sistem ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.



Gambar 5.32 Grafik pertanyaan keenam kategori usia antara 20-35 tahun

Dari 76 responden, 24 responden yang menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (TS), 20 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 19 responden yang menjawab Netral (N), 10 responden yang menjawab Setuju (S), dan 3 responden yang memilih menjawab Sangat Setuju (SS).

Dari gambar grafik 5.33, pertanyaan “Saya akan membayangkan orang akan belajar dengan mudah dalam mempelajari aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.



Gambar 5.33 Grafik pertanyaan ketujuh kategori usia antara 20-35 tahun

Dari 76 responden, 1 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 15 responden yang menjawab Netral (N), 2925 responden yang menjawab Setuju (S), dan 35 responden yang menjawab Sangat Setuju (SS).

Untuk pertanyaan “Saya menemukan aplikasi ini sangat tidak praktis” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik sangat tidak setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.



Gambar 5.34 Grafik pertanyaan kedelapan kategori usia antara 20-35 tahun

Dari gambar grafik 5.34, 30 responden yang menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), 18 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 15 responden yang menjawab Netral (N), 9 responden yang menjawab Setuju (S), dan 4 responden yang memilih Sangat Setuju (SS).

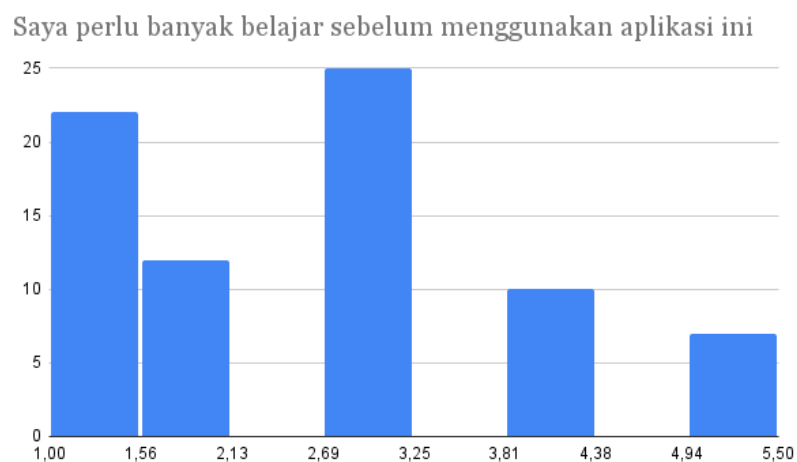
Dari gambar grafik 5.35, pertanyaan “Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran setuju.



Gambar 5.35 Grafik pertanyaan kesembilan kategori usia antara 20-35 tahun

Berdasarkan grafik di atas terdapat 76 responden yang menjawab, yakni 1 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 14 responden yang menjawab dengan pilihan Netral (N), dan 29 responden yang menjawab Setuju (S), dan 32 responden menjawab Sangat Setuju (SS).

Berdasarkan gambar grafik 5.36, pertanyaan “Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran tidak setuju.



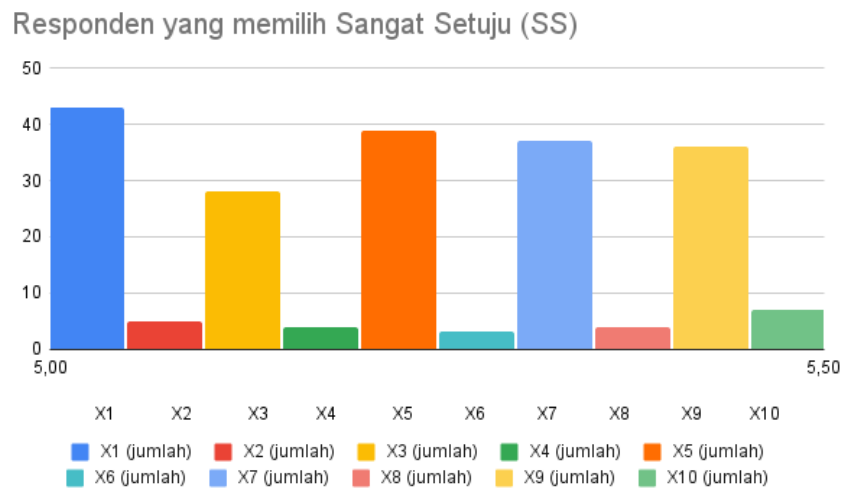
Gambar 5.36 Grafik pertanyaan kesepuluh kategori usia antara 20-35 tahun

Dari 76 responden, 22 responden yang menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), dan 12 responden yang menjawab Tidak Setuju (TS), 25 responden menjawab Netrak (N), 10 responden yang menjawab Setuju (S), dan 7 responden menjawab Sangat Setuju (SS).

2) Grafik kuesioner *SUS* berdasarkan jawaban skala likert

Grafik berdasarkan jawaban skala likert akan menunjukkan perbandingan jawaban yang diberikan responden mulai dari pilihan skala nomor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga nomor 5 (Sangat Setuju) dari setiap item pertanyaan kuesioner *SUS* yang diberikan kepada responden.

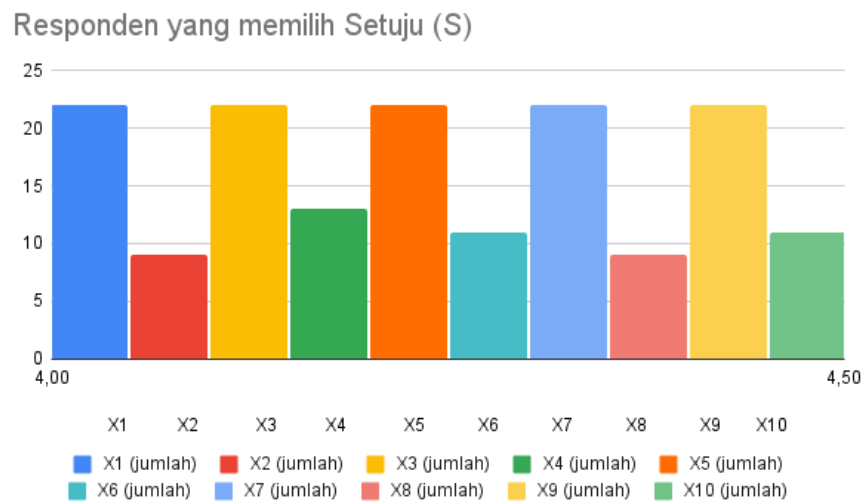
Dapat diketahui untuk tiap item pertanyaan yang memilih pilihan skala likert 5 (Sangat Setuju) seperti gambar 5.37, untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di antara 20-35 tahun dominan merasa sangat setuju terhadap pertanyaan yang bersangkutan.



Gambar 5.37 Grafik responden 20-25 tahun berdasarkan pilihan SS

Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden masih ada yang merasa setuju sehingga dapat terlihat beberapa responden yang menyatakan hal sebaliknya dari pertanyaan yang bersangkutan.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 2 (Setuju) dapat dilihat seperti gambar 5.38 berikut :

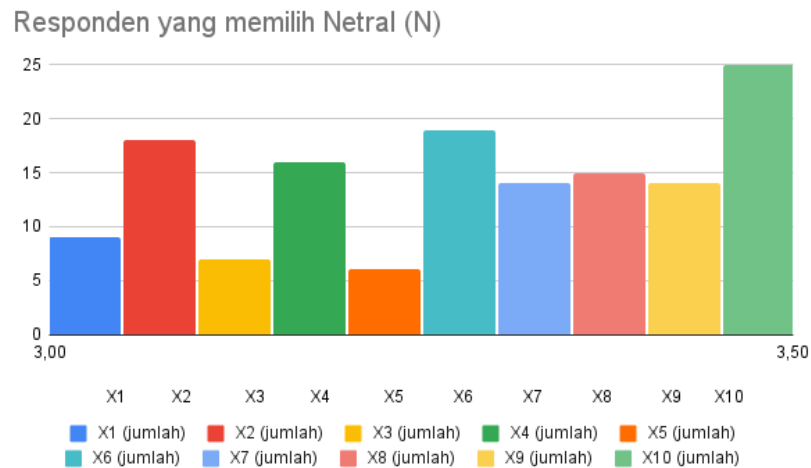


Gambar 5.38 Grafik responden 20-25 tahun berdasarkan pilihan Setuju

Untuk tiap item pertanyaan yang memilih pilihan skala likert 5 (Sangat Setuju) seperti gambar 5.38, untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di antara 20-35 tahun dominan merasa sangat setuju terhadap pertanyaan yang bersangkutan.

Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden masih ada yang merasa setuju sehingga dapat terlihat masih ada beberapa responden yang menyatakan hal sebaliknya dari pertanyaan yang bersangkutan.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 3 (Netral) dapat dilihat seperti gambar 5.39 berikut :

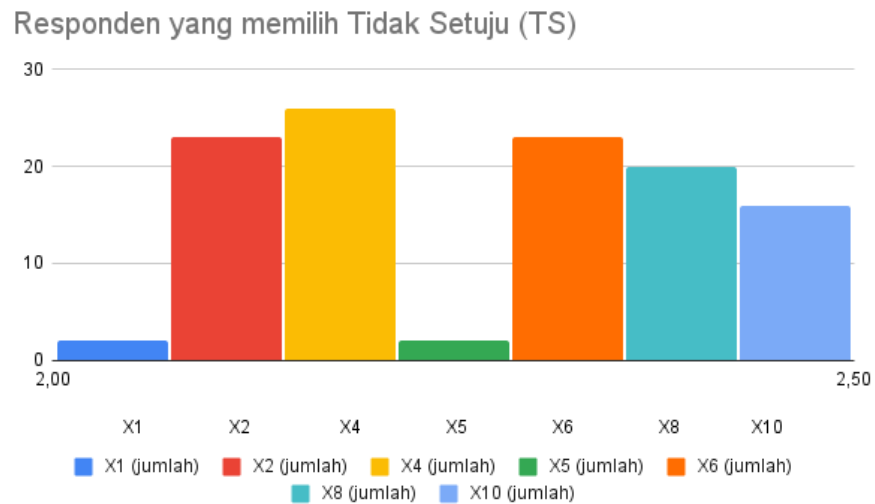


Gambar 5.39 Grafik responden 20-25 tahun berdasarkan pilihan Netral

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di antara 20-35 dominan tidak terlalu banyak menjawab nertal terhadap pertanyaan yang bersangkutan selain item X7 dan X9 yang memiliki 14 responden

Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden tidak terlalu memihak pertanyaan baik itu setuju atau tidak sehingga dapat terlihat ada banyak responden yang merasa baik-baik saja dalam menggunakan aplikasi, khususnya pada item X10.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 2 (Tidak Setuju) dapat dilihat seperti gambar 5.40 berikut :



Gambar 5.40 Grafik responden 20-25 tahun berdasarkan pilihan TS

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di antara 20-35 tahun hanya sedikit yang memilih tidak setuju pada item pertanyaan X1 dan X5. Selebihnya pada pertanyaan X3, X7, dan X9 tidak merasa bahwa aplikasi tidak berjalan dengan semestinya.

Sedangkan untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden justru memberikan jawaban tidak setuju karena responden merasa bahwa pertanyaan negatif mengenai kegunaan aplikasi tidaklah benar.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 1 (Sangat Tidak Setuju) dapat dilihat seperti gambar 5.41 berikut :



Gambar 5.41 Grafik responden 20-25 tahun berdasarkan pilihan STS

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di antara 20-35 hanya sedikit yang memilih sangat tidak setuju pada setiap item. Sedangkan untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden justru memberikan jawaban tidak setuju karena responden merasa bahwa pertanyaan negatif mengenai kegunaan aplikasi tidaklah benar.

d. Klasifikasi rata-rata tanggapan responden

Untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan mendapatkan respon yang positif, terlebih dahulu dilihat rata-rata tanggapan responden terhadap kuesioner. Penentuan kategori rata-rata tanggapan responden dilakukan dengan

menghitung rata-rata tanggapan responden. Berdasarkan kategori rata-rata pada tabel 5.1, tanggapan responden terhadap masing-masing variabel pernyataan di kuesioner SUS disajikan pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Rata-rata Tanggapan Responden dengan usia antara 20-35 tahun

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Saya pikir saya ingin menggunakan aplikasi ini	4,329	Sangat Setuju
2	Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak di buat serumit ini	2,29	Tidak Setuju
3	Saya pikir aplikasi ini mudah untuk digunakan	4,22	Sangat Setuju
4	Saya pikir saya perlu bantuan orang teknis dalam menggunakan sistem ini	2.38	Tidak Setuju
5	Saya menemukan berbagai fungsi diaplikasi ini terintegrasi dengan baik	4,28	Sangat Setuju
6	Saya pikir terlalu banyak ketidak konsistenan dalam sistem ini	2,29	Tidak Setuju
7	Saya akan membayangkan bahwa kebanyakan orang akan belajar dengan mudah dalam mempelajari aplikasi ini	4,2	Setuju
8	Saya menemukan aplikasi ini sangat tidak praktis	2,1	Tidak Setuju
9	Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini	4,23	Sangat Setuju
10	Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini	2,548	Tidak Setuju

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap setiap item pada kuesioner SUS mendapatkan hasil yang baik, dimana pada setiap item pernyataan tidak terdapat kategori yang tidak sesuai atau hasil yang tidak memuaskan dari responden.

Hal ini berarti bahwa seluruh responden yang berada dalam kategori usia di antara 20-35 tahun merasa setuju dengan 5 pernyataan positif dalam menggunakan dan memanfaatkan aplikasi dari Bank BTN, dan memberikan

tanggapan tidak setuju terhadap 5 pernyataan lainnya dari kuesioner yang bersifat negatif dalam penggunaan aplikasi *BTN Mobile Banking*. Dari penilaian responden tersebut, peneliti dapat mengetahui bahwa aplikasi *BTN Mobile Banking* dapat digunakan dengan baik oleh responden.

5.2.3 Responden Berusia di Atas 35 Tahun

Untuk hasil penilaian yang diberikan kepada responden yang berada di usia di atas 35 tahun, hasil akhir penilaian *SUS* menunjukkan nilai sebesar 77,968. Maka penentuan hasil nilai terhadap aplikasi *BTN Mobile Banking* adalah sebagai berikut :

a. Dari Sudut Pandang *SUS*

- 4) Tingkat *ACCEPTABILITY* atau penerimaan pengguna aplikasi masuk dalam kategori *ACCEPTABLE*. Maka dari itu menurut responden yang berada di atas 35 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* sangat efektif.
- 5) Tingkat *GRADE SCALE* atau tingkat (*grade*) aplikasi masuk dalam kategori *C*. Maka dari itu menurut responden yang berada di atas 35 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* cukup efisien.
- 6) Tingkat *ADJECTIVE RATINGS* atau *rating* aplikasi yang dihasilkan masuk dalam kategori *GOOD*. Maka dari itu menurut responden yang berada di atas 35 tahun menilai aplikasi *BTN Mobile Banking* memuaskan.

b. *Dari SUS Score Percentile Rank*

Penentuan hasil *SUS* juga dapat dilakukan secara umum dengan menggunakan cara *SUS score percentile rank* , dimana hasil penilaian akhir menunjukkan nilai 77,968 yang jika dilihat berdasarkan tabel 2.3, *SUS score percentile rank* menunjukkan bahwa aplikasi *BTN Mobile Banking* termasuk ke dalam kategori **B**.

c. *Perbandingan grafik kuesioner SUS*

Berdasarkan kuesioner *SUS* yang disebarakan peneliti kepada responden dengan kategori berusia antara 20-35 tahun, terdapat 76 responden yang memberikan jawaban. Dari jawaban tersebut, peneliti dapat memberikan dua perbandingan grafik yang hampir sama, dimana untuk grafik kuesioner pertama peneliti mengklasifikasikan per item pertanyaan, sedangkan untuk grafik kedua peneliti mengklasifikasikan berdasarkan jawaban skala likert.

1) *Grafik kuesioner SUS berdasarkan setiap item pertanyaan*

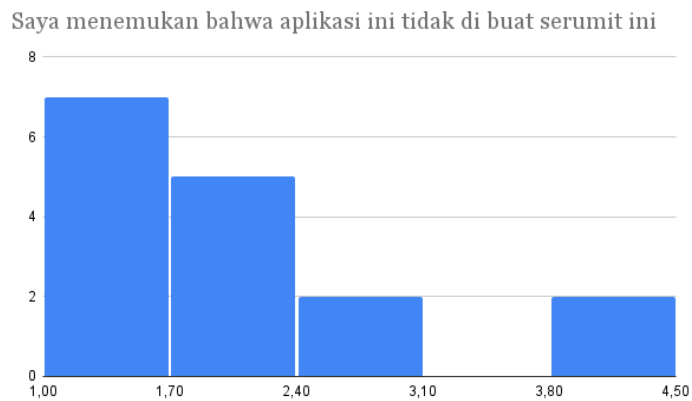
Grafik berdasarkan item pertanyaan akan menunjukkan jawaban yang diberikan responden mulai dari pilihan skala nomor 1 (*Sangat Tidak Setuju*) hingga nomor 5 (*Sangat Setuju*) terhadap kusioner *SUS* yang diberikan.

Untuk pertanyaan “Saya pikir saya ingin menggunakan aplikasi ini” mendapat hasil jawaban seperti gambar 5.42.



Gambar 5.42 Grafik pertanyaan pertama kategori usia di atas 35 tahun

Karena pertanyaan pertama merupakan salah satu positif, dimana jawaban responden juga lebih menunjukkan pemikiran yang bersifat setuju dari 16 responden



Gambar 5.43 Grafik pertanyaan kedua kategori usia di atas 35 tahun

Dari gambar grafik 5.43, pertanyaan “Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak dibuat serumit ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS*

yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral.



Gambar 5.44 Grafik pertanyaan ketiga kategori usia di atas 35 tahun

Dari 16 responden, sebanyak 12 responden menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS) dan hanya 4 responden yang menjawab Setuju (S).



Gambar 5.45 Grafik pertanyaan keempat kategori usia di atas 35 tahun

Dari gambar grafik 5.45, pertanyaan “Saya pikir saya perlu bantuan .orang teknis dalam menggunakan sistem ini” merupakan salah satu dari 5

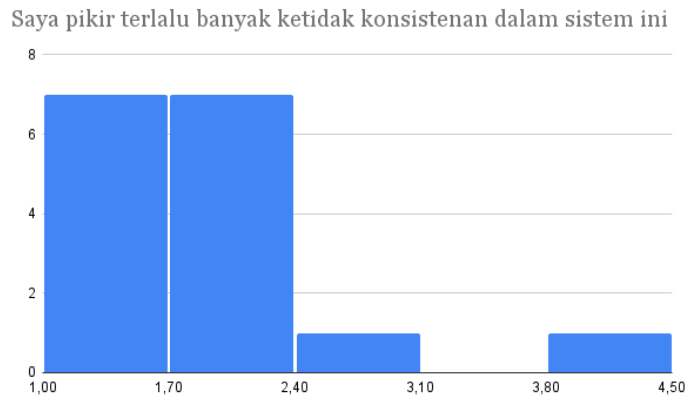
pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral. Dari 16 responden, 7 responden yang menjawab dengan pilihan Tidak Setuju (TS), 4 responden yang menjawab dengan pilihan Setuju (S), 2 responden yang menjawab Netral (N), 2 responden yang menjawab Setuju (S), dan 1 responden yang menjawab Sangat Setuju (SS).



Gambar 5.46 Grafik pertanyaan kelima kategori usia di atas 35 tahun

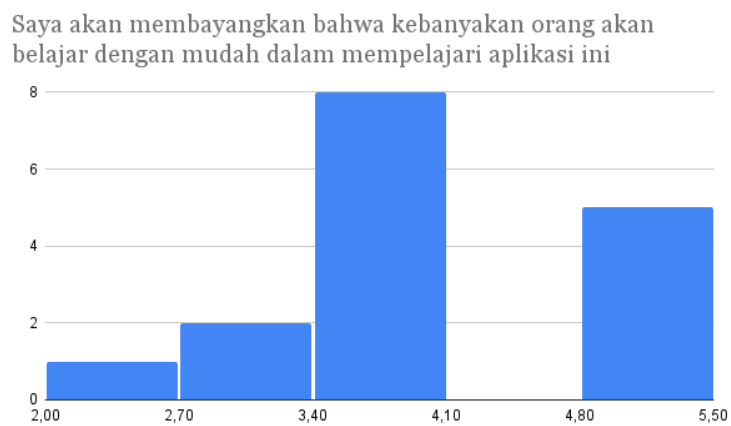
Dari gambar grafik 5.46, pertanyaan “Saya menemukan berbagai fungsi di aplikasi ini terintegrasi dengan baik” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang bersifat setuju. Dari 16 responden, 6 responden menjawab dengan pilihan Sangat Setuju (SS), 8 responden yang menjawab dengan pilihan Setuju (S), dan masing-masing 1 responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) dan Sanga Tidak Setuju (STS).

Untuk pertanyaan “Saya pikir terlalu banyak ketidak konsistenan sistem ini” mendapat hasil jawaban seperti gambar 5.47.



Gambar 5.47 Grafik pertanyaan keenam kategori usia di atas 35 tahun

Dari 16 responden, masing-masing 7 responden yang menjawab dengan Sangat Tidak Setuju (STS) dan Tidak Setuju (TS), 1 responden yang menjawab Netral (N), dan 1 responden yang menjawab Setuju (S).



Gambar 5.48 Grafik pertanyaan ketujuh kategori usia di atas 35 tahun

Dari gambar grafik 5.48, pertanyaan “Saya akan membayangkan orang akan belajar dengan mudah dalam mempelajari aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat positif, dimana jawaban

responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral. Dari 16 responden, 1 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) dan 2 yang menjawab Tidak Setuju (TS), 8 responden yang menjawab Netral (N), 5 responden yang menjawab Sangat Setuju (SS).



Gambar 5.49 Grafik pertanyaan kedelapan kategori usia di atas 35 tahun

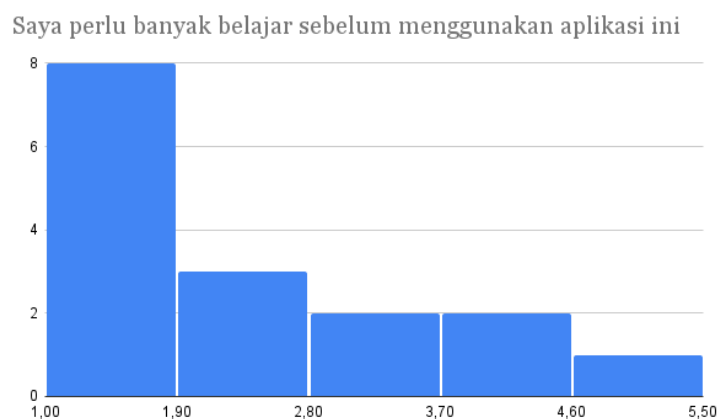
Untuk pertanyaan “Saya menemukan aplikasi ini sangat tidak praktis” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang bersifat negatif, dimana jawaban responden juga menunjukkan pemikiran yang beragam, baik sangat tidak setuju, tidak setuju, ataupun memilih netral. Dari 16 responden, 9 yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS), 5 responden yang memilih Tidak Setuju (TS), dan 2 responden yang memilih Netral (N).

Untuk pertanyaan “Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini” mendapat hasil jawaban seperti gambar 5.50.



Gambar 5.50 Grafik pertanyaan kesembilan kategori usia di atas 35 tahun

Dari grafik di atas terdapat 16 responden yang menjawab, yakni 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 2 responden yang menjawab dengan pilihan Netral (N), dan 7 responden yang menjawab Setuju (S), dan 6 responden menjawab Sangat Setuju (SS).



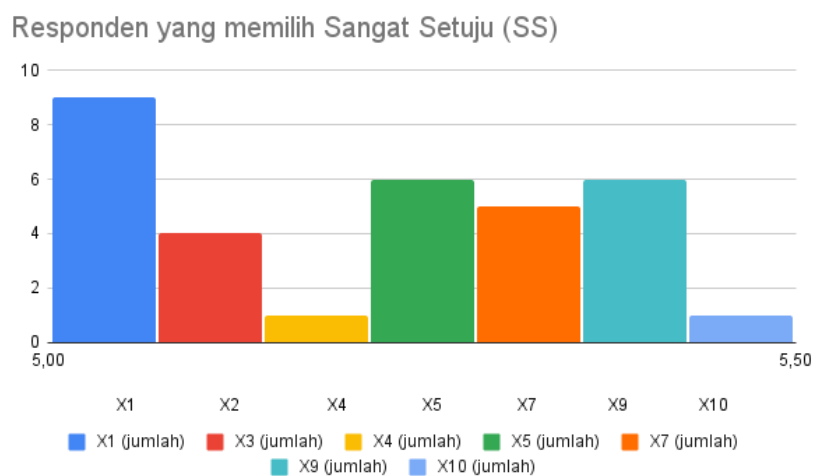
Gambar 5.51 Grafik pertanyaan kesepuluh kategori usia di atas 35 tahun

Dari gambar grafik 5.51, pertanyaan “Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini” merupakan salah satu dari 5 pertanyaan *SUS* yang

bersifat negatif, dimana jawaban responden juga doinan menunjukkan pemikiran tidak setuju. Dari 16 responden, 8 responden yang menjawab dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), 3 responden yang menjawab Tidak Setuju (TS), masing-masing 2 responden menjawab Netrak (N) dan Setuju (S), dan 1 responden menjawab Sangat Setuju (SS).

2) Grafik kuesioner *SUS* berdasarkan jawaban skala likert

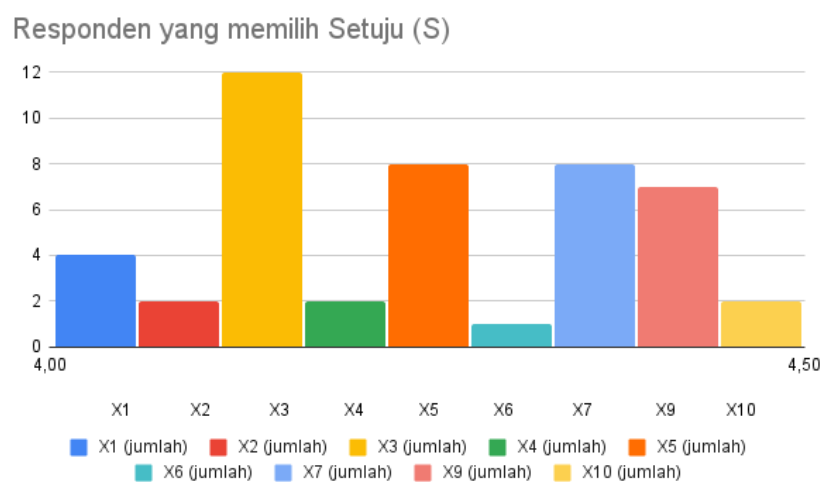
Grafik ini menunjukkan jawaban mulai dari pilihan skala nomor 1 hingga nomor 5 dari setiap item pertanyaan kuesioner *SUS* yang diberikan kepada responden.



Gambar 5.52 Grafik responden di atas tahun berdasarkan pilihan SS

Dapat diketahui untuk tiap item pertanyaan yang memilih pilihan skala likert 5 (Sangat Setuju) seperti gambar 5.52, untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di atas 35 tahun dominan merasa sangat setuju terhadap pertanyaan yang bersangkutan. Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2,

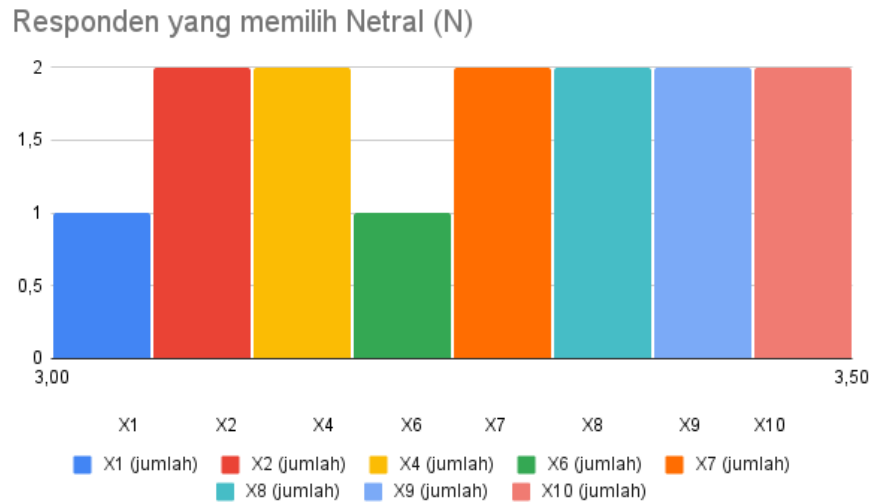
X4, X6, X8, X10), responden masih ada yang merasa setuju pada pertanyaan X2, X4, dan X610 sehingga dapat terlihat beberapa responden yang menyatakan hal sebaliknya dari pertanyaan yang bersangkutan. Dan untuk pertanyaan X6 dan X8 tidak ada responden yang memilih Sangat Setuju (SS).



Gambar 5.53 Grafik responden di atas tahun berdasarkan pilihan S

Dapat diketahui untuk tiap item pertanyaan yang termasuk pilihan skala likert 4 (Setuju) seperti gambar 5.53, untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di atas 35 tahun dominan setuju terhadap pertanyaan yang bersangkutan. Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden hanya sedikit yang menyatakan hal sebaliknya dari pertanyaan yang bersangkutan.

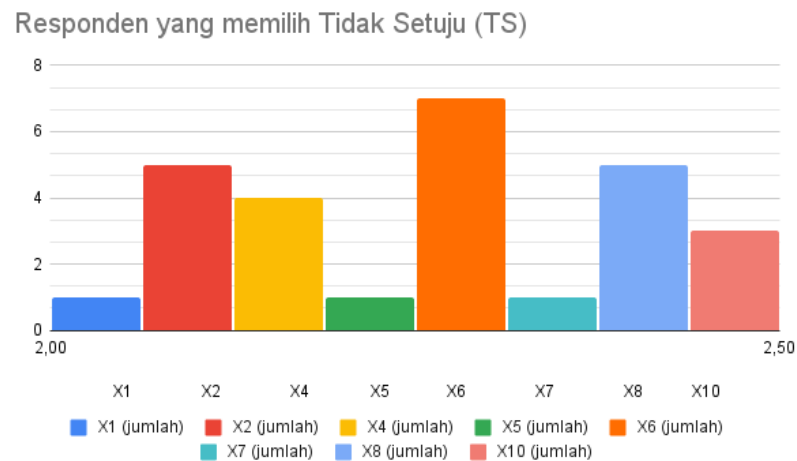
Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 3 (Netral) dapat dilihat seperti gambar 5.54 berikut :



Gambar 5.54 Grafik responden di atas tahun berdasarkan pilihan N

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di atas 35 tahun hanya menjawab 1 atau 2 pada setiap item pertanyaan. Kemudian untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden juga tidak terlalu memihak pertanyaan baik itu setuju atau tidak sehingga dapat terlihat ada banyak responden yang merasa baik-baik saja dalam menggunakan aplikasi.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 2 (Tidak Setuju) dapat dilihat seperti gambar 5.55 berikut :

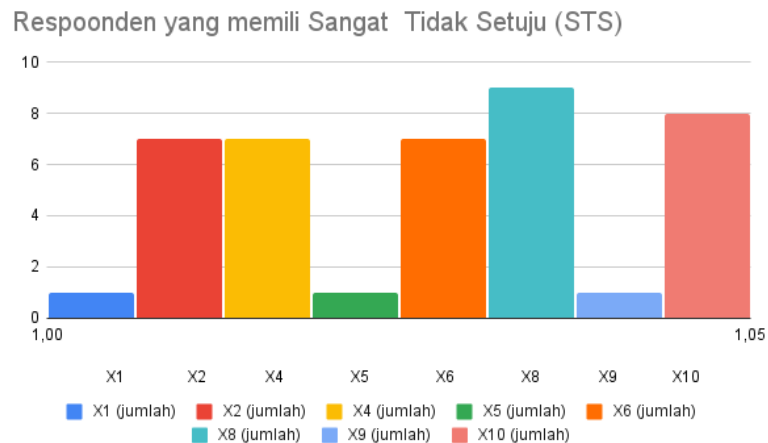


Gambar 5.55 Grafik responden di atas tahun berdasarkan pilihan TS

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di bawah 20 tahun tidak ada yang memilih tidak setuju atau merasa bahwa aplikasi tidak berjalan dengan semestinya.

Sedangkan untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden justru memberikan jawaban tidak setuju karena responden merasa bahwa pertanyaan negatif mengenai kegunaan aplikasi tidaklah benar.

Untuk mengetahui tiap item pertanyaan yang dipilih responden dalam pilihan skala likert pilihan 1 (Sangat Tidak Setuju) dapat dilihat seperti gambar 5.56 berikut :



Gambar 5.56 Grafik responden di atas tahun berdasarkan pilihan STS

Untuk item pertanyaan yang bersifat positif (X1, X3, X5, X7, X9), responden yang berada di atas 35 tahun hanya sedikit yang memilih sangat tidak setuju. Sedangkan untuk item pertanyaan yang bersifat negatif (X2, X4, X6, X8, X10), responden justru banyak memberikan jawaban tidak setuju karena responden merasa bahwa pertanyaan negatif mengenai kegunaan aplikasi tidaklah benar.

d. Klasifikasi rata-rata tanggapan responden

Untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan mendapatkan respon yang positif, terlebih dahulu dilihat rata-rata tanggapan responden terhadap kuesioner. Penentuan kategori rata-rata tanggapan responden dilakukan dengan menghitung rata-rata tanggapan responden. Berdasarkan kategori rata-rata

pada tabel 5.1, tanggapan responden terhadap masing-masing variabel pernyataan di kuesioner SUS disajikan pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Rata-rata Tanggapan Responden dengan usia di atas 35 tahun

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Saya pikir saya ingin menggunakan aplikasi ini	4,1	Setuju
2	Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak di buat serumit ini	1,937	Tidak Setuju
3	Saya pikir aplikasi ini mudah untuk digunakan	4,25	Sangat Setuju
4	Saya pikir saya perlu bantuan orang teknis dalam menggunakan sistem ini	2,125	Tidak Setuju
5	Saya menemukan berbagai fungsi diaplikasi ini terintegrasi dengan baik	4,06	Setuju
6	Saya pikir terlalu banyak ketidak konsistenan dalam sistem ini	1,75	Sangat Tidak Setuju
7	Saya akan membayangkan bahwa kebanyakan orang akan belajar dengan mudah dalam mempelajari aplikasi ini	4,06	Setuju
8	Saya menemukan aplikasi ini sangat tidak praktis	1,56	Sangat Tidak Setuju
9	Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini	4,06	Setuju
10	Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini	2,06	Tidak Setuju

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap setiap item pada kuesioner SUS mendapatkan hasil yang baik, dimana pada setiap item pernyataan tidak terdapat kategori yang tidak sesuai atau hasil yang tidak memuaskan dari responden.

Hal ini berarti bahwa seluruh responden yang berada dalam kategori usia di atas 35 tahun merasa setuju dengan 5 pernyataan positif dalam menggunakan dan memanfaatkan aplikasi dari Bank BTN, dan memberikan tanggapan tidak setuju terhadap 5 pernyataan lainnya dari kuesioner yang bersifat negatif dalam penggunaan aplikasi *BTN Mobile Banking*. Dari penilaian responden tersebut,

peneliti dapat mengetahui bahwa aplikasi *BTN Mobile Banking* dapat digunakan dengan baik oleh responden.

5.3 REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rata-rata dari responden yang berusia di bawah 20 tahun mengenai pernyataan 4 dan 6, maka peneliti menyarankan bagi aplikasi untuk menambahkan fitur tambahan seperti bantuan dalam aplikasi agar penjelasan mengenai fitur yang disediakan dapat langsung didapatkan oleh pengguna tanpa harus mencari atau mendownload panduan atau informasi lain dari *website* yang terkait dengan fitur aplikasi. Dan agar lebih memperhatikan konsistensi aplikasi dimana hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat *effectivity* dan *efficiency* *BTN Mobile Banking*.
2. Peneliti juga menyarankan agar menambahkan fitur bantuan apabila pengguna aplikasi lupa akan password atau informasi yang dapat membantu pengguna dalam masalah login akun atau juga dapat menambahkan pilihan sidik jari (*fingerprint*) dalam aplikasi *BTN Mobile Banking* melihat semakin majunya fasilitas *smarthphone* dari waktu ke waktu.
3. Disarankan agar adanya evaluasi dan pengembangan lebih lanjut oleh *developer* agar aplikasi *BTN Mobile Banking* dapat tampil lebih menarik dan berjalan sesuai dengan *usability* sebuah aplikasi serta agar berjalan dengan lebih baik, walaupun hasil penilaian *SUS* pada aplikasi sudah masuk

ke dalam kategori dapat diterima, namun tetap perlu diperhatikan apa saja yang dapat berpotensi menyebabkan berkurangnya minat orang dalam menggunakan aplikasi BTN *M-banking*.