

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pertumbuhan teknologi mobile dan smartphone yang terjadi secara global mempengaruhi kenaikan mobile service, salah satunya service banking. Perkembangan teknologi ini juga memberikan peluang bagi industri perbankan untuk menciptakan inovasi dalam transaksi pembayaran. Salah satunya adalah pengembangan layanan mobile banking.

Mobile banking sebagai kekuatan utama dalam penerimaan akses perbankan secara cepat pada perangkat seluler dapat memberikan pelayanan yang efisien, kapanpun dan di manapun, termasuk saat berada dalam perjalanan. Adanya peningkatan smartphone user mendorong permintaan nasabah terhadap layanan mobile banking, sehingga banyak bank telah menawarkan layanan inovatif perbankan untuk memperluas jangkauan nasabah mereka yang memiliki rekening ataupun yang tidak memiliki rekening bank.[1]

Peluncuran layanan Bank Jambi Mobile membuat nasabah bank jambi yang menggunakan layanan tersebut merasa memiliki ATM Bank Jambi dalam gengaman tangan dimana berbagai transaksi perbankan dapat dilakukan melalui ponsel, semudah bertransaksi di ATM Bank Jambi. Apakah harapan tersebut tercapai atau tidak masih menjadi pertanyaan. Bank jambi tentu saja terus berusaha mengembangkan pelayanannya dengan sebaik mungkin agar para nasabah puas dan sesuai dengan konsep pemasaran, nasabah tersebut akan terus mempercayai Bank jambi untuk transaksi keuangannya.

Bank Jambi Mobile memberikan layanan kemudahan untuk melakukan beberapa transaksi seperti informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan pembayaran Kartu Kredit, dll. Aplikasi Bank Jambi Mobile pun terdapat pada smartphone dengan OS Android dan iOS. Sebagai aplikasi yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, maka diharapkan aplikasi ini memiliki fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang baik. Setelah melakukan observasi pada ulasan aplikasi Google Play Store. Ternyata beberapa pengguna bank 9 jambi *mobile banking* mengeluhkan setelah menggunakan aplikasi mengalami kesulitan disaat melakukan pembayaran pada pembayaran pulsa dan token listrik. Permasalahan tersebut merupakan bagian dari masalah usability yang ada pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

Apabila *Usability* pengguna kesulitan untuk melakukan transaksi/pembayaran maka akan mempengaruhi kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi dalam kata lain tingkat *learnability* akan terpengaruhi, kemudian pengguna berusaha mencari menu tersebut dengan menyusuri menu layanan yang ada maka akan mempengaruhi lamanya waktu yang ditempuh dengan kata lain tingkat *efficiency* pada aplikasi pun akan terpengaruhi serta tidak mengikuti langkah yang seharusnya dilakukan atau menimbulkan kesalahan maka akan mempengaruhi tingkat *error* pada aplikasi dan apabila pengguna merasa kesulitan dari permasalahan tersebut maka tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile akan terpengaruhi.[2]

Metode ini diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986, yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai jenis produk termasuk didalamnya perangkat

website dan aplikasi. Adapun alasan peneliti memilih metode pengujian tersebut adalah karena metode SUS telah digunakan dan diuji selama lebih dari 30 tahun dan masih tetap membuktikan sebagai metode yang dapat diandalkan untuk mengevaluasi usability suatu sistem berdasarkan standar industri.[3]

Evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode SUS merupakan alat pengujian usability yang menggunakan 10 buah pertanyaan yang telah ditetapkan sebagai alat ujinya. Hasil rekapitulasi dan analisa selanjutnya akan digunakan sebagai bahan evaluasi serta masukan terhadap pengembangan aplikasi Bank Jambi Mobile lebih lanjut. Evaluasi usability melibatkan pengguna sehingga dapat mempelajari dan menggunakan aplikasi agar tercapainya aspek-aspek kenyamanan pengguna seperti kemudahan, mudah diingat, efisiensi, kesalahan, dan kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan.

Permasalahan yang peneliti temukan pada aplikasi bank 9 jambi *mobile banking* yaitu seringkali terjadi gangguan pada aplikasi, tidak munculnya tampilan saldo, nomor rekening, dan tidak adanya tampilan daftar menu. Aplikasi ini juga memiliki tampilan yang membingungkan membuat pengguna dari aplikasi merasa kebingungan dalam menggunakan aplikasi dan harus membiasakan terlebih dahulu penggunaan aplikasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian **“EVALUASI *USABILITY* PADA BANK 9 JAMBI MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Bagaimana mengvaluasi *usability* pada aplikasi bank 9 jambi mobile banking menggunakan metode *system usability scale* (SUS).
2. Bagaimana tingkat *usability* pada aplikasi bank 9 jambi mobile banking yang diukur menggunakan tools smartPLS 3.
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *usability* pada aplikasi bank 9 jambi *mobile banking*.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar tema dan judul penelitian, maka masalah yang akan dijadikan acuan agar tidak mencakup bahan yang terlalu luas. Adapun batas masalahnya sebagai berikut :

1. Aplikasi yang digunakan hanya Bank Jambi Mobile
2. Metode yang digunakan yaitu metode *system usability scale* (SUS)
3. Menguji hipotesis (Kesimpulan atau dugaan sementara) yang menguji kecocokan antara teori dan fakta.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang menggunakan metode *system usability scale* (SUS) adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi bank 9 jambi *mobile banking* dari perspektif pengguna.

2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan usability pada aplikasi bank 9 jambi *mobile banking*.
3. Untuk memberikan kontribusi pada pengembangan aplikasi bank 9 jambi *mobile banking* yang lebih baik dan *user-friendly*

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai revisi untuk evaluasi serta rekomendasi pengembangan aplikasi selanjutnya.

2. Bagi Peneliti

Dapat membantu serta sebagai informasi dalam penelitian tentang evaluasi menggunakan metode *system usability scale (SUS)*.

1.5 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Sistematika penulisan penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil penelitian. Adapun garis besar, penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori-teori yang mendukung variabel yang diteliti, kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengujian kualitas data, teknik analisis data.

BAB IV : METODE DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian dan penggunaan metode penelitian menggunakan metode *system usability scale* (SUS)

BAB V : HASIL EVALUASI

Bab ini akan menguraikan tentang deskripsi responden, analisis data dan pembahasan terdiri dari uji instrument penelitian (validitas dan reliabilitas).

BAB VI : PENUTUP

Bab ini terbagi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran- saran.