

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu lembaga yang sangat penting bagi sistem perekonomian suatu negara dan berperan sebagai alat pelaksanaan kebijakan moneter adalah industri perbankan. Perbankan memiliki kontribusi yang sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara.[1] Semua sektor usaha baik sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa perumahan, dan lainnya sangat membutuhkan adanya perbankan sebagai mitra dalam mengembangkan usahanya. Adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi ini menjadi salah satu penyebab industri perbankan berinovasi dalam memberikan lebih banyak dukungan kepada pelanggan ketika bertransaksi.

Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah sangat diutamakan karena hal tersebut merupakan aspek penting dalam menjaga citra sosial perusahaan. Oleh karena itu, langkah yang perlu dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan untuk mempertahankan eksistensi perusahaan. Penerapan berbagai fitur layanan yang disesuaikan dengan kemajuan teknologi saat ini juga digunakan oleh Bank BTN. Bank BTN adalah salah satu bank BUMN di Indonesia yang bergerak sebagai pelopor penyalur kredit perumahan di Indonesia. Bank BTN juga berperan dalam membantu masyarakat menyiapkan dana pensiun melalui berbagai produk tabungan serta investasi yang ditawarkan. Selain itu, bank ini sangat mendukung kelompok dengan pendapatan terbatas dalam mendapatkan rumah subsidi melalui fasilitas KPR. Di samping itu, Bank BTN menyediakan

layanan pembayaran untuk berbagai kebutuhan, termasuk PBB, KUA, listrik, biaya universitas, dan layanan lainnya.[2]

Perusahaan saham gabungan milik negara ini telah melakukan beberapa perubahan. Dalam tiga tahun terakhir, Bank BTN mengembangkan sebuah aplikasi *Mobile* yang disebut *BTN Mobile* guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi dalam kehidupan sehari-hari, mereka dapat mengatur dan mengolah keuangannya secara *online*, sehingga menjadi lebih mudah dan efisien. Melihat peningkatan yang signifikan dalam penggunaan *Mobile banking*, memicu adanya pembaruan fitur yang terus menerus di *Mobile banking* Bank BTN. Hal tersebut diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam transaksi. Perubahan tersebut termasuk pembayaran BPJS, PDAM, PBB, dan *Top Up* dompet digital dan akun virtual untuk transaksi online. Selain itu, terdapat penambahan fitur *Cardless Withdrawal*, Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan tarik tunai di ATM tanpa kartu dan melakukan transaksi dengan lebih praktis menggunakan QRIS, cukup dengan memindai kode QR melalui aplikasi *Mobile banking* BTN. Penerapan fitur ini terbukti memberikan kontribusi terhadap peningkatan jumlah nasabah pada pertengahan 2021.[3]

Aplikasi *Livin* Mandiri tidak selalu memberikan layanan yang memuaskan. Aplikasi *Livin* Mandiri mengalami gangguan pada Maret 2022. Aplikasinya tidak dapat digunakan oleh beberapa pelanggan. Aplikasi *Livin* milik Mandiri mengalami masalah dan kegagalan pada bulan sebelumnya, menurut www.tempo.co. Pada bulan September, pelanggan kembali mengeluh bahwa aplikasi tersebut tidak dapat digunakan pada iOS 16. Laman Twitter (www.finance.detik.com) memiliki banyak warganet yang mengkritik aplikasi ini.

Inovasi layanan perbankan secara keseluruhan telah didorong salah satunya dengan munculnya perbankan *Mobile Bank* BCA. Dunia perbankan memanfaatkan

peluang besar dari inovasi dan solusi yang ditawarkan oleh internet, khususnya selama pandemi, ketika orang menjadi lebih konsumtif dan sering melakukan transaksi secara online.[4] Semakin banyak aplikasi perbankan *Mobile* yang membuat transaksi lebih mudah bagi pelanggan, memungkinkan mereka melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja.

Kemajuan ini memberikan banyak keuntungan bagi kedua pihak, termasuk kemudahan transaksi, peningkatan efisiensi, dan penurunan biaya operasional. Meskipun demikian, tidak semua pelanggan menggunakan *Mobile banking* serta merta. Masih ada beberapa masalah yang perlu diperhatikan terkait minat dan tingkat penggunaan *Mobile banking*.[5] Aplikasi perbankan *Mobile M-Banking* bertujuan untuk memberikan inovasi pelayanan kepada pelanggannya dengan memungkinkan berbagai transaksi perbankan melalui ponsel.[6] Perkembangan *Mobile banking* telah menjadi pendorong utama inovasi di sektor layanan perbankan. Saat ini, aplikasi *Mobile banking* memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses berbagai produk dan layanan, termasuk pinjaman online, investasi, serta asuransi. Salah satu contohnya adalah aplikasi *Mobile banking* Mandiri yang dikenal dengan nama *Livin*.

Mobile banking (M-Banking) merupakan layanan yang disediakan oleh bank atau penyedia jasa keuangan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan. Layanan ini dapat diakses melalui perangkat telepon yang terhubung dengan internet. Dengan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi yang telah diunduh dan didaftarkan, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan secara lebih praktis.[7]

Penggunaan aplikasi *Mobile banking* yang telah mendunia diperlukan adanya analisis aspek *usability*. *Usability* adalah suatu Teknik yang dilakukan untuk

mendeskripsikan seberapa mudah suatu sistem atau perangkat lunak pada saat aplikasi sedang digunakan oleh pengguna. Kualitas *usability* berperan penting dalam menentukan seberapa lama pengguna menggunakan aplikasi, seberapa besar pengaruh setiap fitur atau tugas terhadap pengguna, serta tingkat penerimaan aplikasi oleh masyarakat. Selain itu, aspek ini juga dapat menjadi penentu keberhasilan proses pengembangan sistem tersebut.[8] Karena hal tersebut sangat berguna untuk mempermudah penggunaannya, baik dari kalangan remaja hingga dewasa tanpa mengalami kesulitan.

Namun terdapat beberapa permasalahan yang sering dialami oleh pengguna aplikasi perbankan digital, antara lain yaitu ketika saldo yang berkurang saat melakukan transfer, namun dana tersebut tidak sampai ke rekening tujuan. Selain itu, aplikasi juga kerap mengalami error dan menyulitkan pengguna untuk login, sehingga menghambat proses transaksi. Tak hanya itu, beberapa fitur pembayaran yang dibutuhkan pengguna pun tidak tersedia di dalam aplikasi, sehingga membatasi kemudahan dan fleksibilitas dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangan.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian analisis *usability* pada aplikasi *Mobile banking* dengan menggunakan metode *system usability scale* atau sering disebut *quick* dan *dirty* yang menjadi salah satu cara efektif dan efisien untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan sudah digunakan lebih dari 25 tahun yang lalu. Metode *System Usability Scale* memiliki kelebihan yaitu proses analisis lebih mudah dipahami dan dimengerti oleh responden. Metode *System Usability Scale* memiliki lima komponen yang diukur, antara lain: *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors* dan *Satisfaction* [9]

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai analisis *usability* pada aplikasi *Mobile banking* dengan melakukan

penelitian dengan judul penelitian yaitu “**Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile banking Menggunakan System Usability Scale (SUS)**”

1.2 Identifikasi Permasalahan

Salah satu masalah dengan aplikasi *Mobile banking* adalah sebagai berikut:

Keluhan nasabah:

1. Saldo berkurang saat melakukan transfer tetapi tidak sampai ke rekening tujuan
2. Aplikasi sering mengalami *errors* dan sulit untuk login
3. Tidak ada fitur pembayaran tertentu

Perbedaan fitur:

1. Fitur layanan *Mobile banking* membuat nasabah bingung saat menggunakannya
2. Modifikasi dilakukan pada beberapa fitur akibat adanya perubahan yang terjadi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi *Mobile banking* berdasarkan penilaian menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?
2. Apa kekuatan dan kelemahan aplikasi *Mobile* berdasarkan kemudahan penggunaan aspek *Usability* ?
3. Bagaimana aplikasi perbankan *Mobile* memenuhi standar *usability* yang dapat diterima berdasarkan hasil SUS ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi *Mobile banking* berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Untuk mengidentifikasi aspek-aspek kekuatan dan kelemahan dalam pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap aplikasi *Mobile*.
3. Memberikan saran untuk perbaikan berdasarkan hasil *evaluasi usability* untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan penggunaan *aplikasi Mobile*.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat *usability* aplikasi *Mobile banking* dengan memanfaatkan metode *System Usability Scale* (SUS). Ruang lingkup penelitian meliputi beberapa aspek berikut:

1. Objek Penelitian

Objek utama penelitian adalah aplikasi *Mobile banking*, khususnya dari sisi *usability* atau kebergunaan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna (*user experience*).

2. Subjek Penelitian

Studi ini dilakukan terhadap nasabah bank yang telah menggunakan aplikasi seluler minimal 3 bulan terakhir untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan.

3. Batasan Penelitian

Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pemrograman atau infrastruktur teknologi aplikasi secara mendalam. Fokus utama berada pada penilaian *usability* berdasarkan indikator yang terdapat pada metode *System Usability Scale* (SUS)

4. Metode Evaluasi

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner SUS kepada responden pengguna aplikasi *Mobile*.

5. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu tertentu (misalnya April–Juli 2025) dan dilakukan secara daring (online), sehingga responden berasal dari berbagai wilayah yang menggunakan aplikasi *Mobile*.

