

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Usability*

Usability adalah persepsi pengguna akhir terhadap efektivitas, efisiensi, dan kepuasan mereka dalam menyelesaikan tugas saat menggunakan suatu aplikasi.[10]

2.1.2 *System Usability Scale (SUS)*

System Usability Scale (SUS) telah menjadi salah satu metode populer dalam mengukur *usability* selama lebih dari 25 tahun. Disebut "*Quick and Dirty Test*" karena sederhana, murah, dan mampu menghasilkan data yang valid. SUS berisi 10 pertanyaan dengan skala Likert 1–5, yang diolah menjadi skor 0–100, di mana nilai yang lebih tinggi mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna yang lebih baik. [10]

2.1.3 *User Experience (UX)*

User Experience (UX) merupakan proses perancangan produk yang bertujuan memberikan pengalaman yang bermakna serta relevan bagi pengguna. UX mencakup seluruh aspek interaksi pengguna dengan perusahaan, produk, maupun layanan yang ditawarkan. [11]

2.1.4 *Teknologi Informasi*

Teknologi informasi (TI) adalah ilmu atau studi tentang proses yang terlibat dalam merancang, menerapkan, meningkatkan, mengembangkan, mendukung, atau mengelola informasi berbasis komputer, yang mengkhususkan diri pada perangkat keras dan perangkat lunak.[12]

2.1.5 *Mobile banking (M-Banking)*

Mobile banking (M-Banking) adalah layanan perbankan yang dirancang untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi melalui perangkat telepon seluler. Nasabah yang terdaftar pada bank masing-masing dapat mengunduh dan mengakses Aplikasi *Mobile banking*. [13]

2.2 Penelitian Terkait

1. Dalam Menurut penelitian yang ditulis oleh Dadio Satriotomo Mubiarto, R. Rizal Isnanto, dan Ike Pertiwi Windasari (2023), perancangan *user interface* dan *user experience* (UI/UX) pada aplikasi BCA *Mobile* dengan pendekatan *user centered design* (UCD) berhasil. Menurut hasil survei, desain aplikasi ini memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Pengujian skala *usability* sebelum dan sesudah perancangan ulang menunjukkan peningkatan kepuasan, dengan peningkatan persentase dari 52% menjadi 80%. [14]
2. Dalam Penelitian yang ditulis oleh Nur Zelina dan Afyati Afyati (2024) berjudul Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi M-Banking dengan Dua Algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dan *Decision Tree* mengevaluasi 7.000 ulasan pengguna aplikasi *Motion Banking*. Menurut pengujian, skenario dengan pembagian data 70% pelatihan dan 30% pengujian menggunakan SVM kernel *Linear* memberikan hasil terbaik; skenario ini memiliki tingkat akurasi 93,7%, presisi 93,6%, recall 91%, dan skor f1 92,3%. Sebaliknya, skenario yang menggunakan algoritma *Decision Tree* memiliki tingkat akurasi 83%, presisi 80,7%, recall 77,6%, dan skor f1 79,1%. [15]

3. Pada tahun 2022, Amalia Putri bersama Aries Dwi melaksanakan penelitian berjudul *Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile* menggunakan Pendekatan *User Experience Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation*. ditemukan bahwa pengukuran pengalaman pengguna aplikasi *BTN Mobile* melalui UEQ menghasilkan skor yang sebagian besar di bawah standar rata-rata. Untuk skala kebaruan, nilai rata-ratanya adalah 0,175, yang menempatkannya dalam kategori buruk. Untuk skala daya tarik, efisiensi, dan akurasi, masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 1,13, 1,05, dan 1,045, masing-masing di bawah rata-rata. Ini di atas rata-rata karena memiliki tingkat kejelasan 1,33. Dalam pengukuran evaluasi heuristik (HE) yang dilakukan oleh tiga evaluator, setiap evaluator menemukan 19 masalah. Langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi tentang cara memperbaiki desain aplikasi seluler BTN setelah mengidentifikasi komponen yang bermasalah.[16]
4. Pada penelitian ini dengan judul (*Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin Mandiri Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Mahasiswa di DKI Jakarta)*) yang dilakukan oleh (Reynaldi Holtrop, Satrio Hadi Wijoyo, Dwi Cahya Astriya Nugraha tahun 2025) . Hasil dari pengujian memperlihatkan bahwa dampak *Content* tidak berarti dan bersifat negatif terhadap kepuasan pengguna. Beberapa responden mengalami masalah, mulai dari sulitnya mengakses beberapa fitur yang membutuhkan usaha lebih untuk menemukan informasi yang ada, hingga data yang tersedia kurang rinci. Selain itu, efek dari variabel *Accuracy* juga tidak signifikan tetapi bersifat positif terhadap kepuasan pengguna. Beberapa responden mengalami kesulitan dengan simbol tombol dalam aplikasi yang fungsinya membingungkan dan tidak sesuai dengan apa yang mereka

harapkan. Sementara itu, pengaruh dari variabel *Format* tercatat signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Mayoritas responden memberikan ulasan yang baik mengenai tampilan *Livin Mandiri*. Semua aspek visualnya jelas, sederhana, modern, dan menarik. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel *Ease of Use* memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap *User Satisfaction*. Sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi *Livin Mandiri* mudah untuk digunakan. [17]

5. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratama, Faruqi, dan Mandiyartha (2021) dengan judul "*Analisis Tingkat Usability pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (SUS)*", peneliti berusaha mengevaluasi sejauh mana tingkat *usability* aplikasi Frostid, sebuah aplikasi Android untuk pelaporan jalan banjir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner SUS kepada 60 responden. Berdasarkan hasil pengujian, didapatkan skor *usability* aplikasi sebesar 59,71, yang berada pada kategori OK menurut skala interpretasi SUS. Selain pengujian secara umum, penelitian ini juga menganalisis hasil *usability* berdasarkan variabel jenis kelamin dan usia pengguna, serta menguji kombinasi keduanya. Hasilnya menunjukkan bahwa kelompok usia tertentu, khususnya pria berusia 41-50 tahun dan di atas 50 tahun, memperoleh skor *usability* lebih tinggi, masuk dalam kategori *Good*. Temuan ini memberikan indikasi bahwa perbedaan karakteristik demografi memengaruhi persepsi *usability*, sehingga pengembang aplikasi perlu menyesuaikan desain antarmuka sesuai kebutuhan masing-masing kelompok pengguna.[18]

6. Pada penelitian ini dengan judul (*Analisis Website STIMATA Menggunakan System Usability Scale (SUS)*”) yang dilakukan oleh Widayanti dan Maknunah (2021). Dalam penelitiannya melakukan evaluasi terhadap tingkat *usability* dan kepuasan pengguna website STIMATA. Penelitian tersebut melibatkan 75 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi, dengan metode *System Usability Scale (SUS)* sebagai instrumen pengujian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata *usability* website STIMATA berada pada angka 63,1, yang termasuk dalam kategori *Marginal acceptability*, dengan *Grade D*, dan *adjective rating OK*. Temuan ini menunjukkan masih adanya kekurangan dalam hal kemudahan penggunaan dan kecepatan akses informasi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perbaikan berkala pada konten serta peningkatan keamanan sistem untuk mencapai tingkat *usability* yang lebih baik.[19]



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI