

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Analisis Data

Pada bab ini, akan dipaparkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dengan cara membagikan kuesioner kepada pengguna aplikasi *Mobile banking*. Data hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Selanjutnya, hasil penelitian akan disajikan dalam sejumlah tabel, mencakup tabel statistik tiap pertanyaan, tabel uji validitas dan reliabilitas, serta tabel hasil perhitungan melalui *System Usability Scale*.

##### 4.1.1 Pengolahan Data

Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, tahapan berikutnya yaitu mengolah data tersebut agar dapat menghasilkan analisis yang informatif serta penyajian data yang terstruktur dan jelas. Penyajian data yang disusun secara lebih sederhana dan mudah dipahami akan memberikan dampak positif terhadap proses analisis dan perhitungan data. Adapun di bawah ini merupakan hasil rekapitulasi data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

##### 4.1.2 Demografi Responden

Penelitian ini telah berhasil mengumpulkan data demografi dari 100 kuesioner yang layak untuk dianalisis. Data demografi ini dikumpulkan untuk memastikan bahwa responden yang terlibat sesuai dengan kriteria yang diperlukan dalam penelitian, sehingga informasi yang diperoleh relevan dengan tujuan studi. Adapun aspek demografi yang dicatat meliputi nama responden, jenis kelamin, dan rentang usia.

Tabel IV. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase (%)
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Usia:		
17-25 Tahun	58	57,1%
26-35 Tahun	34	34,7%
>35 Tahun	8	8,2%

Dari Tabel diatas dapat diketahui ada perbedaan yang cukup signifikan dalam persentase responden berdasarkan jenis kelamin. Jenis kelamin laki-laki (48%) lebih sedikit daripada perempuan (52%). Jika dilihat dari usia ada 3 kelompok usia, dengan kelompok usia paling banyak yaitu 17-25 Tahun dengan jumlah persentase (57,1%) dan 58 responden. Lalu dari usia 26-35 Tahun dengan jumlah persentase (34,7%) dan 34 responden. Lalu dari usia 36-50 Tahun dengan jumlah persentase (8,2%) dan 8 responden.

#### 4.1.3 Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Validitas setiap item dalam kuesioner diuji menggunakan Korelasi Pearson melalui SPSS Statistics versi 27. Penentuan validitas didasarkan pada perbandingan antara nilai *r-hitung* dan *r-tabel* sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5% ( $n = 100$ ). Hasil analisis ini menunjukkan tingkat validitas kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang digunakan pada aplikasi bale by BTN, *Livin Mandiri* dan *BCA Mobile*.

### DISTRIBUSI NILAI r<sub>tabel</sub> SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

Tabel IV. 2 DISTRIBUSI NILAI & SIGNIFIKANSI

N	<i>The Level of Significance</i>		N	<i>The Level of Significance</i>	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0,320	0.413
4	0,950	0,990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0,380
11	0.602	0.753	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.386
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0,330
18	0.468	0,590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0,220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0,230
27	0.381	0.487	150	0.159	0,210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.47	200	0.138	0.181
<b>30</b>	<b>0.361</b>	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.08	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.43	800	0,070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086

37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081
----	-------	-------	------	-------	-------

### Bank BTN

Tabel IV. 3 Uji Validitas

Butir	Nilai rhitung	rtablel	Kriteria
1	0,636	0.195	Valid
2	0,334	0.195	Valid
3	0,628	0.195	Valid
4	0,395	0.195	Valid
5	0,581	0.195	Valid
6	0,433	0.195	Valid
7	0,671	0.195	Valid
8	0,407	0.195	Valid
9	0,505	0.195	Valid
10	0,556	0.195	Valid

Berdasarkan Tabel Bank BTN, terlihat bahwa semua pertanyaan yang digunakan pada aplikasi memiliki nilai *r-hitung* yang melampaui *r-tablel*. Temuan ini menegaskan bahwa setiap item kuesioner memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan secara layak dalam tahapan pengumpulan data selanjutnya.

### Bank Mandiri

Tabel IV. 4 Uji Validitas

Butir	Nilai rhitung	rtablel	Kriteria
1	0,453	0.195	Valid
2	0,812	0.195	Valid
3	0,364	0.195	Valid
4	0,744	0.195	Valid
5	0,316	0.195	Valid

6	0,615	0.195	Valid
7	0,306	0.195	Valid
8	0,698	0.195	Valid
9	0,392	0.195	Valid
10	0,620	0.195	Valid

Berdasarkan Tabel Bank Mandiri, terlihat bahwa semua pertanyaan yang digunakan pada aplikasi memiliki nilai  $r\text{-hitung}$  yang melampaui  $r\text{-tabel}$ . Temuan ini menegaskan bahwa setiap item kuesioner memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan secara layak dalam tahapan pengumpulan data selanjutnya.

### Bank BCA

Tabel IV. 5 Uji Validitas

Butir	Nilai $r\text{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria
1	0,363	0.195	Valid
2	0,681	0.195	Valid
3	0,379	0.195	Valid
4	0,772	0.195	Valid
5	0,520	0.195	Valid
6	0,737	0.195	Valid
7	0,303	0.195	Valid
8	0,805	0.195	Valid
9	0,561	0.195	Valid
10	0,745	0.195	Valid

Berdasarkan Tabel Bank BCA, terlihat bahwa semua pertanyaan yang digunakan pada aplikasi memiliki nilai  $r\text{-hitung}$  yang melampaui  $r\text{-tabel}$ . Temuan ini menegaskan bahwa setiap item kuesioner memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan secara layak dalam tahapan pengumpulan data selanjutnya.

## 1. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan memanfaatkan metode Cronbach's Alpha yang diolah menggunakan SPSS versi 27. Kriteria yang digunakan adalah nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$ , yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya atau reliabel.

Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas

<b>Bank BTN</b>	<b><i>Reliability Statistics</i></b>		<b>Keterangan</b>
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	
	.699	10	Reliabel

Berdasarkan hasil pada Tabel Bank BTN, nilai Cronbach's Alpha untuk aplikasi tercatat melebihi 0,60. Kondisi ini menandakan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan pada penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik, sehingga dapat diandalkan untuk pengumpulan data secara konsisten.

Tabel IV. 7 Uji Reliabilitas

<b>Bank Mandiri</b>	<b><i>Reliability Statistics</i></b>		<b>Keterangan</b>
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	
	.744	10	Reliabel

Berdasarkan hasil pada Tabel Bank Mandiri, nilai Cronbach's Alpha untuk aplikasi tercatat melebihi 0,60. Kondisi ini menandakan bahwa instrumen kuesioner

yang digunakan pada penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik, sehingga dapat diandalkan untuk pengumpulan data secara konsisten.

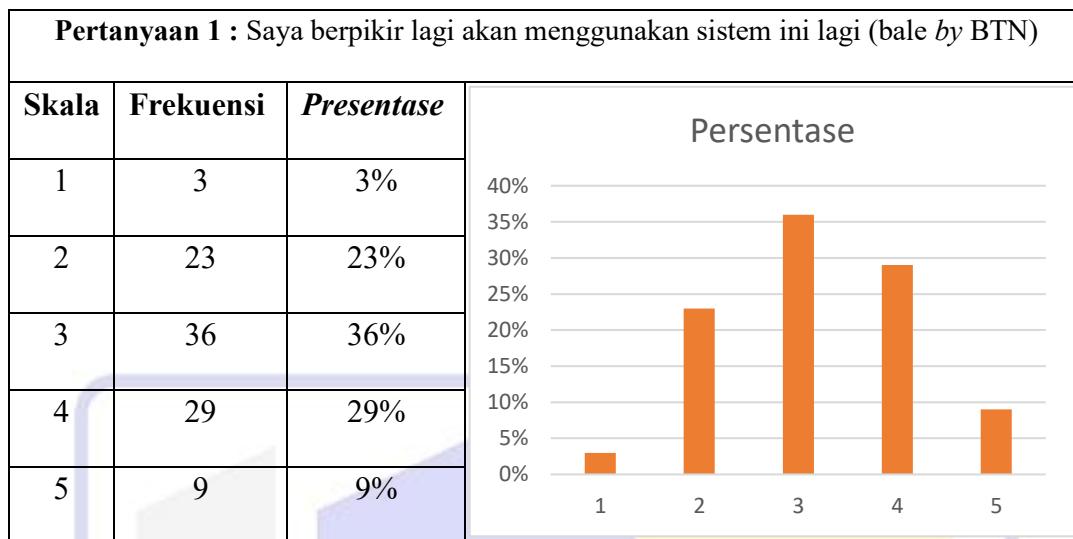
Tabel IV. 8 Uji Reliabilitas

<b>Bank BCA</b>	<b><i>Reliability Statistics</i></b>		<b>Keterangan</b>
	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	
	.813	10	Reliabel

Berdasarkan hasil pada Tabel Bank BCA, nilai Cronbach's Alpha untuk aplikasi tercatat melebihi 0,60. Kondisi ini menandakan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan pada penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik, sehingga dapat diandalkan untuk pengumpulan data secara konsisten.

Setelah menerima ringkasan hasil penilaian dari para partisipan, tahap selanjutnya yaitu mengolah dan menganalisis data dari masing-masing instrumen kuesioner. Pada proses ini, akan dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap hasil yang diperoleh dari setiap instrumen tersebut. Adapun berikut ini merupakan hasil penilaian yang didapatkan melalui instrumen kuesioner yang telah dibagikan.

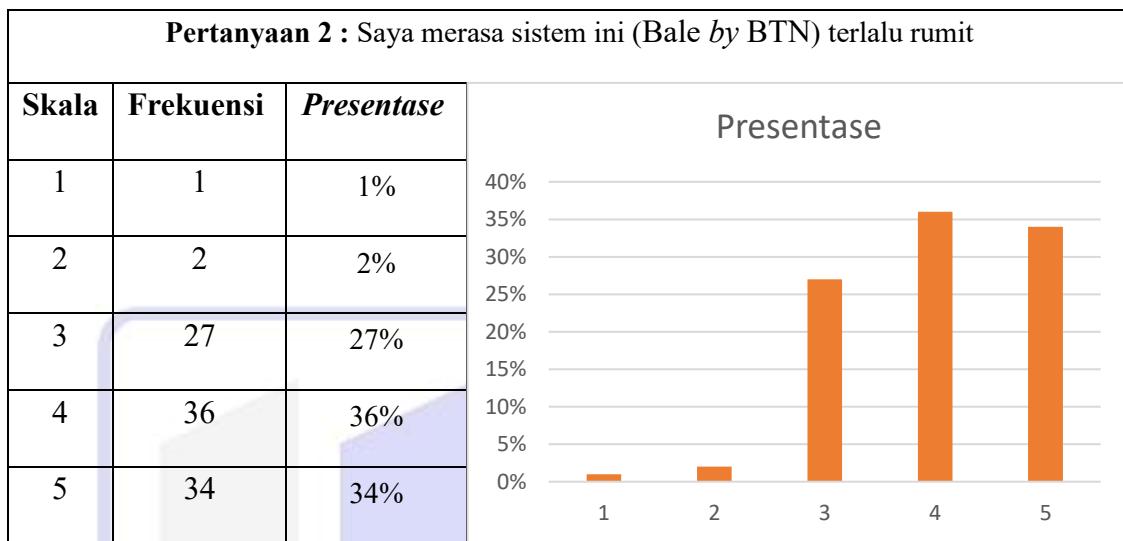
Tabel IV. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 1 (bale by BTN)



### 1. Pertanyaan Ke-1 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "*Saya berpikir lagi akan menggunakan sistem ini lagi (Bale by BTN)*", mayoritas responden memberikan nilai **3** sebesar **36%**, diikuti nilai **4** sebesar **29%**, dan nilai **2** sebesar **23%**. Sementara itu, nilai **5** dipilih oleh **9%** responden dan nilai **1** oleh **3%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna berada pada kategori **netral hingga cukup ingin menggunakan kembali sistem ini**, namun dominasi nilai **3** dan cukup tingginya nilai **2** mengindikasikan masih ada keraguan serta ketidakpuasan di kalangan pengguna. Oleh karena itu, pihak pengelola sistem perlu melakukan evaluasi terhadap aspek-aspek yang dianggap kurang optimal untuk meningkatkan minat pengguna agar lebih yakin dalam menggunakan kembali layanan Bale by BTN ke depannya.

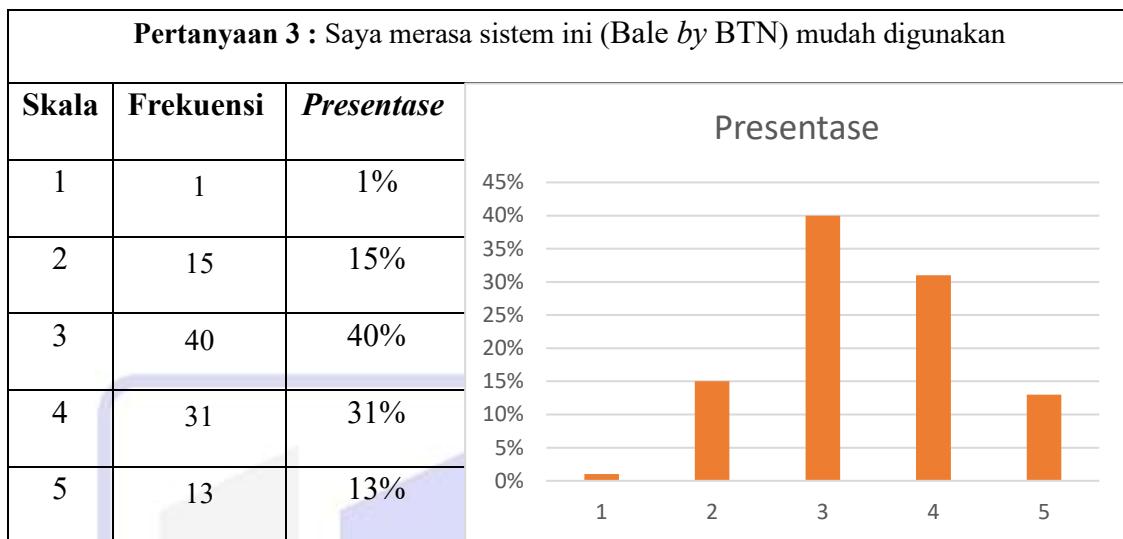
Tabel IV. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 2 (bale by BTN)



## 2. Pertanyaan Ke-2 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa sistem ini (Bale by BTN) terlalu rumit," mayoritas responden memberikan nilai 4 sebesar **36%**, diikuti nilai **5** sebesar **34%**, dan nilai **3** sebesar **27%**. Sementara itu, nilai **1** dan **2** memiliki persentase yang sangat kecil, masing-masing **1%** dan **2%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna cenderung merasa sistem ini cukup hingga sangat rumit, dengan total **70%** responden memberikan nilai **4** dan **5**. Hal ini menjadi indikasi bahwa kompleksitas sistem masih menjadi kendala utama bagi pengguna, sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap antarmuka, alur, dan fitur layanan agar lebih sederhana dan mudah dioperasikan oleh berbagai kalangan.

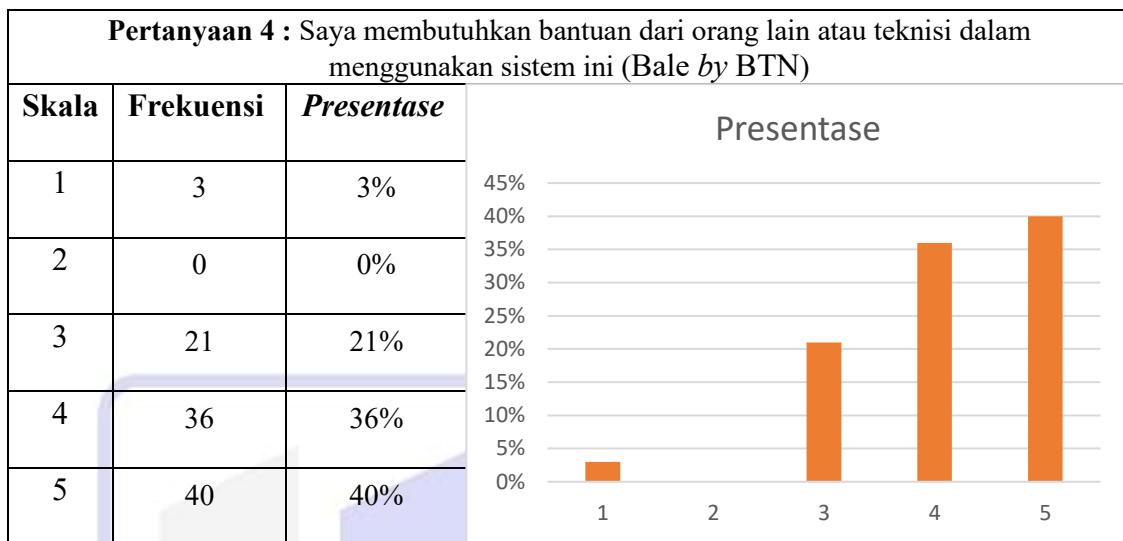
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 3 (bale by BTN)



### 3. Pertanyaan Ke-3 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan “saya merasa sistem ini (Bale by BTN) mudah digunakan,” mayoritas responden memberikan nilai **3** sebesar **40%**, diikuti oleh nilai **4** sebesar **31%**, dan nilai **2** sebesar **15%**. Nilai **5** hanya dipilih oleh **13%**, sedangkan nilai **1** paling sedikit yaitu **1%**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem ini cenderung berada pada kategori cukup hingga baik, meskipun dominasi nilai **3** mengindikasikan masih ada ruang untuk perbaikan agar pengalaman pengguna bisa lebih optimal. Responden yang memberi nilai **2** dan **3** secara keseluruhan masih cukup besar, sehingga pengelola sistem perlu mengevaluasi aspek antarmuka dan kemudahan akses agar lebih sesuai dengan harapan pengguna.

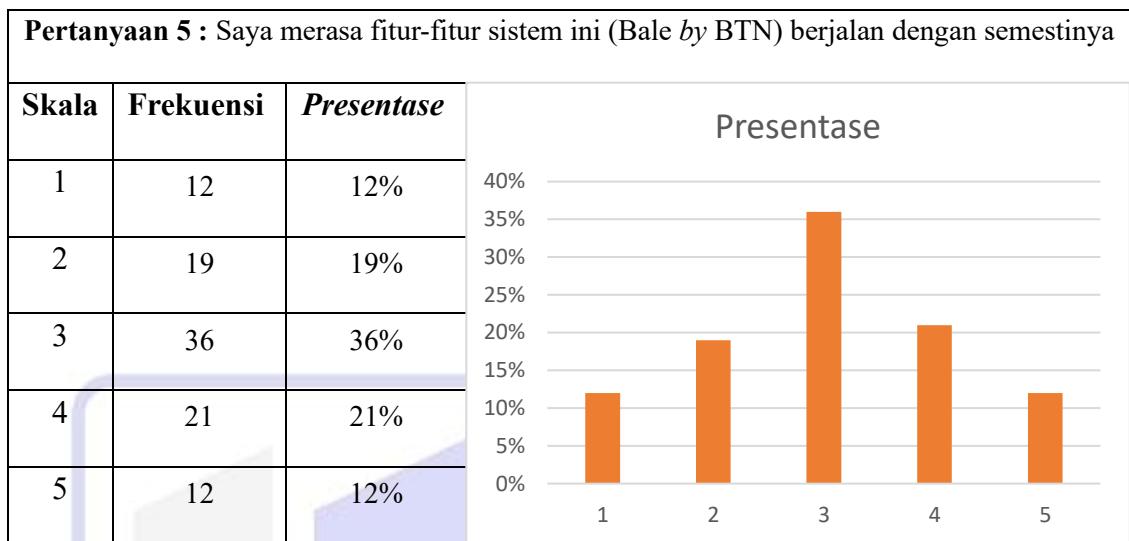
Tabel IV. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 4 (bale by BTN)



#### 4. Pertanyaan Ke-4 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini (Bale by BTN)", mayoritas responden memberikan nilai **5** sebesar **40%**, diikuti nilai **4** sebesar **36%**, dan nilai **3** sebesar **21%**. Sementara itu, hanya **3%** responden yang memberikan nilai **1**, dan tidak ada yang memilih nilai **2**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem Bale by BTN cukup sulit digunakan secara mandiri dan membutuhkan bantuan pihak lain atau teknisi saat menggunakannya. Tingginya persentase pada nilai **4** dan **5** menjadi indikator bahwa sistem ini perlu dilakukan perbaikan, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan panduan operasional yang lebih jelas bagi pengguna.

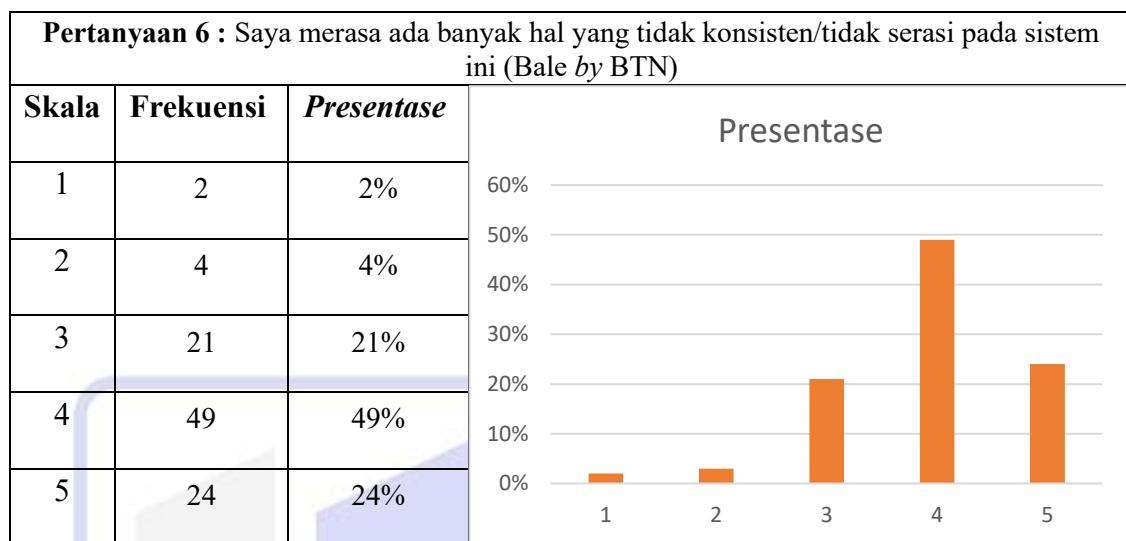
Tabel IV. 13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 5 (bale by BTN)



##### 5. Pertanyaan Ke-5 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa fitur-fitur sistem ini (Bale by BTN) berjalan dengan semestinya", mayoritas responden memberikan nilai **3** sebesar **36%**, diikuti oleh nilai **4** sebesar **21%**, dan nilai **2** sebesar **19%**. Sementara itu, nilai **1** dan **5** masing-masing dipilih oleh **12%** responden. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja fitur sistem berada dalam kategori cukup baik, meskipun masih terdapat sebagian responden yang merasa kurang puas, terlihat dari total **31%** responden yang memberikan nilai **1** dan **2**. Oleh karena itu, pihak pengelola perlu melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap fitur-fitur yang ada agar dapat berjalan lebih optimal dan sesuai harapan pengguna.

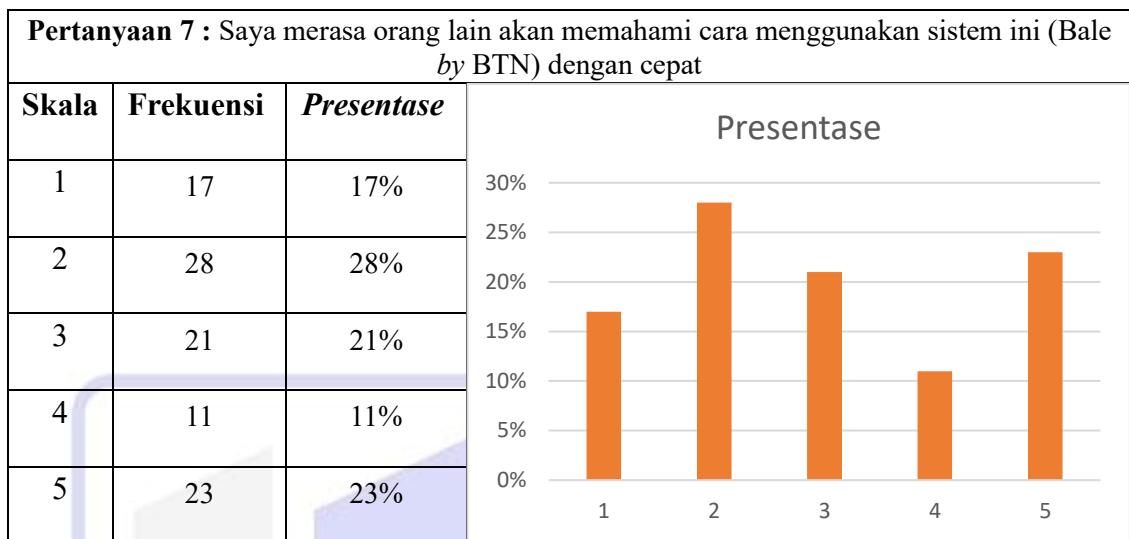
Tabel IV. 14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 6 (bale by BTN)



#### 6. Pertanyaan Ke-6 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten/tidak serasi pada sistem ini (Bale by BTN)", mayoritas responden memberikan nilai **4** sebesar **49%**, diikuti nilai **5** sebesar **24%**, dan nilai **3** sebesar **21%**. Sementara itu, nilai **1** dan **2** hanya dipilih oleh masing-masing **2%** dan **4%** responden. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem ini masih memiliki sejumlah ketidakkonsistenan atau ketidaksesuaian, dengan total **73%** responden berada di kategori setuju hingga sangat setuju. Temuan ini menjadi sinyal penting bagi pengelola sistem untuk segera melakukan perbaikan pada aspek konsistensi tampilan, fitur, maupun alur penggunaan agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal dan nyaman.

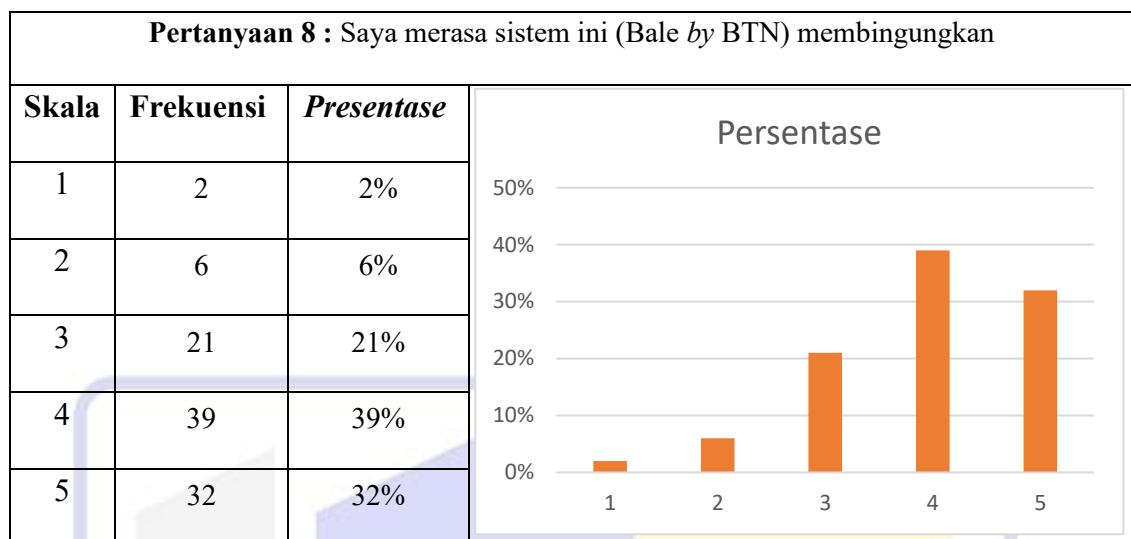
Tabel IV. 15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 7 (bale by BTN)



#### 7. Pertanyaan Ke-7 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini (Bale by BTN) dengan cepat", mayoritas responden memberikan nilai **2** sebesar **28%**, diikuti nilai **5** sebesar **23%**, nilai **1** sebesar **17%**, nilai **3** sebesar **21%**, dan nilai **4** sebesar **11%**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan sistem bagi orang lain masih cukup beragam, dengan kecenderungan lebih banyak responden yang merasa sistem ini belum mudah dipahami dengan cepat. Hal ini terlihat dari kombinasi tingginya persentase pada nilai **1** dan **2** (45%). Meski demikian, terdapat **23%** responden yang sangat yakin orang lain akan cepat memahami sistem ini. Kondisi ini menjadi catatan penting bagi pengelola sistem untuk melakukan penyederhanaan tampilan dan alur penggunaan, serta menyediakan panduan atau tutorial yang lebih efektif guna meningkatkan kemudahan bagi pengguna baru.

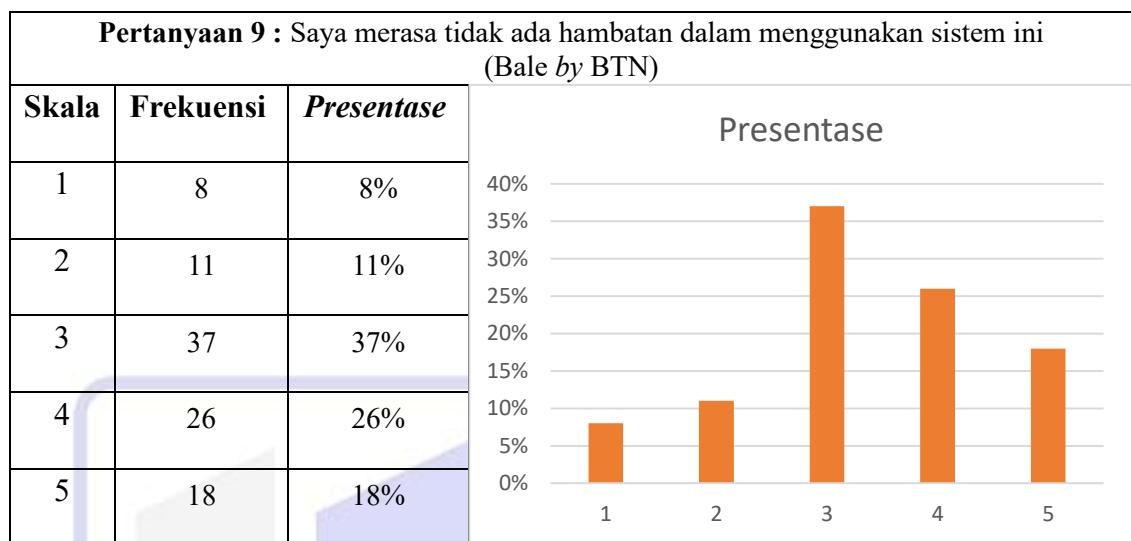
Tabel IV. 16 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 8 (bale by BTN)



#### 8. Pertanyaan Ke-8 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa sistem ini (Bale by BTN) membingungkan", mayoritas responden memberikan nilai **4** sebesar **39%**, diikuti nilai **5** sebesar **32%**, dan nilai **3** sebesar **21%**. Sementara itu, nilai **2** dan **1** hanya dipilih oleh **6%** dan **2%** responden. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem Bale by BTN tergolong cukup hingga sangat membingungkan, dengan total **71%** responden memberikan nilai **4** dan **5**. Hasil ini menjadi sinyal penting bagi pihak pengelola untuk segera melakukan perbaikan antarmuka, penyederhanaan fitur, serta penyediaan panduan yang lebih jelas agar pengalaman pengguna menjadi lebih mudah, nyaman, dan tidak membingungkan di kemudian hari.

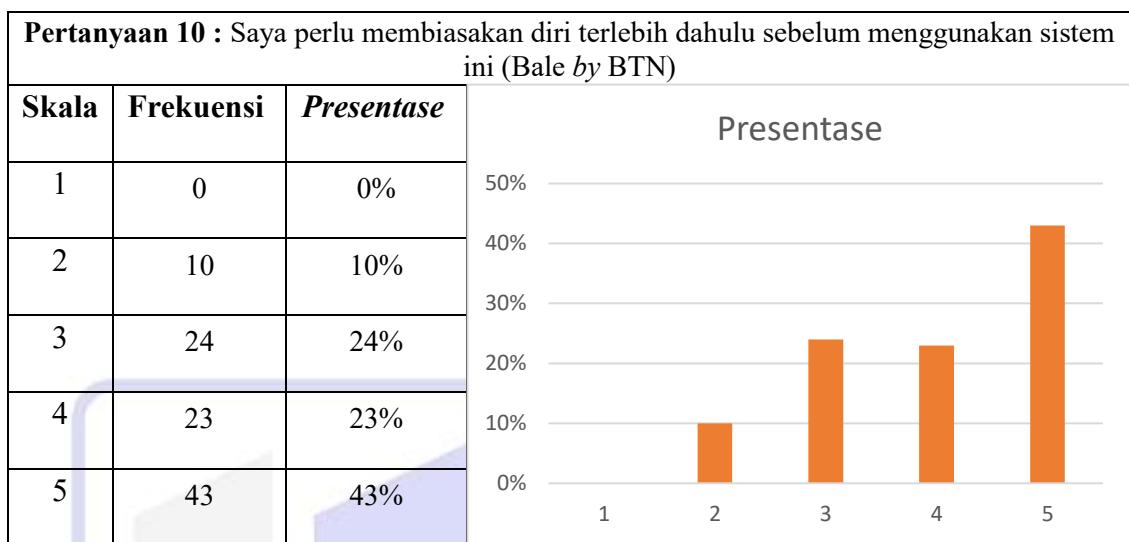
Tabel IV. 17 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 9 (bale by BTN)



#### 9. Pertanyaan Ke-9 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini (Bale by BTN)", mayoritas responden memberikan nilai **3** sebesar **37%**, diikuti nilai **4** sebesar **26%**, dan nilai **5** sebesar **18%**. Sementara itu, nilai **2** dipilih oleh **11%** responden dan nilai **1** oleh **8%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna berada dalam kategori netral hingga setuju bahwa mereka tidak mengalami hambatan saat menggunakan sistem tersebut. Namun, dominasi nilai **3** menandakan masih adanya keraguan di kalangan pengguna terkait kemudahan penggunaan sistem ini. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek kemudahan dan kenyamanan penggunaan agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal serta mampu mengurangi keraguan dan potensi hambatan yang dirasakan.

Tabel IV. 18 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 10 (bale by BTN)



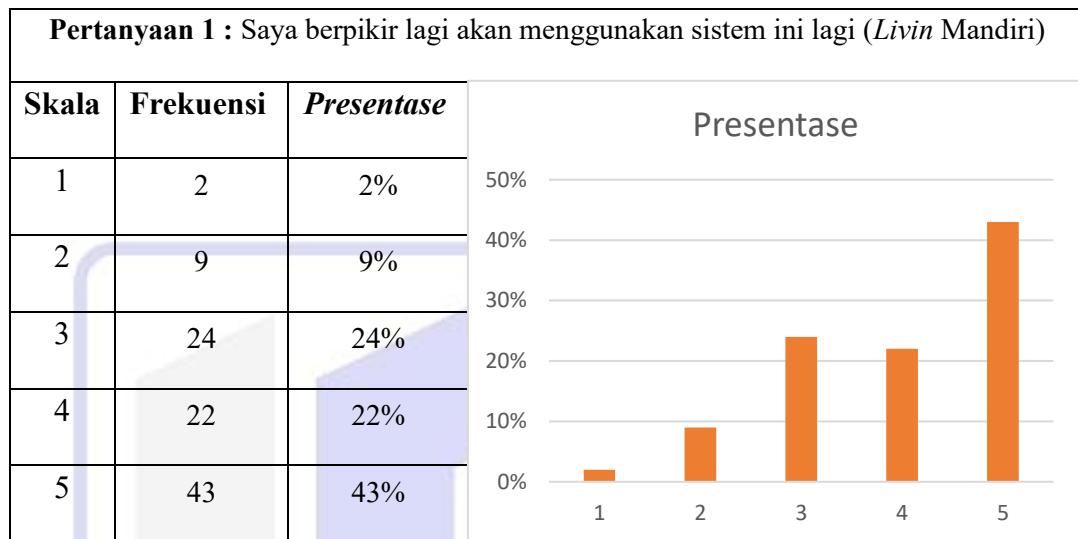
#### 10. Pertanyaan Ke-10 (Bale by BTN)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini (Bale by BTN)", mayoritas responden memberikan nilai **5** sebesar **43%**, diikuti nilai **3** sebesar **24%**, dan nilai **4** sebesar **23%**. Sementara itu, nilai **2** hanya dipilih oleh **10%** responden dan tidak ada yang memilih nilai **1**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa perlu beradaptasi terlebih dahulu sebelum nyaman menggunakan sistem ini, dengan total **90%** responden memilih nilai **3, 4, dan 5**. Temuan ini menjadi sinyal bagi pihak pengelola bahwa sistem masih dianggap kurang intuitif atau belum sepenuhnya mudah dipahami, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada antarmuka, alur penggunaan, serta penyediaan panduan yang lebih efektif untuk mempermudah pengguna beradaptasi saat pertama kali mengakses Bale by BTN

## **LIVIN MANDIRI**

Tabel IV. 19 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 1

(Livin Mandiri)

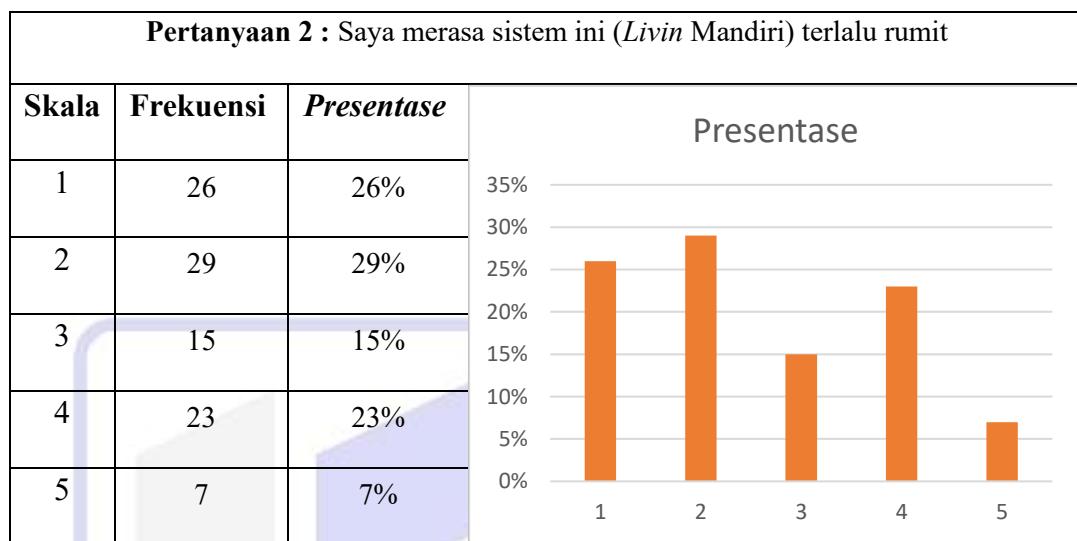


### 1. Pertanyaan Ke-1 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya berpikir lagi akan menggunakan sistem ini lagi (*Livin Mandiri*)", mayoritas responden memberikan nilai **5** sebesar **43%**, diikuti nilai **3** sebesar **24%**, dan nilai **4** sebesar **22%**. Sementara itu, nilai **2** dipilih oleh **9%** responden dan nilai **1** oleh **2%**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap minat untuk kembali menggunakan aplikasi *Livin Mandiri* berada dalam kategori baik hingga sangat baik, dengan total **89%** responden memilih nilai **3, 4, dan 5**. Tingginya persentase pada nilai **5** menjadi indikasi bahwa mayoritas pengguna merasa puas dan memiliki keinginan kuat untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut, meskipun masih ada sebagian kecil yang ragu dan kurang puas, sehingga tetap diperlukan upaya perbaikan dan inovasi layanan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pengguna.

Tabel IV. 20 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 2

(Livin Mandiri)

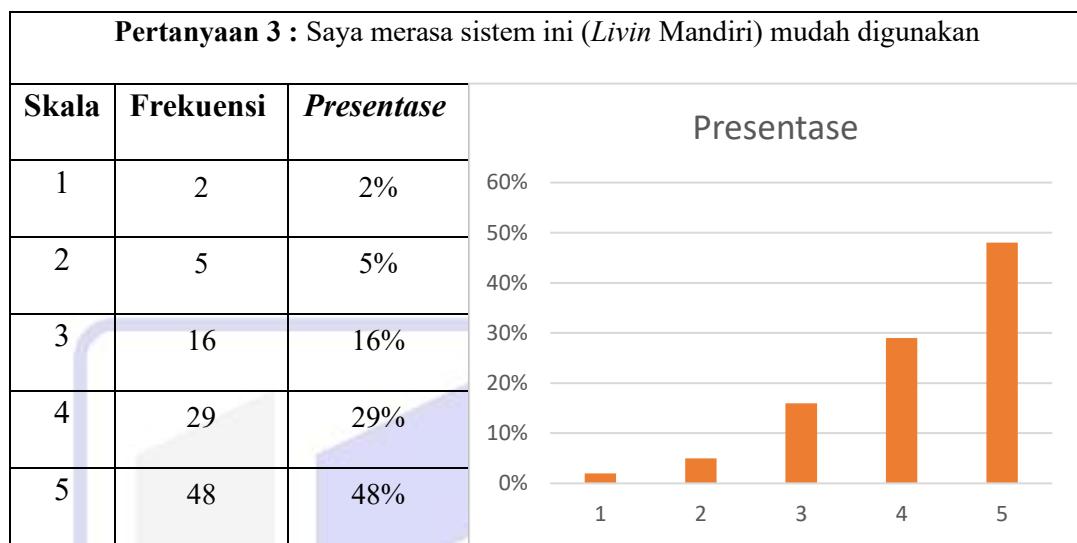


## 2. Pertanyaan Ke-2 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa sistem ini (*Livin Mandiri*) terlalu rumit", mayoritas responden memberikan nilai 2 sebesar **29%**, diikuti nilai 1 sebesar **26%**, yang menandakan bahwa sebagian besar pengguna tidak merasa sistem ini rumit. Nilai 4 dipilih oleh **23%** responden, nilai 3 oleh **15%**, dan nilai 5 oleh **7%**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap tingkat kerumitan *Livin Mandiri* cenderung rendah hingga sedang, dengan total **55%** responden berada di kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa sistem ini rumit. Meski begitu, adanya **30%** responden yang memilih nilai 4 dan 5 mengindikasikan bahwa masih ada sebagian pengguna yang merasa kesulitan, sehingga pengelola perlu melakukan penyempurnaan antarmuka dan fitur untuk memastikan aplikasi tetap mudah diakses dan ramah bagi seluruh pengguna.

Tabel IV. 21 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 3

(Livin Mandiri)

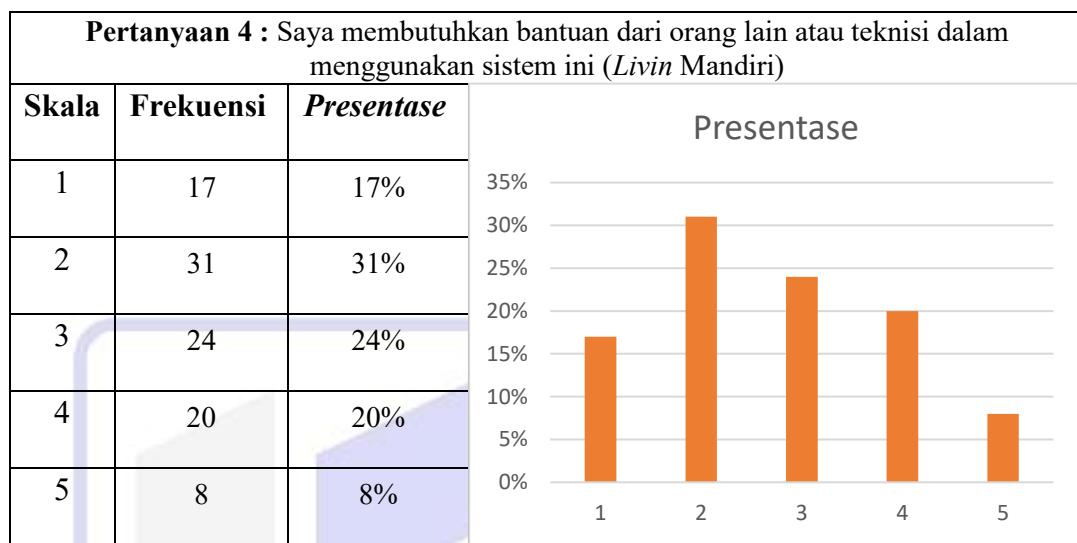


### 3. Pertanyaan Ke-3 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa sistem ini (*Livin Mandiri*) mudah digunakan", mayoritas responden memberikan nilai **5** sebesar **48%**, diikuti nilai **4** sebesar **29%**, dan nilai **3** sebesar **16%**. Sementara itu, nilai **2** dipilih oleh **5%** responden dan nilai **1** hanya **2%**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan *Livin Mandiri* berada dalam kategori baik hingga sangat baik, dengan total **77%** responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa aplikasi ini mudah digunakan. Hasil ini menjadi indikator positif bahwa *Livin Mandiri* dinilai ramah pengguna oleh mayoritas responden, meskipun tetap ada sebagian kecil pengguna yang merasa kurang nyaman, sehingga pengelola perlu memastikan fitur-fitur tetap sederhana, responsif, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan pengguna.

Tabel IV. 22 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 4

(Livin Mandiri)



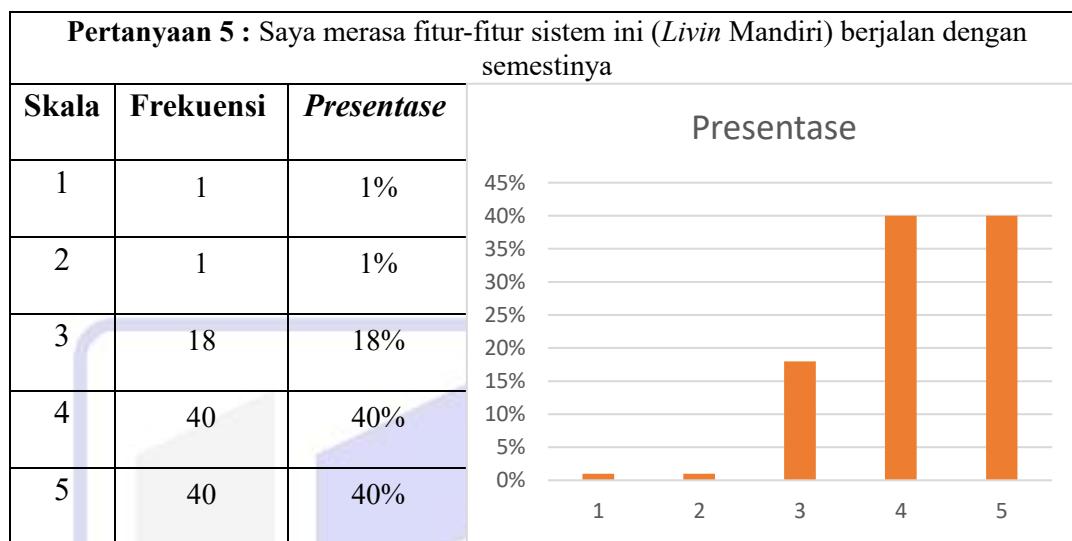
#### 4. Pertanyaan Ke-4 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini (*Livin Mandiri*)", mayoritas responden memberikan nilai **2** sebesar **31%**, diikuti nilai **1** sebesar **17%**, yang menandakan bahwa sebagian besar pengguna tidak merasa terlalu membutuhkan bantuan saat menggunakan aplikasi ini. Nilai **3** dipilih oleh **24%** responden, sedangkan nilai **4** dan **5** masing-masing sebesar **20%** dan **8%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup mandiri dalam menggunakan *Livin Mandiri*, dengan total **48%** responden berada di kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju. Meski begitu, masih ada sekitar **28%** responden yang merasa cukup hingga sangat membutuhkan bantuan, sehingga pihak pengelola aplikasi sebaiknya tetap menyediakan layanan bantuan atau panduan yang mudah diakses, agar pengguna yang kurang terbiasa tetap dapat menggunakan aplikasi dengan lancar.



Tabel IV. 23 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 5

(Livin Mandiri)

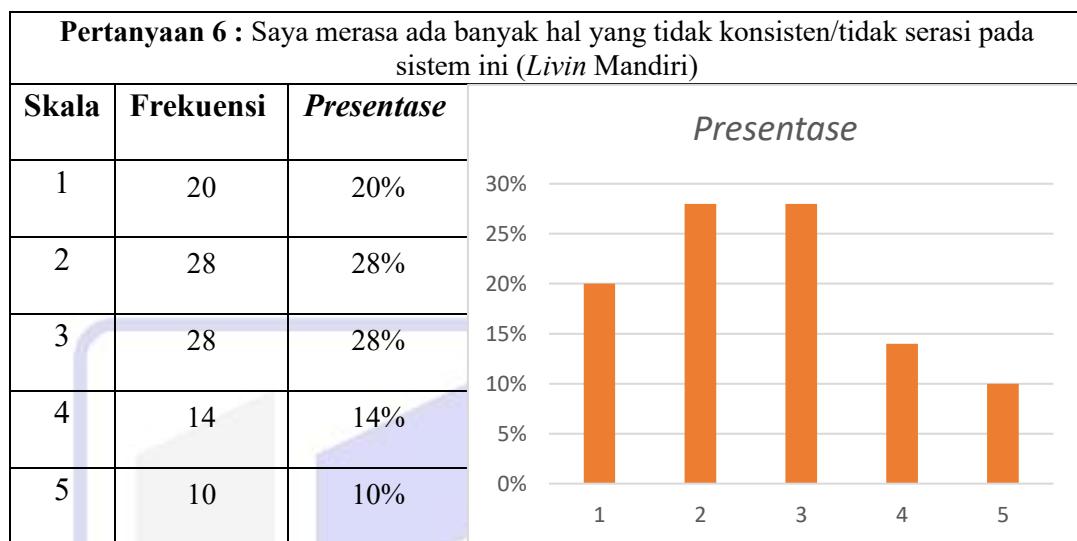


##### 5. Pertanyaan Ke-5 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa fitur-fitur sistem ini (*Livin Mandiri*) berjalan dengan semestinya", mayoritas responden memberikan nilai **4** dan **5** masing-masing sebesar **40%**, diikuti nilai **3** sebesar **18%**. Sementara itu, nilai **1** dan **2** masing-masing hanya dipilih oleh **1%** responden. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja fitur-fitur di *Livin Mandiri* berada dalam kategori baik hingga sangat baik, dengan total **80%** responden merasa bahwa fitur-fitur di aplikasi ini berfungsi sesuai harapan. Hasil ini menjadi indikator positif bahwa mayoritas pengguna puas dengan perForma sistem, meskipun masih ada sebagian kecil responden yang bersikap netral atau kurang puas, sehingga penting bagi pihak pengelola untuk terus menjaga stabilitas dan kualitas fitur yang ada, sekaligus melakukan perbaikan bila diperlukan agar kepuasan pengguna tetap terjaga.

Tabel IV. 24 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 6

(Livin Mandiri)

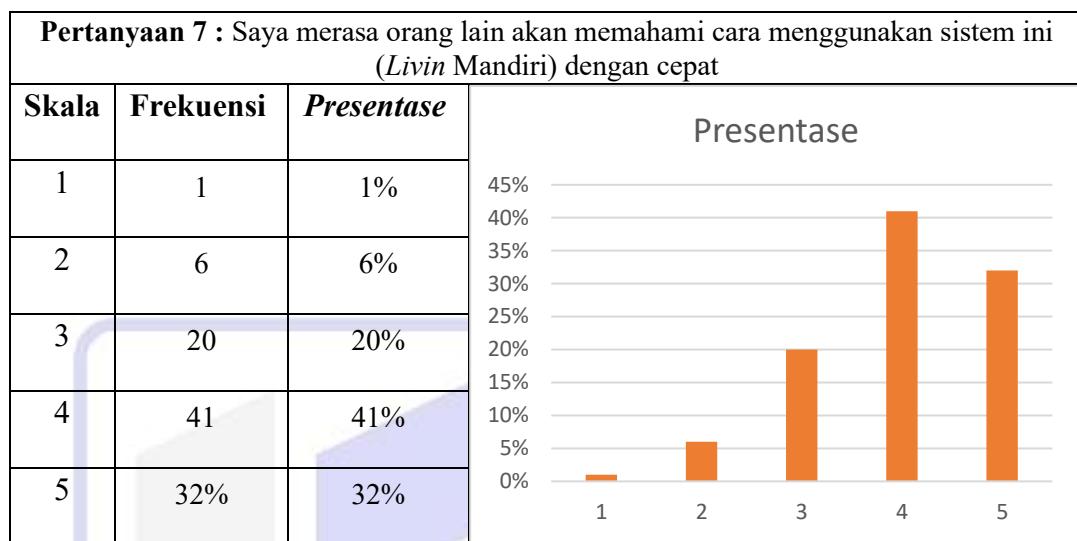


#### 6. Pertanyaan Ke-6 (Livin Mandiri)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten/tidak serasi pada sistem ini (Livin Mandiri)", mayoritas responden memberikan nilai **2** dan **3** masing-masing sebesar **28%**, diikuti nilai **1** sebesar **20%**. Sementara itu, nilai **4** dipilih oleh **14%** responden dan nilai **5** oleh **10%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna cenderung tidak merasa adanya ketidakkonsistennan dalam sistem, dengan total **48%** responden memilih nilai **1** dan **2**. Namun, persentase responden yang memilih nilai **3**, **4**, dan **5** mencapai **52%**, menandakan bahwa masih ada cukup banyak pengguna yang bersikap netral hingga setuju terkait adanya ketidakkonsistennan dalam sistem. Hal ini menjadi catatan penting bagi pengelola aplikasi untuk melakukan evaluasi lebih lanjut, memastikan keseragaman dan konsistensi antar fitur serta tampilan agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal dan nyaman.

Tabel IV. 25 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 7

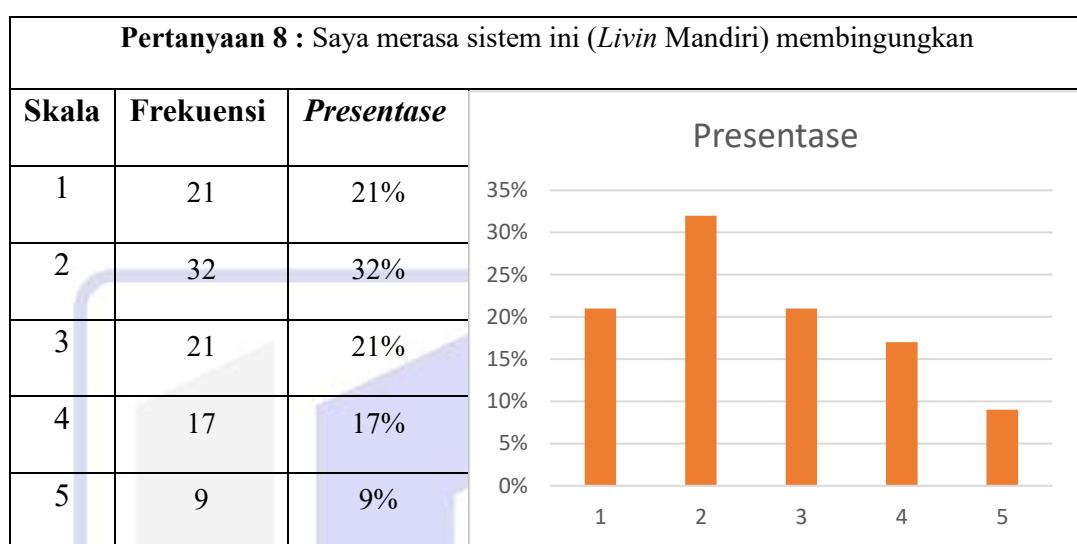
(Livin Mandiri)



#### 7. Pertanyaan Ke-7 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini (*Livin Mandiri*) dengan cepat", mayoritas responden memberikan nilai **4** sebesar **41%**, diikuti nilai **5** sebesar **32%**, dan nilai **3** sebesar **20%**. Sementara itu, nilai **2** hanya dipilih oleh **6%** responden dan nilai **1** oleh **1%**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan bagi orang lain dalam memahami penggunaan *Livin Mandiri* tergolong positif, dengan total **73%** responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Hasil ini menjadi indikasi bahwa aplikasi *Livin Mandiri* dinilai cukup intuitif dan mudah dipelajari oleh pengguna baru, meskipun masih ada sebagian kecil responden yang bersikap netral atau kurang yakin, sehingga pengelola aplikasi tetap perlu menjaga kesederhanaan antarmuka serta menyediakan panduan yang jelas untuk mendukung kemudahan adaptasi bagi semua kalangan pengguna.

Tabel IV. 26 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 8  
(*Livin Mandiri*)

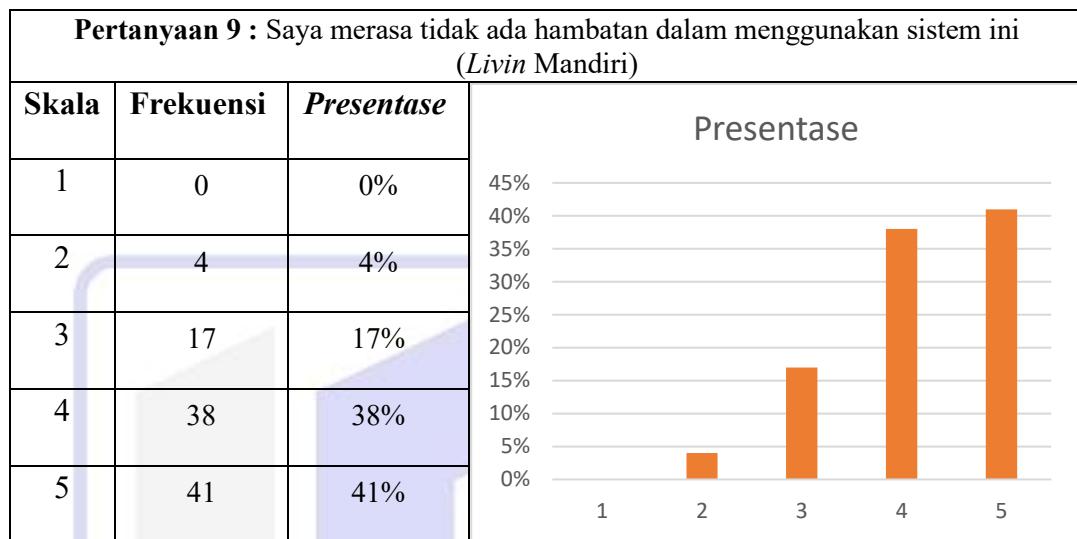


#### 8. Pertanyaan Ke-8 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa sistem ini (*Livin Mandiri*) membingungkan", mayoritas responden memberikan nilai **2** sebesar **32%**, diikuti nilai **1** dan **3** masing-masing sebesar **21%**. Nilai **4** dipilih oleh **17%** responden, sementara nilai **5** hanya **9%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna tidak merasa bingung saat menggunakan *Livin Mandiri*, dengan total **53%** responden berada di kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju. Meski demikian, masih terdapat sekitar **26%** responden yang merasa cukup hingga sangat bingung (nilai **4** dan **5**), serta **21%** yang bersikap netral. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum aplikasi dianggap cukup jelas dan mudah dipahami, pengelola aplikasi tetap perlu memperhatikan aspek navigasi, istilah, serta panduan penggunaan agar potensi kebingungan di kalangan pengguna dapat diminimalkan.

Tabel IV. 27 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 9

(Livin Mandiri)

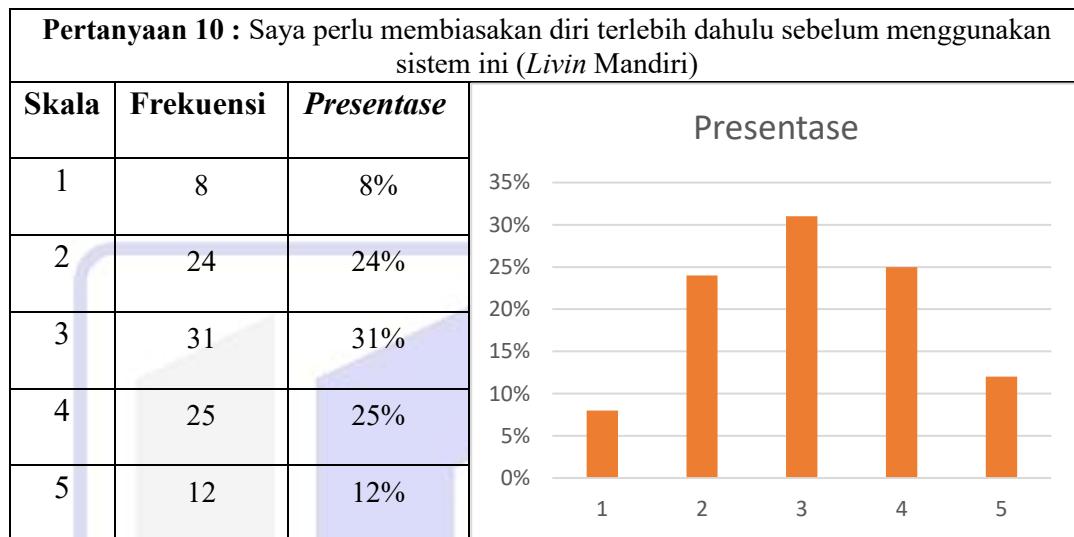


#### 9. Pertanyaan Ke-9 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini", mayoritas responden memberikan nilai **5** sebesar **41%**, diikuti nilai **4** sebesar **38%**, dan nilai **3** sebesar **17%**. Sementara itu, nilai **2** hanya dipilih oleh **4%** responden dan tidak ada yang memilih nilai **1**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem berada dalam kategori sangat baik, dengan total **79%** responden merasa tidak mengalami hambatan saat menggunakan aplikasi. Hasil ini menjadi indikator positif bahwa aplikasi sudah cukup optimal dan nyaman digunakan oleh mayoritas pengguna, meskipun tetap perlu dilakukan evaluasi berkala untuk memastikan pengalaman tanpa hambatan ini bisa terus dipertahankan dan ditingkatkan bagi seluruh pengguna.

Tabel IV. 28 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 10

(Livin Mandiri)



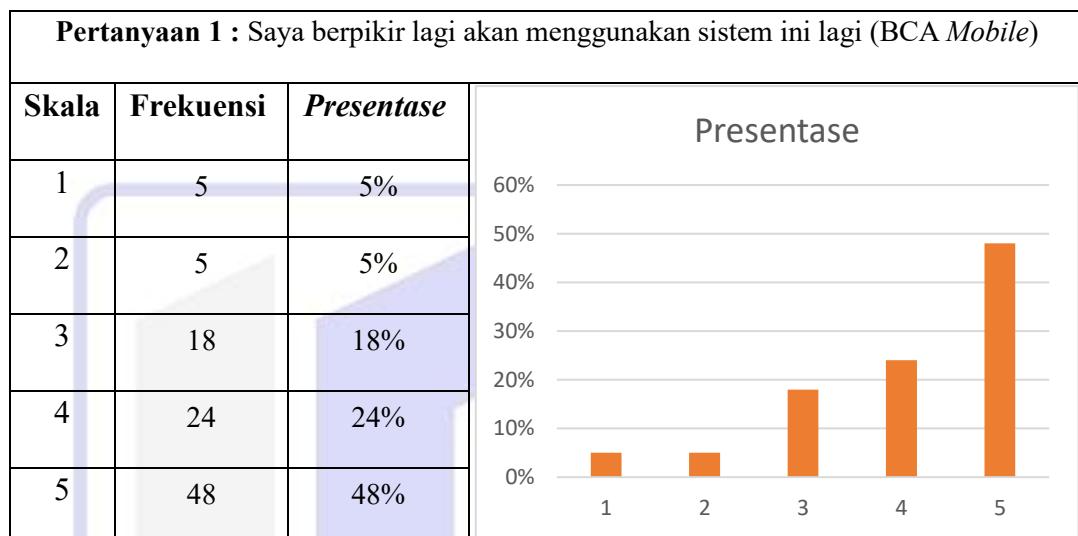
#### 10. Pertanyaan Ke-10 (*Livin Mandiri*)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini (*Livin Mandiri*)", mayoritas responden memberikan nilai **3** sebesar **31%**, diikuti nilai **4** sebesar **25%**, dan nilai **2** sebesar **24%**. Sementara itu, nilai **5** dipilih oleh **12%** responden dan nilai **1** oleh **8%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna berada di kategori netral hingga setuju, menandakan bahwa meskipun sistem *Livin Mandiri* relatif mudah digunakan, masih ada kebutuhan adaptasi bagi sebagian pengguna. Temuan ini menjadi sinyal bagi pengelola aplikasi untuk terus menyederhanakan antarmuka serta menyediakan panduan penggunaan yang mudah diakses, guna mempercepat proses adaptasi dan meningkatkan kenyamanan pengguna baru maupun lama.

## **BCA MOBILE**

Tabel IV. 29 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 1

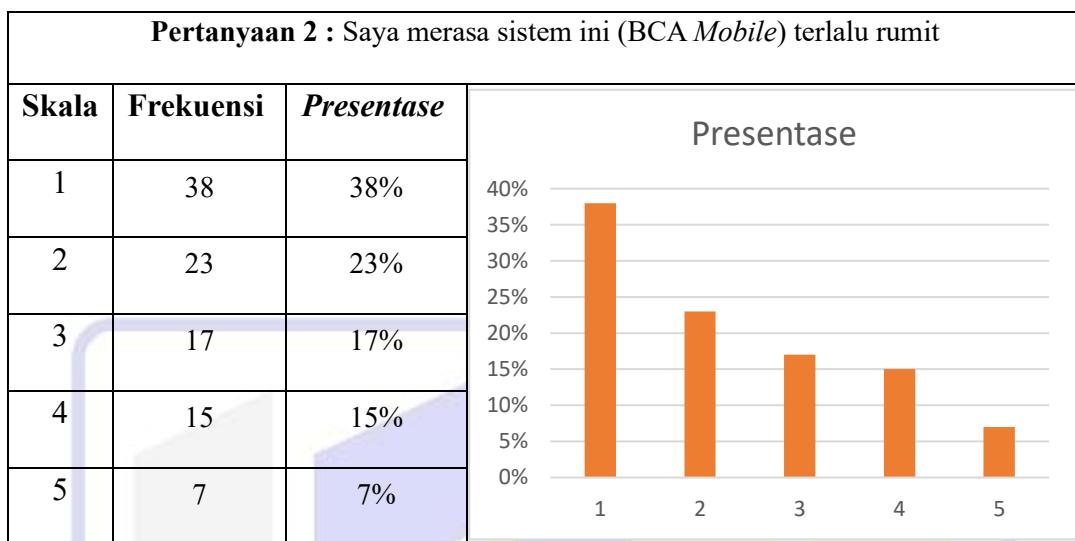
(BCA Mobile)



### 1. Pertanyaan Ke-1 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya berpikir lagi akan menggunakan sistem ini lagi (BCA Mobile)", mayoritas responden memberikan nilai **5** sebesar **48%**, diikuti nilai **4** sebesar **24%**, dan nilai **3** sebesar **18%**. Sementara itu, nilai **1** dan **2** masing-masing hanya dipilih oleh **5%** responden. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap keinginan untuk kembali menggunakan BCA Mobile tergolong sangat positif, dengan **72%** responden menyatakan setuju hingga sangat setuju. Hasil ini menjadi indikasi bahwa mayoritas pengguna merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan oleh BCA Mobile, sehingga kecenderungan untuk terus menggunakan aplikasi ini di masa mendatang sangat tinggi.

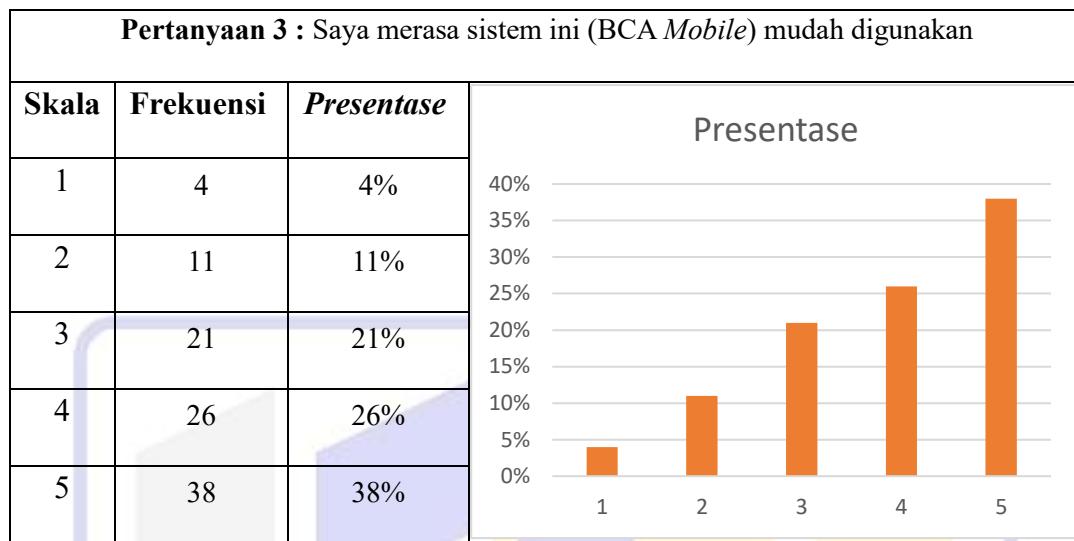
Tabel IV. 30 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 2  
(BCA Mobile)



## 2. Pertanyaan Ke-2 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa sistem ini (BCA Mobile) terlalu rumit", mayoritas responden memberikan nilai **1** sebesar **38%**, diikuti nilai **2** sebesar **23%**, dan nilai **3** sebesar **17%**. Sementara itu, nilai **4** dipilih oleh **15%** responden dan nilai **5** oleh **7%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna tidak merasa sistem BCA Mobile rumit, dengan total **61%** responden berada di kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju. Meski demikian, masih ada sekitar **22%** responden yang menilai cukup hingga sangat rumit (skala 4 dan 5). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi dianggap mudah digunakan, namun tetap ada segmen pengguna yang memerlukan perhatian, khususnya dalam penyederhanaan fitur atau penyediaan panduan bagi pengguna yang kurang terbiasa.

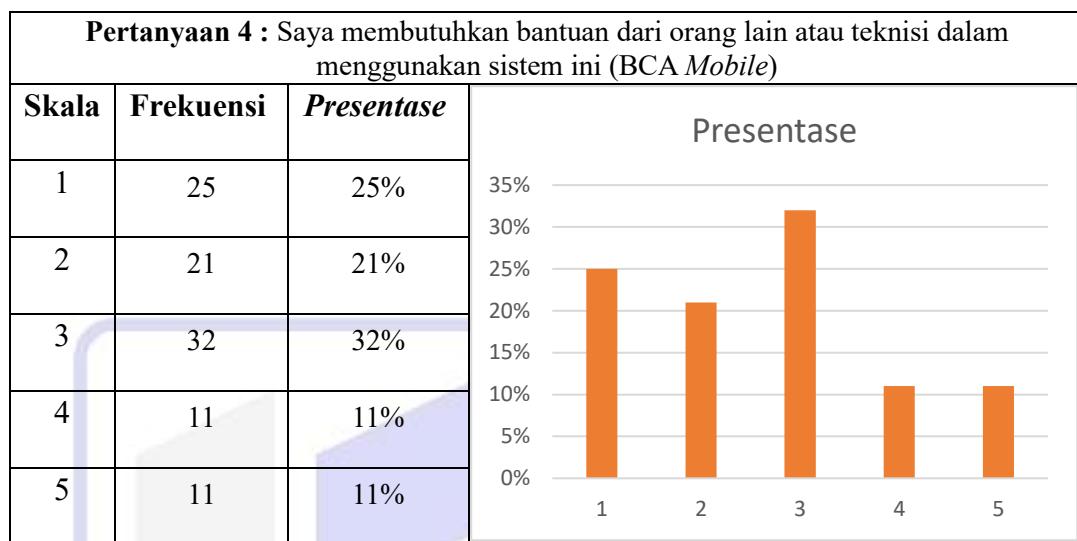
Tabel IV. 31 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 3  
(BCA Mobile)



### 3. Pertanyaan Ke-3 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa sistem ini (BCA Mobile) mudah digunakan", mayoritas responden memberikan nilai **5** sebesar **38%**, diikuti nilai **4** sebesar **26%**, dan nilai **3** sebesar **21%**. Sementara itu, nilai **2** dipilih oleh **11%** responden dan nilai **1** oleh **4%**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan BCA Mobile berada dalam kategori baik, dengan total **64%** responden merasa mudah hingga sangat mudah saat menggunakan aplikasi ini. Meskipun sebagian kecil masih merasa netral hingga kurang mudah, hasil ini menjadi indikasi positif bahwa mayoritas pengguna telah nyaman berinteraksi dengan fitur-fitur yang disediakan oleh BCA Mobile.

Tabel IV. 32 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 4  
(BCA Mobile)

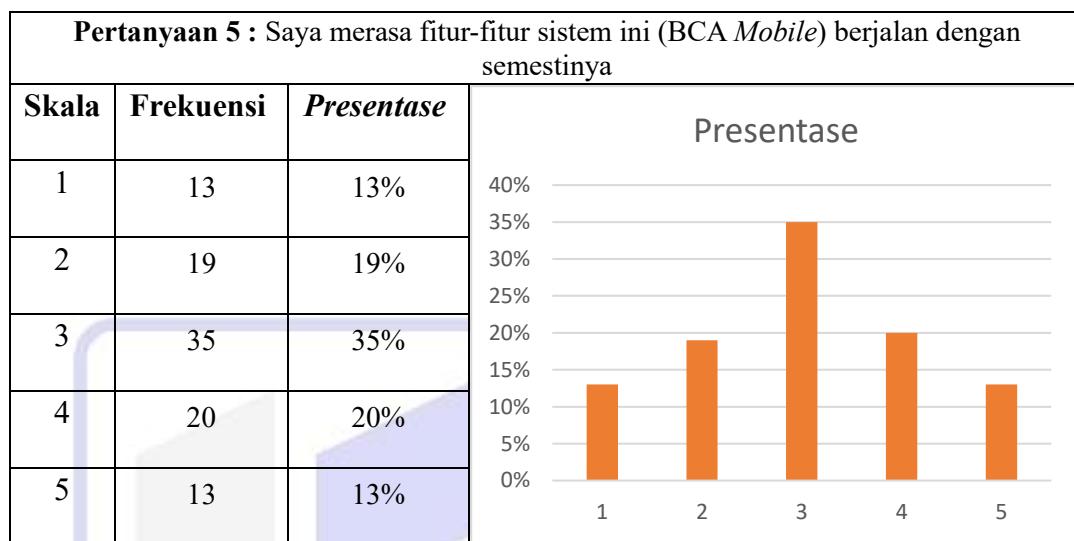


#### 4. Pertanyaan Ke-4 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini (BCA Mobile)", sebagian besar responden memberikan nilai **3** sebesar **32%**, diikuti nilai **1** sebesar **25%**, dan nilai **2** sebesar **21%**. Sementara itu, nilai **4** dan **5** masing-masing dipilih oleh **11%** responden. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna berada di kategori netral hingga tidak membutuhkan bantuan, dengan **46%** responden memilih nilai **1** dan **2**. Meskipun begitu, nilai **3** yang cukup tinggi mengindikasikan masih ada keraguan atau ketidakpastian di kalangan pengguna mengenai kebutuhan bantuan saat menggunakan aplikasi. Hal ini dapat menjadi masukan bagi pengembang untuk terus memperbaiki kemudahan navigasi dan menyediakan panduan yang lebih praktis bagi pengguna baru maupun pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Tabel IV. 33 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 5

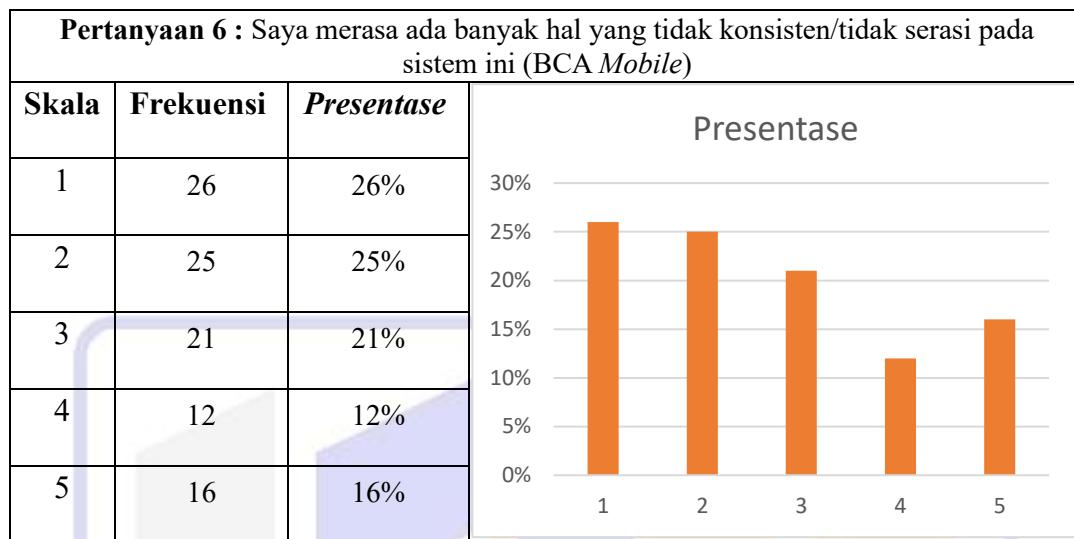
(BCA Mobile)



##### 5. Pertanyaan Ke-5 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa fitur-fitur sistem ini (BCA Mobile) berjalan dengan semestinya", mayoritas responden memberikan nilai **3** sebesar **35%**, diikuti nilai **4** sebesar **20%**, serta nilai **2** sebesar **19%**. Nilai **1** dan **5** masing-masing dipilih oleh **13%** responden. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja fitur-fitur BCA Mobile berada di kategori cukup baik, dengan total **33%** responden merasa fitur berjalan sesuai harapan (skala 4 dan 5). Namun, tingginya persentase pada nilai **3** menandakan masih ada ketidakpastian atau persepsi netral dari sebagian besar pengguna, serta adanya sebagian kecil pengguna yang merasa fitur belum berjalan optimal. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi pengembang untuk memastikan fitur berfungsi lebih konsisten dan sesuai ekspektasi pengguna.

Tabel IV. 34 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 6  
(BCA Mobile)

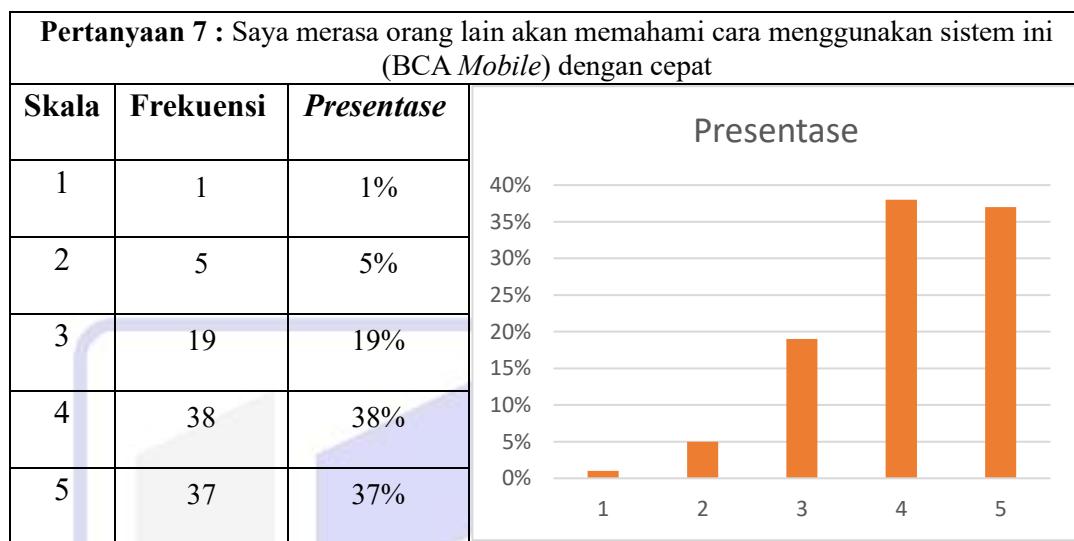


#### 6. Pertanyaan Ke-6 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten/tidak serasi pada sistem ini (BCA Mobile)", sebagian besar responden memberikan nilai **1** sebesar **26%**, diikuti nilai **2** sebesar **25%**, dan nilai **3** sebesar **21%**. Sementara itu, nilai **4** dan **5** masing-masing dipilih oleh **12%** dan **16%** responden. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna tidak terlalu merasakan adanya ketidakkonsistenan dalam sistem, terlihat dari dominasi nilai rendah (1 dan 2) yang mencapai **51%**. Namun, adanya nilai **3** yang cukup signifikan serta persentase nilai **4** dan **5** menunjukkan bahwa masih ada sebagian pengguna yang merasakan ketidakserasan dalam beberapa aspek sistem. Hal ini menjadi catatan bagi pengembang agar memastikan tampilan, fitur, dan alur penggunaan aplikasi tetap seragam dan konsisten di seluruh bagian layanan.

Tabel IV. 35 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 7

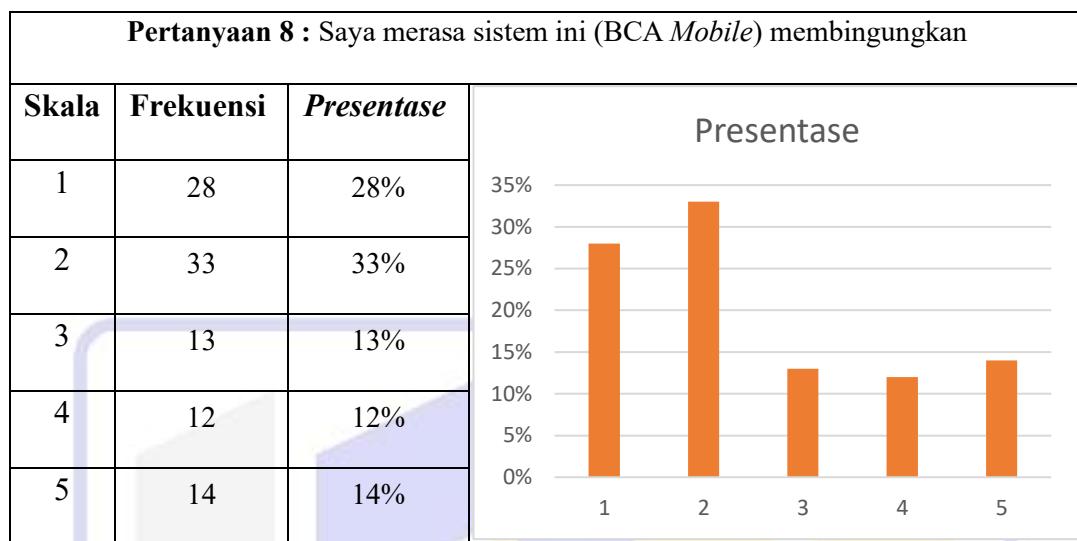
(BCA Mobile)



#### 7. Pertanyaan Ke-7 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini (BCA Mobile) dengan cepat", mayoritas responden memberikan nilai **4** sebesar **38%**, disusul nilai **5** sebesar **37%**. Nilai **3** dipilih oleh **19%** responden, sementara nilai **1** dan **2** hanya dipilih oleh **1%** dan **5%** responden. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan orang lain dalam memahami sistem BCA Mobile berada di kategori baik hingga sangat baik, dengan total **75%** responden merasa sistem ini mudah dipahami oleh pengguna lain. Meski begitu, adanya nilai **3** dari **19%** responden menjadi sinyal bahwa sebagian kecil pengguna masih menilai sistem cukup standar dalam hal kemudahan adaptasi bagi pengguna baru.

Tabel IV. 36 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 8  
(BCA Mobile)

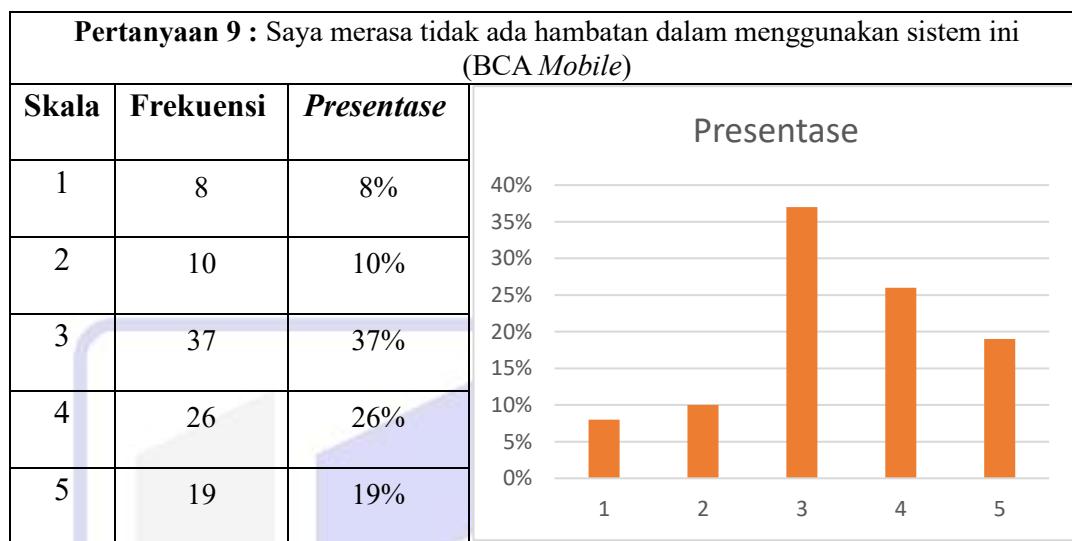


#### 8. Pertanyaan Ke-8 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa sistem ini (BCA Mobile) membingungkan", mayoritas responden memberikan nilai **2** sebesar **33%**, diikuti oleh nilai **1** sebesar **28%**. Sementara itu, nilai **3** dipilih oleh **13%**, nilai **4** oleh **12%**, dan nilai **5** oleh **14%** responden. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak merasa kebingungan saat menggunakan BCA Mobile, tercermin dari dominasi skor rendah (1 dan 2) sebesar **61%**. Meski demikian, masih ada sekitar **26%** responden yang memilih nilai **4** dan **5**, mengindikasikan adanya sebagian pengguna yang mengalami kebingungan dalam menggunakan aplikasi ini, sehingga pengembangan pada aspek antarmuka atau navigasi masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan kenyamanan seluruh pengguna.

Tabel IV. 37 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 9

(BCA Mobile)

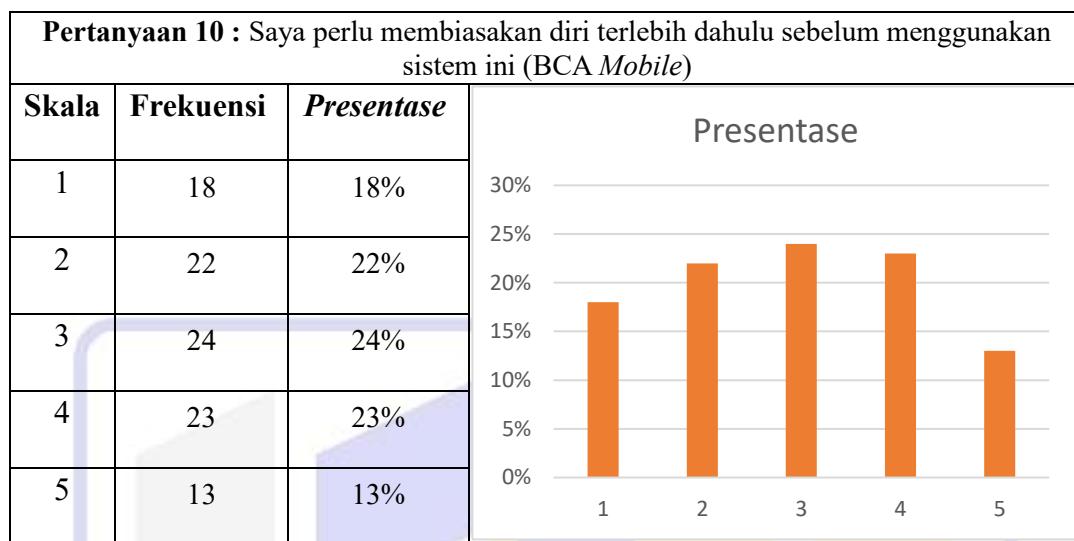


#### 9. Pertanyaan Ke-9 (BCA Mobile)

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini (BCA Mobile)", mayoritas responden memberikan nilai **3** sebesar **37%**, diikuti oleh nilai **4** sebesar **26%**, dan nilai **5** sebesar **19%**. Sementara itu, nilai **1** dan **2** relatif rendah, masing-masing **8%** dan **10%**. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada posisi netral hingga cukup setuju bahwa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi, meskipun nilai **3** yang paling dominan juga menandakan adanya ruang perbaikan agar lebih banyak pengguna merasa nyaman sepenuhnya tanpa kendala saat menggunakan BCA Mobile.

Tabel IV. 38 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan 10

(BCA Mobile)

**10. Pertanyaan Ke-10 (BCA Mobile)**

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan "Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini (BCA Mobile)", sebagian besar responden memberikan nilai **3** sebesar **24%**, diikuti nilai **4** sebesar **23%**, dan nilai **2** sebesar **22%**. Sementara itu, nilai **1** dan **5** masing-masing memperoleh **18%** dan **13%**. Data ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna cenderung terbagi, dengan sebagian responden merasa perlu proses adaptasi sebelum terbiasa, namun sebagian lainnya merasa cukup nyaman sejak awal. Nilai tengah yang paling dominan mengindikasikan bahwa meskipun sistem ini relatif mudah diakses, masih ada area yang dapat disederhanakan atau dijelaskan lebih baik untuk mempercepat proses adaptasi pengguna baru.

## 4.2 Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting.

Melalui uji kualitas, peneliti dapat memastikan data yang diperoleh memiliki mutu yang baik. Proses ini dilakukan melalui dua jenis uji, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Kedua uji tersebut dilaksanakan terhadap 100 responden per aplikasi untuk memperoleh informasi dari data kuesioner yang telah dibagikan. Setelah uji validitas dan reliabilitas selesai dilakukan, peneliti melanjutkan penyebaran kuesioner secara lebih luas guna memenuhi jumlah sampel yang dibutuhkan.

## 4.3 Uji Skala Usabilitas

Dalam penelitian ini, pengujian skala usabilitas dilakukan menggunakan model *System Usability Scale*, yang juga telah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa mudah suatu sistem digunakan. Sebagai alat pengumpulan data, peneliti memilih Google *Form*, yang dapat diakses melalui tautan (link). Penggunaan Google *Form* bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses penyebaran kuesioner, sekaligus menjangkau jumlah responden yang lebih luas. Dari penelitian ini, terkumpul data sebanyak 100 responden per aplikasi, yang hasil aslinya ditampilkan sebagai berikut:

**Data asli SUS Kuesioner untuk Aplikasi M-Banking**

**Bale by BTN**

**Tabel IV. 39 Data hitung SUS Questionnaire untuk aplikasi M-Banking**

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	3	5	4	5	3	4	3	5	3	4
R2	2	3	4	5	4	3	3	5	4	3
R3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4
R4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	2
R5	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2
R6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
R7	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3
R8	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3
R9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R10	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3
R11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
R12	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
R13	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3
R14	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2
R15	2	4	2	4	2	3	2	4	3	4
R16	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2
R17	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5
R18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
R19	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3
R20	3	4	2	4	2	2	1	5	4	3
R21	4	5	3	5	1	5	1	5	2	5
R22	1	3	2	4	3	2	1	2	3	3
R23	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4
R24	2	4	3	3	2	4	1	3	4	4
R25	3	4	2	1	1	2	1	4	3	3
R26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
R27	5	3	4	5	4	3	5	2	3	2
R28	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5
R29	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5
R30	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5

R31	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5
R32	3	4	2	4	3	5	4	5	3	5
R33	3	5	4	4	3	4	5	2	4	5
R34	5	3	5	3	4	3	5	3	4	5
R35	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3
R36	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5
R37	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5
R38	4	5	3	4	3	3	5	3	4	5
R39	5	3	4	5	4	3	5	4	5	3
R40	5	3	5	4	5	2	5	3	5	5
R41	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5
R42	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
R43	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5
R44	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5
R45	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5
R46	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5
R47	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4
R48	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4
R49	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4
R50	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5
R51	3	5	4	3	2	5	2	5	2	5
R52	2	4	3	5	2	4	2	4	1	5
R53	4	5	3	5	2	4	1	5	3	5
R54	2	4	3	5	3	4	2	5	3	5
R55	2	4	3	5	3	5	2	4	3	5
R56	2	4	3	5	2	5	1	4	3	4
R57	4	5	3	5	4	4	2	4	3	5
R58	3	5	4	5	4	5	2	5	3	5
R59	4	5	3	5	4	4	2	5	2	5
R60	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5
R61	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5
R62	3	5	4	5	4	5	4	3	5	3
R63	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5
R64	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4
R65	2	4	3	1	1	4	1	4	2	4
R66	2	2	3	5	4	5	3	5	4	5
R67	2	4	3	5	2	4	1	4	2	5
R68	3	5	4	4	3	5	1	5	3	5
R69	4	5	3	5	1	5	2	4	5	5
R70	3	5	4	5	1	4	3	5	2	4
R71	2	5	4	3	2	4	1	5	3	5
R72	2	4	3	4	3	5	2	4	3	5

R73	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5
R74	2	3	1	5	2	4	2	5	1	5
R75	4	5	2	4	1	4	2	5	3	5
R76	2	4	3	5	1	4	2	4	1	4
R77	2	4	3	5	1	4	2	3	1	5
R78	3	5	4	5	2	5	3	5	2	4
R79	4	5	3	4	1	5	2	5	4	5
R80	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4
R81	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3
R82	2	3	4	5	2	4	3	5	5	3
R83	3	5	4	3	5	3	4	5	3	4
R84	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5
R85	3	4	3	5	3	5	2	4	3	2
R86	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4
R87	3	4	2	5	2	4	2	4	5	2
R88	4	5	3	5	1	4	1	2	2	3
R89	2	4	3	5	4	5	2	4	2	3
R90	4	5	3	4	2	4	1	5	2	4
R91	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3
R92	4	5	3	5	2	4	2	4	1	4
R93	3	5	4	5	1	4	1	5	1	4
R94	4	5	2	5	2	4	1	4	1	4
R95	3	3	4	3	3	4	2	3	5	2
R96	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3
R97	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
R98	5	3	4	3	5	1	5	1	5	3
R99	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3
R100	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3

### LIVIN MANDIRI

Tabel IV. 40 Data hitung SUS Questionnaire untuk aplikasi M-Banking

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3
R2	3	3	4	4	4	2	4	4	5	5
R3	1	1	1	1	1	2	1	2	4	2
R4	2	2	4	2	3	3	4	2	4	2

R5	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2
R6	3	2	4	3	4	2	4	2	4	4
R7	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
R8	3	1	5	1	4	3	5	1	3	3
R9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R10	3	2	4	3	4	2	4	2	4	3
R11	2	1	2	4	4	2	2	3	3	4
R12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R13	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3
R14	2	2	3	2	4	3	4	2	3	2
R15	4	2	4	2	3	2	2	2	4	3
R16	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4
R17	5	1	4	2	4	3	3	3	3	4
R18	4	3	4	1	3	3	3	1	3	3
R19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R20	3	2	5	2	5	2	5	1	2	4
R21	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2
R22	3	2	5	1	4	2	5	1	5	3
R23	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4
R24	4	1	5	2	5	1	4	1	3	4
R25	3	1	5	1	5	3	4	2	4	3
R26	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3
R27	2	4	5	4	3	5	3	5	3	4
R28	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4
R29	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3
R30	5	3	5	4	5	4	5	2	4	5
R31	5	4	5	4	5	2	4	5	3	4
R32	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4
R33	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3
R34	5	4	5	3	5	2	4	2	4	3
R35	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5
R36	5	3	5	2	4	3	5	4	5	4
R37	5	3	5	4	5	3	4	2	4	3
R38	5	2	4	2	4	3	5	3	4	3
R39	3	5	5	5	3	5	2	5	4	5
R40	5	4	5	4	5	3	5	4	5	2
R41	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5
R42	4	3	5	3	4	5	4	3	5	4
R43	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
R44	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4
R45	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
R46	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5

R47	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5
R48	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5
R49	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4
R50	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4
R51	5	1	5	2	4	2	5	1	5	2
R52	5	1	4	2	5	2	4	1	5	2
R53	5	1	4	3	5	1	4	2	4	1
R54	5	2	4	1	5	2	5	1	5	3
R55	5	1	4	2	5	2	5	1	4	3
R56	4	1	3	2	4	2	2	2	4	3
R57	5	2	4	3	5	1	4	2	5	2
R58	5	2	5	3	5	1	4	2	5	1
R59	5	2	4	3	5	1	5	2	5	3
R60	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4
R61	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4
R62	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4
R63	5	4	2	4	3	4	5	4	5	5
R64	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5
R65	4	2	4	1	4	1	4	1	4	2
R66	5	3	5	2	5	1	5	2	3	4
R67	5	2	2	2	4	1	4	3	5	1
R68	5	1	5	2	4	1	4	3	5	1
R69	5	2	5	1	4	2	5	2	5	2
R70	4	1	4	1	5	2	5	1	4	2
R71	5	1	2	2	5	2	4	1	4	3
R72	5	3	5	1	4	3	5	1	4	3
R73	5	2	5	2	4	2	5	1	5	2
R74	5	2	5	2	5	1	4	1	4	1
R75	5	2	5	3	4	1	5	2	4	3
R76	4	1	5	3	5	1	3	2	5	1
R77	5	2	4	1	4	1	4	2	5	1
R78	4	2	5	2	5	2	4	1	5	2
R79	5	2	5	1	4	1	5	2	5	2
R80	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3
R81	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3
R82	3	2	5	2	4	2	5	2	4	4
R83	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4
R84	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4
R85	2	1	4	2	5	2	4	2	5	3
R86	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3
R87	2	1	4	3	5	3	4	2	4	2
R88	3	1	4	1	5	1	5	1	4	2

R89	2	1	5	3	4	5	4	2	4	2
R90	4	1	5	1	5	1	4	2	5	2
R91	3	1	5	3	4	2	4	1	5	2
R92	4	2	5	2	4	1	4	2	5	2
R93	4	1	5	2	5	1	4	1	5	2
R94	4	1	5	2	4	2	5	1	4	1
R95	1	1	5	5	5	2	2	2	4	5
R96	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
R97	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2
R98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R99	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
R100	3	4	3	2	3	3	4	3	4	5

*BCA Mobile*

Tabel IV. 41 Data hitung SUS Questionnaire untuk aplikasi M-Banking

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	5	1	4	1	3	1	4	1	3	1
R2	5	1	4	1	4	5	4	5	4	5
R3	1	1	1	1	5	1	3	1	5	1
R4	1	1	4	1	3	1	4	2	3	1
R5	3	2	2	2	3	2	4	2	4	3
R6	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4
R7	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3
R8	3	1	5	1	3	1	5	4	3	3
R9	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1
R10	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3
R11	1	1	2	1	3	1	2	1	3	2
R12	3	1	5	5	3	5	3	5	3	3
R13	5	1	3	1	3	1	3	1	3	5
R14	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2
R15	4	2	4	3	2	2	2	2	3	3
R16	3	1	4	3	2	3	5	2	4	2
R17	5	1	4	1	4	1	3	1	5	1
R18	3	1	4	3	3	5	3	1	3	2
R19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R20	5	1	5	2	2	1	5	2	4	4
R21	5	1	5	1	5	1	5	1	2	2
R22	4	1	5	1	3	1	5	1	3	3
R23	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4

R24	5	1	1	1	2	1	4	1	4	1
R25	3	2	3	1	1	2	4	1	3	2
R26	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4
R27	5	2	3	3	4	4	3	2	3	4
R28	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4
R29	5	3	5	3	4	4	5	2	3	4
R30	5	3	5	4	1	3	5	1	5	4
R31	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4
R32	5	1	5	3	3	3	4	4	3	4
R33	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3
R34	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5
R35	5	3	4	3	4	3	3	5	5	4
R36	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5
R37	5	3	5	3	5	2	4	5	4	4
R38	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4
R39	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4
R40	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5
R41	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3
R42	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5
R43	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4
R44	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5
R45	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3
R46	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5
R47	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3
R48	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4
R49	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5
R50	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3
R51	4	2	1	1	2	2	5	1	2	2
R52	4	1	4	3	2	1	4	2	1	1
R53	5	2	4	2	2	2	4	2	3	3
R54	4	1	4	3	3	1	5	1	3	3
R55	4	1	4	3	3	2	5	1	3	2
R56	5	2	3	1	2	2	2	2	3	3
R57	5	2	4	2	4	1	4	2	3	3
R58	4	1	5	3	4	2	4	2	3	3
R59	5	1	4	2	4	2	5	1	2	3
R60	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4
R61	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5
R62	4	4	5	4	4	4	3	1	5	5
R63	4	3	4	4	4	5	5	3	5	1
R64	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5
R65	4	2	4	1	1	2	4	2	2	3

R66	5	1	5	2	4	2	5	1	4	2
R67	5	1	2	2	2	2	4	1	2	2
R68	5	3	5	1	3	2	4	2	3	2
R69	5	2	5	1	1	2	5	1	5	2
R70	5	1	2	3	1	1	5	2	2	2
R71	5	3	2	1	2	2	4	2	3	3
R72	4	3	5	1	3	3	5	2	3	2
R73	4	1	5	2	3	1	5	3	3	2
R74	5	2	2	3	2	1	4	2	1	2
R75	5	1	5	1	1	3	5	1	3	2
R76	5	2	5	1	1	2	3	1	1	1
R77	5	2	2	2	1	3	4	2	1	1
R78	5	2	5	2	2	1	4	3	2	1
R79	5	1	5	2	1	2	5	3	4	1
R80	5	4	3	5	5	3	3	5	4	1
R81	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4
R82	2	1	5	3	2	1	5	2	5	3
R83	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4
R84	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4
R85	3	1	4	3	3	2	4	2	3	4
R86	4	5	4	3	3	5	3	5	3	4
R87	2	1	4	2	2	3	4	2	5	4
R88	3	1	2	2	1	1	5	2	2	1
R89	1	1	5	3	4	5	4	2	2	2
R90	4	1	5	2	2	1	4	2	2	1
R91	2	2	2	2	5	2	4	1	4	2
R92	3	1	5	2	2	1	4	1	1	1
R93	4	2	5	2	1	1	4	1	1	2
R94	5	1	5	1	2	1	5	1	1	1
R95	4	3	5	5	1	2	2	3	5	5
R96	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3
R97	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2
R98	4	2	3	3	5	3	3	2	5	3
R99	3	3	2	2	3	5	3	2	5	2
R100	3	1	3	1	4	1	4	1	4	1

Dari Tabel IV. dapat dilihat bahwa simbol R menunjukkan responden, sedangkan Qn merujuk pada urutan pertanyaan ke-n. Data tersebut dikumpulkan melalui Google *Form*. Selanjutnya, data tersebut akan diberi

bobot menggunakan perhitungan skor SUS. Adapun perhitungan skor SUS mengikuti aturan berikut:

1. Pada pertanyaan dengan nomor ganjil, nilai diperoleh dengan cara mengurangi 5 dengan skor (x) yang diberikan responden, lalu dikurangi 1.
2. Sedangkan untuk pertanyaan bermomor genap, nilai dihitung dengan mengurangi 5 dengan skor responden (x).
3. Total dari seluruh skor kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan bobot skor SUS.

Aturan ini berlaku untuk setiap responden, sehingga hasil rekapitulasi dari 100 responden per aplikasi disajikan sebagai berikut:

Bale by BTN

Tabel IV. 42 Rekapitulasi Jumlah dan Nilai SUS dari Setiap Responden

<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Nilai SUS</b>
R1	20	32,5
R2	20	45,0
R3	19	45,0
R4	19	37,5
R5	23	45,0
R6	20	47,5
R7	18	47,5
R8	30	42,5
R9	20	50,0
R10	20	35,0
R11	21	52,5
R12	21	47,5
R13	18	47,5

R14	18	45,0
R15	19	30,0
R16	22	45,0
R17	25	40,0
R18	21	47,5
R19	34	40,0
R20	18	35,0
R21	37	15,0
R22	24	40,0
R23	27	35,0
R24	20	35,0
R25	21	40,0
R26	22	37,5
R27	26	65,0
R28	22	67,5
R29	18	45,0
R30	20	62,5
R31	21	32,5
R32	8	30,0
R33	22	47,5
R34	21	65,0
R35	32	62,5
R36	17	32,5
R37	27	62,5
R38	33	47,5
R39	14	62,5
R40	20	70,0
R41	32	45,0
R42	34	50,0
R43	28	42,5
R44	32	50,0
R45	22	37,5
R46	17	45,0
R47	17	57,5
R48	24	52,5
R49	20	45,0

R50	40	42,5
R51	37	25,0
R52	26	20,0
R53	19	22,5
R54	23	25,0
R55	33	25,0
R56	26	22,5
R57	27	32,5
R58	27	27,5
R59	26	27,5
R60	20	47,5
R61	20	55,0
R62	21	47,5
R63	24	55,0
R64	27	45,0
R65	27	30,0
R66	12	35,0
R67	33	20,0
R68	36	25,0
R69	28	27,5
R70	29	25,0
R71	25	25,0
R72	22	27,5
R73	23	37,5
R74	20	15,0
R75	23	22,5
R76	39	20,0
R77	30	20,0
R78	20	25,0
R79	22	25,0
R80	20	50,0
R81	22	52,5
R82	31	40,0
R83	18	47,5
R84	27	45,0
R85	20	35,0

R86	28	47,5
R87	20	37,5
R88	19	30,0
R89	23	30,0
R90	21	25,0
R91	35	47,5
R92	23	25,0
R93	17	17,5
R94	19	20,0
R95	20	55,0
R96	30	35,0
R97	26	50,0
R98	27	82,5
R99	29	37,5
R100	34	50,0
<b>Rata-rata Skor SUS (Hasil Akhir)</b>		<b>40,0</b>

Nilai rata-rata SUS sebesar 40 berada dalam rentang standar 0–100, yang menunjukkan rendahnya tingkat kemudahan penggunaan sistem dari sudut pandang pengguna. Skor ini masuk ke dalam kategori “*Not Acceptable*”, artinya aplikasi tersebut belum memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kenyamanan dan kegunaan. Jika dikonversikan ke dalam bentuk huruf, nilai ini termasuk *Grade F*—peringkat terendah dalam skala SUS—yang menandakan kegagalan sistem dalam memberikan pengalaman penggunaan yang layak. Berdasarkan penilaian deskriptif, nilai ini tergolong dalam kategori persepsi “*Poor*” atau bahkan “*Worst Imaginable*”, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai aplikasi sebagai sangat mengecewakan dan sulit digunakan.

### LIVIN MANDIRI

Tabel IV. 43 Rekapitulasi Jumlah dan Nilai SUS dari Setiap Responden

<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Nilai SUS</b>
R1	20	72,5
R2	20	52,5
R3	19	80,0
R4	19	65,0
R5	23	67,5
R6	20	65,0
R7	18	55,0
R8	30	77,5
R9	20	50,0
R10	20	67,5
R11	21	55,0
R12	21	50,0
R13	18	65,0
R14	18	62,5
R15	19	65,0
R16	22	55,0
R17	25	65,0
R18	21	65,0
R19	34	50,0
R20	18	72,5
R21	37	97,5
R22	24	82,5
R23	27	65,0
R24	20	80,0
R25	21	77,5
R26	22	55,0
R27	26	30,0
R28	22	67,5
R29	18	72,5
R30	20	65,0

R31	21	57,5
R32	8	52,5
R33	22	70,0
R34	21	72,5
R35	32	30,0
R36	17	70,0
R37	27	70,0
R38	33	72,5
R39	14	22,5
R40	20	70,0
R41	32	47,5
R42	34	60,0
R43	28	50,0
R44	32	52,5
R45	22	50,0
R46	17	47,5
R47	17	42,5
R48	24	47,5
R49	20	52,5
R50	40	52,5
R51	37	90,0
R52	26	87,5
R53	19	85,0
R54	23	87,5
R55	33	85,0
R56	26	80,0
R57	27	82,5
R58	27	87,5
R59	26	82,5
R60	20	57,5
R61	20	52,5
R62	21	45,0
R63	24	42,5
R64	27	47,5
R65	27	82,5
R66	12	77,5

R67	33	82,5
R68	36	87,5
R69	28	87,5
R70	29	87,5
R71	25	82,5
R72	22	80,0
R73	23	87,5
R74	20	90,0
R75	23	80,0
R76	39	85,0
R77	30	87,5
R78	20	85,0
R79	22	90,0
R80	20	45,0
R81	22	55,0
R82	31	72,5
R83	18	52,5
R84	27	57,5
R85	20	75,0
R86	28	50,0
R87	20	70,0
R88	19	87,5
R89	23	65,0
R90	21	90,0
R91	35	80,0
R92	23	82,5
R93	17	90,0
R94	19	87,5
R95	20	62,5
R96	30	55,0
R97	26	50,0
R98	27	50,0
R99	29	62,5
R100	34	50,0
<b>Rata-rata Skor SUS (Hasil Akhir)</b>		<b>67,2</b>

Nilai 67,2 yang diperoleh aplikasi *Livin Mandiri* pada skala *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan yang berada di kisaran menengah. Meski cukup baik, skor ini belum melewati ambang positif  $\geq 70$ , yang menjadi indikator kelayakan penuh. Berdasarkan klasifikasi *Acceptability Range*, skor tersebut termasuk dalam kategori *Marginal*, menandakan bahwa aplikasi masih membutuhkan sejumlah perbaikan untuk memenuhi ekspektasi sebagian pengguna.

Jika dikonversikan ke dalam *Grade* nilai, skor ini termasuk *Grade C*, yang menggambarkan kualitas “cukup” namun belum optimal. Sementara itu, dalam penilaian persepsi pengguna (*Adjective rating*), skor ini dinilai sebagai “OK”, yang berarti aplikasi cukup fungsional namun belum mencapai tingkat kenyamanan dan kepuasan maksimal.

Dengan demikian, meskipun *Livin Mandiri* telah memenuhi beberapa aspek kemudahan penggunaan, masih diperlukan peningkatan pada desain antarmuka, efisiensi fitur, dan navigasi agar aplikasi dapat dinilai lebih layak dan nyaman oleh pengguna.

Tabel IV. 44 Rekapitulasi Jumlah dan Nilai SUS dari Setiap Responden

Responden	Jumlah	Nilai SUS
R1	20	100,0
R2	20	50,0
R3	19	90,0
R4	19	80,0
R5	23	67,5
R6	20	65,0
R7	18	72,5

R8	30	50,0
R9	20	97,5
R10	20	70,0
R11	21	87,5
R12	21	60,0
R13	18	85,0
R14	18	67,5
R15	19	70,0
R16	22	72,5
R17	25	100,0
R18	21	65,0
R19	34	50,0
R20	18	87,5
R21	37	97,5
R22	24	92,5
R23	27	65,0
R24	20	100,0
R25	21	82,5
R26	22	27,5
R27	26	72,5
R28	22	67,5
R29	18	72,5
R30	20	70,0
R31	21	65,0
R32	8	65,0
R33	22	72,5
R34	21	32,5
R35	32	57,5
R36	17	30,0
R37	27	60,0
R38	33	67,5
R39	14	70,0
R40	20	67,5
R41	32	52,5
R42	34	52,5
R43	28	52,5

R44	32	52,5
R45	22	50,0
R46	17	50,0
R47	17	50,0
R48	24	52,5
R49	20	47,5
R50	40	55,0
R51	37	87,5
R52	26	87,5
R53	19	80,0
R54	23	85,0
R55	33	85,0
R56	26	82,5
R57	27	82,5
R58	27	77,5
R59	26	85,0
R60	20	52,5
R61	20	45,0
R62	21	45,0
R63	24	52,5
R64	27	47,5
R65	27	80,0
R66	12	82,5
R67	33	85,0
R68	36	85,0
R69	28	90,0
R70	29	87,5
R71	25	82,5
R72	22	77,5
R73	23	85,0
R74	20	85,0
R75	23	90,0
R76	39	85,0
R77	30	80,0
R78	20	82,5
R79	22	90,0

R80	20	45,0
R81	22	50,0
R82	31	72,5
R83	18	45,0
R84	27	55,0
R85	20	70,0
R86	28	47,5
R87	20	67,5
R88	19	87,5
R89	23	62,5
R90	21	90,0
R91	35	77,5
R92	23	90,0
R93	17	90,0
R94	19	97,5
R95	20	45,0
R96	30	62,5
R97	26	57,5
R98	27	60,0
R99	29	65,0
R100	34	77,5
<b>Rata-rata Skor SUS (Hasil Akhir)</b>		<b>70,2</b>

Hasil pengukuran *System Usability Scale* (SUS) terhadap aplikasi BCA *Mobile* menunjukkan nilai rata-rata sebesar 70,2 dari 100. Dalam skala SUS, angka ini menandakan persepsi pengguna berada pada batas positif *usability*, artinya secara umum aplikasi dinilai memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik.

Jika dilihat berdasarkan tingkat penerimaan (*Acceptability Range*), skor tersebut tergolong dalam kategori “*acceptable*”, yaitu nilai di atas 70 yang mengindikasikan bahwa aplikasi dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Dengan demikian, BCA *Mobile* telah memenuhi standar kelayakan dari segi kegunaan,

meskipun evaluasi lebih lanjut tetap disarankan untuk meningkatkan perForma dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dalam skala nilai huruf seperti dalam sistem pendidikan, skor 70,2 termasuk dalam rentang C+ hingga B-, yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi ini tergolong cukup baik hingga baik. Hal ini diperkuat dengan hasil penilaian subjektif (*adjective rating*) yang mengasosiasikan skor tersebut dengan istilah “*Good*”, mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa nyaman dan puas ketika menggunakan aplikasi ini.

Secara keseluruhan, aplikasi BCA *Mobile* dianggap telah berhasil memberikan pengalaman penggunaan yang fungsional dan memadai. Namun, hasil juga menunjukkan bahwa terdapat sebagian pengguna yang memberikan skor rendah, khususnya di bawah angka 60. Hal ini menjadi indikasi bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, baik dari sisi antarmuka pengguna, alur penggunaan, maupun kejelasan fitur. Optimalisasi kecil dalam aspek-aspek tersebut berpotensi meningkatkan skor rata-rata SUS ke kategori nilai yang lebih tinggi, seperti B atau bahkan A.

Tabel IV. 45 Hasil Analisis Aspek *Usability*

<b>Dimensi SUS</b>	<b>Bale by BTN</b>	<b>Livin' by Mandiri</b>	<b>BCA Mobile</b>
<i>Learnability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banyak pengguna merasa perlu adaptasi sebelum terbiasa (43% butuh pembiasaan).</li> <li>- Sulit dipahami pengguna baru (45% tidak yakin orang lain akan cepat paham).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayoritas pengguna mudah mempelajari cara penggunaan.</li> <li>- 73% yakin orang lain bisa cepat memahami.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden menunjukkan kemudahan belajar fitur di awal penggunaan.</li> </ul>
<i>Efficiency</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transaksi terasa rumit (70% setuju sistem rumit).</li> <li>- Banyak membutuhkan bantuan teknisi (76%).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 77% menyatakan mudah digunakan.</li> <li>- Tidak banyak hambatan penggunaan (79%).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan berjalan lancar tanpa banyak kendala teknis.</li> </ul>
<i>Memorability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem membingungkan (71% setuju/sangat setuju).</li> <li>- Tampilan dan alur tidak intuitif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antarmuka intuitif dan familiar bagi mayoritas pengguna.</li> <li>- Beberapa pengguna memerlukan adaptasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Navigasi dan fungsi mudah diingat dan digunakan kembali.</li> </ul>
<i>Errors</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banyak fitur dianggap tidak berjalan baik atau tidak konsisten (73%).</li> <li>- Potensi error cukup tinggi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat masalah historis: error login, saldo gagal, bug iOS (perlu peningkatan stabilitas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minim error teknis dilaporkan pengguna, menunjang kenyamanan transaksi.</li> </ul>

<i>Satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hanya sedikit pengguna ingin terus menggunakan aplikasi (majoritas netral atau ragu).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 43% sangat ingin menggunakan kembali aplikasi.</li> <li>- Kepuasan tinggi terhadap <i>perForma</i> fitur (80%).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 48% menyatakan ingin terus menggunakan aplikasi.</li> <li>- Persepsi positif secara keseluruhan.</li> </ul>
---------------------	---	---	--

- *Bale by BTN*: Perlu desain ulang antarmuka, penyederhanaan navigasi, dan peningkatan konsistensi fitur. Sangat disarankan menyediakan onboarding atau tutorial interaktif.
- *Livin' by Mandiri*: Sudah cukup ramah pengguna, namun perlu peningkatan stabilitas teknis untuk menghindari kesan negatif dari gangguan sebelumnya.
- *BCA Mobile*: Memiliki skor *usability* yang relatif konsisten tinggi, namun tetap perlu evaluasi berkala agar tetap adaptif terhadap perubahan kebutuhan pengguna.

**UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI**

Perhitungan *range* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar perbedaan antara nilai tertinggi dan nilai terendah dari hasil skor *System Usability Scale* (SUS) pada masing-masing aplikasi. Nilai *range* dapat memberikan gambaran tentang seberapa konsisten persepsi responden terhadap tingkat kemudahan penggunaan aplikasi yang diuji.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Range} = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}$$

Aplikasi	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Range	Keterangan
Bale by BTN	25	70	45	Variasi persepsi cukup besar, menunjukkan ketidakseragaman pengalaman pengguna.
Livin by' Mandiri	45	85	40	Variasi moderat, sebagian besar pengguna memiliki persepsi yang hampir seragam.
BCA Mobile	55	85	30	Variasi rendah, menunjukkan konsistensi tinggi dalam persepsi pengguna.

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa range tertinggi terdapat pada aplikasi Bale by BTN (45), menandakan adanya ketidakkonsistenan persepsi antarresponden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Sebaliknya, BCA Mobile memiliki range terendah (30), yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi ini cenderung seragam dan stabil.

Hasil perhitungan *range* ini memperkuat analisis sebelumnya, di mana Bale by BTN mendapatkan skor SUS terendah (40,0) dan termasuk kategori *Not Acceptable*, sedangkan BCA Mobile memperoleh skor tertinggi (70,2) dengan kategori *Acceptable*.