

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, penggunaan sistem informasi sangat berdampak positif terhadap kemajuan dibidang keuangan dan teknologi guna untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta daya saing. Hal ini pun berlaku bagi dunia perbankan, pesatnya perkembangan teknologi dimanfaatkan secara langsung oleh sektor perbankan, terutama perbankan syariah, dengan menghadirkan inovasi layanan digital berupa *mobile banking*. yang merupakan salah satu serangkaian kemajuan teknologi yang bertujuan untuk mempermudah transaksi nasabah serta memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan.

Layanan *mobile banking* pada bank syariah merupakan hasil pengembangan dari dua inovasi sebelumnya, yaitu layanan SMS banking dan internet banking. Kedua layanan tersebut memanfaatkan perangkat seperti *handphone* dan komputer untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Jenis-jenis transaksi yang tersedia dalam layanan mobile banking terbagi menjadi dua kategori, yaitu transaksi *non finansial* mencakup berbagai fitur informasi seperti pengecekan saldo, riwayat mutasi rekening, penggantian MPIN, penelusuran histori transaksi, serta pengelolaan daftar transaksi favorit yang sering digunakan. Fitur-fitur ini berperan penting dalam memberikan informasi terkini. transaksi *finansial* mencakup layanan yang melibatkan perpindahan dana atau pembayaran secara langsung, antara lain transfer antar rekening Bank Aceh, transfer ke bank lain, serta pembayaran berbagai jenis tagihan seperti listrik, air, telepon, infak, sedekah, zakat, dan kebutuhan lainnya [1].

Saat ini hampir semua perbankan telah menerapkan M-banking sebagai salah satu peningkatan kualitas layanan yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan mobilitas. Maka dari itu, Melihat pentingnya Mobile-banking bagi nasabah maka perlu dilakukannya pengujian terhadap

kualitas sistem perangkat lunak menggunakan metode McCall pada aplikasi *action mobile* Bank Aceh. Pengukuran perangkat lunak ini menjadi penting karena Semakin baik kualitas sistem yang digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut. Salah satu masalah yang sering terjadi pada *Action mobile* yaitu *server down* saat diakses, mutasi rekening tidak *ter-update* setelah bertransaksi, serta fitur *TopUp E-Wallet nge bug*. Oleh sebab itu, penulis merasa perlu untuk melakukan pengujian kualitas sistem terhadap portal unimal. Salah satu metode pengujian adalah pengujian berdasarkan teori kualitas *McCall*.

Dalam penelitian ini metode *McCall* digunakan untuk menganalisis Aplikasi *Action Mobile* Bank Aceh dengan difokuskan pada kategori *product operation* yang terdiri atas lima faktor, yaitu: *correctness*, *reliability*, *efficiency*, *integrity*, dan *usability*. Serta hasil dari penelitian ini berupa presentase kualitas informasi dari segi *user* dan diharapkan mampu memberikan rekomendasi bagi institusi perbankan untuk pengembangan aplikasi di masa mendatang.

Beberapa studi sebelumnya dijadikan sebagai landasan dalam penyusunan penelitian ini. Pertama menurut [2] yang mengkaji kualitas Sistem Informasi Administrasi Tugas Akhir (SIATA) dengan menggunakan model McCall. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa SIATA memperoleh skor sebesar 55,22%, yang mencerminkan bahwa kualitas sistem berada pada kategori cukup baik secara keseluruhan berdasarkan indikator yang dianalisis. Dari kelima metrik yang diuji, dua metrik diikategorikan pada nilai baik yaitu: *reliability*, *efficiency* dan dua metrik pada kategori sangat baik, yaitu: *integrity*, *correctness*. Sementara *usability* berada pada kategori cukup baik. Selanjutnya menurut [3] penelitian pada website portal berita Jitunews dengan menggunakan metode ISO/IEC 25010 dan McCall dievaluasi dengan menyebarkan kusioner kepada pengguna baik pada halaman *backend* maupun *frontend*. Penelitian ini menemukan hasil bahwa website portal berita Jitunews layak mendapat predikat “Baik”. Serta pada metode ISO/IEC 25010 pada halaman *backend*, variabel efisiensi kinerja dan kebenaran memiliki persentase tertinggi dengan interpretasi “Sangat Baik”. Sedangkan penelitian ini objek yang digunakan berbeda dengan penelitian sebelumnya

dikarenakan pada penelitian yang lalu belum ada yang menguji aplikasi *action bank mobile*. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kualitas aplikasi serta memberikan masukan bagi pengembangan guna melihat sejauh apa memudahkan *user* dalam melakukan transaksi *online* dengan *fitur-fitur* yang lebih memudahkan. Serta dapat memberikan rekomendasi kepada pihak bank untuk pengembangan aplikasi di masa mendatang. Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, metode *McCall* ini terbukti tepat digunakan dalam penelitian kualitas sistem karena mampu mengevaluasi berbagai aspek secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian dirasa penting untuk dilakukan dengan judul **“Pengujian Kualitas Aplikasi Mobile Action Bank Aceh Dengan Metode McCall”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas aplikasi *action mobile* bank aceh yang diukur dengan metode *McCall* pada variabel *product operation* yaitu: *correctness*, *reliability*, *efficiency*, *integrity*, dan *usability*?
2. Apa rekomendasi dan saran untuk meningkatkan kualitas aplikasi *action mobile* bank aceh?

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan batasan-batasan masalah agar fokus penelitian tetap terarah dan tidak melampaui ruang lingkup yang telah ditentukan. Berikut adalah beberapa batasan masalah yang telah ditetapkan:

1. Penelitian ini berfokus pada pengujian kualitas aplikasi *action mobile* menggunakan metode *McCall*
2. Penelitian ini tidak mencakup aspek perangkat lunak lain di luar aplikasi *action mobile*.
3. Penelitian ini hanya menggunakan metode *McCall* sebagai pendekatan utama sebagai alat pengukuran kualitas perangkat lunak.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan pada sub bab sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi kualitas aplikasi *action mobile* menggunakan metode *McCall* pada variabel *product operation* yaitu: *correctness*, *reliability*, *efficiency*, *integrity*, dan *usability*.
2. Memberikan rekomendasi serta saran terhadap pengembangan perangkat lunak pada perbankan

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberi mnfaat berupa:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan terkait pengujian kualitas perangkat lunak melalui pendekatan Metode *McCall*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan penulis dapat membantu meningkatkan kualitas fungsional perangkat lunak, memastikan kebutuhan pengguna terpenuhi dengan baik.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memberikan informasi mengenai landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Rumusan-rumusan yang akan digunakan dan ditampilkan.

#### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang cara pelaksanaan penelitian sesuai dengan standar-srandar yang dapat dipertanggung jawabkan keilmiahannya, Bab ini berisi metode penelitian, pengumpulan data,

tahapan analisis data, analisis McCall Quality serta Objek dan jadwal penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian atau observasi beserta analisis yang dilakukan. Analisis dan pembahasan harus konsisten dengan tujuan yang telah dilakukan sebelumnya.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari permasalahan yang ada dan diharapkan dapat menjadi referensi ataupun tolak ukur dalam penelitian kedepannya.