

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi merupakan hal penting dalam memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi pengalaman pengguna dan kebutuhan pengguna terpenuhi. Pada konteks aplikasi perbankan, aplikasi mungkin digunakan untuk mengelola akun keuangan, dan melakukan transaksi perbankan lainnya. Oleh karena itu, penting untuk menilai kepuasan pengguna guna memastikan aplikasi ini efektif dan mudah digunakan [1]. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pengguna adalah menggunakan *usability testing*. *Usability testing* adalah teknik evaluasi yang dipakai dalam desain pengalaman pengguna (*user experience design*) untuk mengukur sejauh apa suatu produk atau sistem dapat dipakai dengan efektif oleh pengguna akhir [2]. Tujuannya adalah untuk menemukan masalah-masalah penggunaan (*usability problems*) dalam suatu produk atau sistem sehingga dapat diperbaiki dan ditingkatkan sebelum produk atau sistem tersebut diluncurkan ke pasar .

Ada banyak metode yang bisa dipakai untuk mengukur tingkat *usability* dari aplikasi *mobile*, penulis menggunakan metode evaluasi heuristik dan *system usability scale* (sus). Evaluasi Heuristik adalah metode evaluasi desain dimana melibatkan tim penilai independen yang mengevaluasi antarmuka pengguna sebuah produk (seperti situs web atau aplikasi) berdasarkan sejumlah prinsip desain yang telah ditentukan sebelumnya, yang dikenal sebagai *heuristics* [3]. Selanjutnya adalah metode *system usability scale*. *System usability scale* (SUS) adalah alat penilaian standar yang digunakan untuk mengukur kegunaan (*usability*) suatu produk atau sistem dengan cepat dan mudah. Metode ini dirancang untuk memberikan pemahaman cepat tentang capaian suatu sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna [4].

Universitas Malikussaleh berada di Lhokseumawe, Aceh. Berdiri 10 Agustus 1967 dan masuk dalam kategori perguruan tinggi tertua di Aceh. Sebagai sebuah perguruan tinggi, mahasiswa Universitas Malikussaleh banyak yang mendapatkan kemudahan berkuliah menggunakan Kartu Indonesia Pintar Kuliah

(KIP Kuliah). Sebagaimana yang diketahui, penyaluran bantuan KIP Kuliah menggunakan rekening bank. Bank penyalur KIP Kuliah mahasiswa Universitas Malikussaleh saat ini adalah Bank BTN Syariah. BTN Syariah merupakan sebuah bank syariah bagian dari grup Bank Tabungan Negara (BTN), sebuah bank milik pemerintah Indonesia. BTN Syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah Islam. Misi BTN Syariah adalah memberikan pelayanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah kepada masyarakat Indonesia.

Sebagaimana sebuah perbankan, BTN Syariah memiliki aplikasi *mobile* yang bernama *BTNS Mobile* yang dirancang dan dikembangkan untuk digunakan di alat komunikasi. Aplikasi ini memungkinkan pengguna dapat mengakses layanan perbankan secara *online*, melakukan transaksi keuangan, mengelola akun, dan mendapatkan informasi keuangan dengan mudah dan nyaman melalui perangkat *mobile* mereka. Aplikasi *BTNS Mobile* diharapkan memberikan fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang baik sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun, meskipun demikian, aplikasi ini hanya mendapat rating 3.0 dari 5 bintang di *Google Play Store*. Terdapat banyak keluhan dan ulasan negatif mengenai *BTNS Mobile*, seperti yang disampaikan oleh pengguna dalam komentar di platform tersebut. Beberapa masalah yang diidentifikasi termasuk desain antarmuka pengguna yang kurang menarik dibandingkan dengan aplikasi sejenis, fitur yang tidak ramah pengguna, dan kebingungan terhadap beberapa fitur aplikasi. Selain itu, beberapa pengguna melaporkan kesulitan dalam menemukan bukti transaksi setelah menggunakan aplikasi, dikarenakan tanda titik tidak muncul saat memasukkan jumlah uang, yang menyebabkan kesalahan input jumlah. Selain itu, beberapa menu layanan dianggap tidak sesuai dengan kelompok jenis layanan. Pentingnya pengalaman pengguna (*user experience*) dan tampilan pengguna (*user interface*) dalam sebuah aplikasi sangatlah besar. Oleh karena itu, jika antarmuka pengguna atau UI tidak memenuhi harapan, pengguna cenderung untuk meninggalkan aplikasi tersebut. Ini adalah status aplikasi *BTNS Mobile* saat ini [5]. Permasalahan tersebut merupakan bagian dari masalah *usability* yang ada pada aplikasi *BTNS Mobile* [6].

Dengan mengacu pada permasalahan tersebut penulisan skripsi ini dilakukan dengan judul “**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BTNS *Mobile* Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik dan *System Usability Scale* (SUS) (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Malikussaleh)**”. Dengan menggabungkan pendekatan evaluasi heuristik dan metode kuantitatif seperti SUS, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang holistik tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi BTNS *Mobile*, serta memberikan landasan untuk perbaikan desain yang diperlukan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan dengan latar belakang diatas penulis menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengevaluasi *usability* aplikasi BTNS *Mobile* menggunakan metode evaluasi heuristik.
2. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi BTNS *Mobile* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang diperlukan pada aplikasi BTNS *Mobile* untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengambil responden yang merupakan pengguna aplikasi BTNS *Mobile* yang berkuliah di Universitas Malikussaleh dari jurusan Sistem Informasi/ Teknik Informatika dan dari jurusan lain
2. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi heuristik yang melibatkan *expert* dan *system usability scale* (SUS) untuk melihat tingkat kepuasan pengguna aplikasi BTNS *Mobile*
3. Analisis data dan pengujian data kuantitatif pada penelitian ini menggunakan python
4. Karakteristik penilaian yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan metode evaluasi heuristik terdiri dari *Visibility of System Status, Match between System and Real World, User*

*Control and Freedom, Consistency and Standard, Error Prevention, Recognition Rather than Recall, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help User Recognize, Diagnose, and Recover from Errors, Help and Documentation*

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari kajian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan rumusan masalah yang dibuat:

1. Untuk mengevaluasi *usability* aplikasi BTNS *Mobile* menggunakan metode evaluasi heuristik.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi BTNS *Mobile* menggunakan metode SUS, dan memberikan data numerik yang dapat dianalisis.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan pada aplikasi BTNS *Mobile* untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi BTN Syariah
  - a. Hasil penelitian dapat memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi *mobile banking*, memungkinkan bank untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.
  - b. Penelitian ini juga akan membantu bank mengidentifikasi permasalahan yang mungkin terjadi pada aplikasi *mobile banking* dan memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan cara ini, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.
  - c. Penelitian ini juga akan membantu bank mengembangkan strategi pemasaran aplikasi *mobile banking* yang lebih efektif dan efisien. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah, bank dapat menyesuaikan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* mereka.
  - d. Penelitian ini membantu meningkatkan reputasi bank dan citra perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan

memenuhi kebutuhan nasabah, bank dapat membangun citra perusahaan yang positif dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

2. Bagi stakeholder (nasabah/peng uji)

- a. Nasabah dapat menikmati pengalaman pengguna yang lebih baik karena bank akan merespons terhadap umpan balik mereka, meningkatkan antarmuka pengguna, dan menyempurnakan fitur-fitur yang digunakan.
- b. Peningkatan dalam aplikasi akan menciptakan pengalaman yang lebih nyaman, dengan navigasi yang intuitif dan proses transaksi yang mudah, memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien.
- c. Nasabah dapat merasa didengar dan dihargai ketika bank merespons umpan balik mereka. Ini dapat menciptakan hubungan yang lebih positif antara nasabah dan bank.
- d. Peng uji aplikasi memiliki kesempatan untuk terus mengembangkan keterampilan mereka dalam meng uji aplikasi, menganalisis pengalaman pengguna, dan memberikan rekomendasi perbaikan.
- e. Melalui partisipasi dalam pengujian aplikasi, peng uji dapat memberikan masukan yang berharga untuk pengembangan teknologi baru dan inovasi dalam dunia perbankan digital.

3. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan yang mendalam tentang tren dan pola penggunaan aplikasi *mobile banking*, membantu memahami perubahan perilaku pengguna.
- b. Penelitian ini dapat memotivasi peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk aspek psikologis, sosial, dan ekonomi. Penelitian dapat diperluas untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna antara aplikasi *mobile banking* preferensi pengguna.