

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam sektor perbankan syariah di Indonesia merupakan indikator utama keberhasilan ekonomi syariah. Bank memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Berbagai sektor usaha, termasuk industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa perumahan, dan lainnya, memerlukan bank sebagai mitra untuk pengembangan usaha mereka [1]. Teknologi yang semakin maju dimanfaatkan oleh perbankan untuk memastikan operasional *organisasi* berjalan dengan baik guna meningkatkan kinerja [2]. Salah satu wujud pemanfaatan teknologi ini adalah pengembangan layanan *Mobile banking*, atau M-Banking. Di Indonesia, salah satu layanan *Mobile Banking* yang tersedia adalah Bank Syariah Indonesia *Mobile* atau BSI *Mobile*, yang memperoleh rating 4,0 dari skala 1-5 dengan 6,70 juta ulasan. Meskipun demikian, banyak ulasan negatif muncul setelah pembaruan aplikasi, menunjukkan perlunya perbaikan dari segi kemudahan penggunaan.

Berdasarkan ulasan di Play Store, terdapat komentar dengan rating satu yang menyebutkan bahwa aplikasi BSI memerlukan perhatian lebih, terutama pada verifikasi wajah yang sering gagal dan proses yang tidak simpel karena harus memasukkan pin berulang kali untuk setiap fitur. Selain itu, pada jurnal juga menyebutkan masalah seperti kesulitan menemukan fitur top up pulsa, memasukkan nominal, kembali ke halaman sebelumnya, serta ketidaknyamanan karena harus memasukkan kata sandi dan PIN berulang kali [3]. Masalah-masalah ini berhubungan dengan *Usability*, sehingga evaluasi *Usability* menjadi penting untuk memastikan aplikasi BSI *Mobile* memiliki tingkat kegunaan yang tinggi. Evaluasi *Usability* adalah proses menilai seberapa mudah suatu produk digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan metode yang tepat, masalah atau area yang perlu perbaikan dapat diidentifikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh [4], menggunakan metode *Think-Aloud*, *Performance-Measurement*, *Questionnaires*,

dan model ISO. Hasilnya menunjukkan bahwa perbaikan pada user interface internet banking BRI meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Teknik seperti *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud*, dan *Questionnaires* efektif dalam mengevaluasi user interface website. Pengolahan data juga menunjukkan bahwa layanan internet banking BRI efektif dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepada responden. Uji keefisienan menggunakan *Mann Whitney U-test* menunjukkan adanya perbedaan waktu pengerjaan tugas antara kelompok pemula dan mahir. Perbaikan pada user interface website internet banking BRI menghasilkan peningkatan signifikan dalam poin *Usability* yang sebelumnya menjadi kelemahan website tersebut.

Penelitian lain oleh [3] menggunakan model Nielsen menunjukkan bahwa BSI *Mobile* memperoleh peringkat C dalam aspek *learnability*, *efficiency*, *error*, dan *satisfaction*, yang berarti aplikasi ini mendapatkan rating baik namun masih memiliki beberapa masalah. Penelitian ini menggunakan metode *Think Aloud* dan PACMAD, yang terbukti efektif dalam mengungkapkan pemikiran dan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi. Dengan menerapkan Model *People At the Center of Mobile Application Development* (PACMAD), aplikasi BSI *Mobile* diharapkan dapat ditingkatkan kegunaannya untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menerapkan Model *People At the Center of Mobile Application Development* (PACMAD) dengan metode *Think Aloud* untuk evaluasi *Usability* aplikasi BSI *Mobile*. Diharapkan penelitian ini dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam hal ketergunaan, antarmuka pengguna, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan, serta memberikan kontribusi positif dalam pengembangan aplikasi seluler yang lebih efektif dan berorientasi pada pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana melaksanakan *Usability testing* dengan metode *Think Aloud* pada aplikasi BSI *Mobile*?

2. Bagaimana mengevaluasi *Usability testing* dengan model PACMAD pada aplikasi BSI *Mobile*?

1.3 Batasan Penelitian

Batasan Penelitian Pada penelitian ini adalah :

1. Evaluasi *Usability* dilakukan pada aplikasi *Mobile* Presensi Online menggunakan model PACMAD.
2. Penelitian ini melibatkan Mahasiswa yang menggunakan BSI *Mobile*.
3. User testing nya berjumlah 10 orang .
4. Alat yang digunakan untuk perhitungan dan pencatatan data adalah aplikasi Microsoft Excel.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Melakukan pengujian kegunaan (*usability testing*) menggunakan metode *Think Aloud* untuk mengungkapkan pemikiran, reaksi, dan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.
2. Mengukur kegunaan aplikasi BSI *Mobile* dengan menerapkan model PACMAD dalam pengujian.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang ketergunaan aplikasi BSI *Mobile*.
2. Menguji efektivitas metode *Think Aloud* dalam konteks *Usability testing* aplikasi perbankan.
3. Menyediakan panduan bagi pengembang aplikasi BSI *Mobile* untuk meningkatkan kualitas dan ketergunaan aplikasi.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan membatasi ruang lingkupnya pada evaluasi *Usability* aplikasi BSI *Mobile* menggunakan Model PACMAD dan metode *Think Aloud*. Penelitian ini tidak akan membahas aspek teknis dalam pengembangan aplikasi.

