

Analisis Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel Menggunakan Metode System Usability Scale

Aziz Saputra¹, M Rudi Sanjaya^{2*}

09031382025106@student.unsri.ac.id, m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id

Fakultas Ilmu Komputer, Studi Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya

Informasi Artikel

Diterima : 19 Okt 2023

Direview : 26 Okt 2023

Disetujui : 30 Okt 2023

Kata Kunci

System Usability Scale,
Aplikasi Mobile Banking,
Kepuasan Pengguna,
Sumsel Babel

Abstrak

Mobile banking telah menjadi bagian penting dari layanan perbankan modern, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut menjadi kunci dalam meningkatkan pelayanan perbankan digital dengan metode System Usability Scale (SUS) melalui partisipasi 373 responden. Tujuan utamanya adalah mengidentifikasi masalah penggunaan dan memahami persepsi pengguna terhadap aplikasi ini. Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 31,46, yang mengindikasikan kategori "Not Acceptable," dengan penilaian "Poor" pada skala Adjective Rating. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel memiliki tingkat usability yang rendah dan perlu perbaikan signifikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini dapat membantu penyedia layanan dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian khusus guna meningkatkan kualitas aplikasi mereka. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman usability aplikasi perbankan mobile dan menjadi pedoman bagi penyedia layanan finansial untuk memperbaiki pengalaman pengguna dalam aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel.

Keywords

System Usability Scale (SUS),
Mobile Banking Application,
User Satisfaction, Sumsel
Babel

Abstrak

Mobile banking has become an integral part of modern banking services, and user satisfaction with these applications is crucial in enhancing digital banking services using the System Usability Scale (SUS) method with the participation of 373 respondents. The primary objective is to identify usage issues and comprehend users' perceptions of this application. The research results revealed a SUS score of 31.46, indicating the "Not Acceptable" category, with a "Poor" rating on the Adjective Rating scale. These findings suggest that the Mobile Banking Sumsel Babel application has a low level of usability and requires significant improvement to enhance user satisfaction. These findings can assist service providers in identifying areas that require special attention to improve the quality of their applications. This reaserch contributes to the understanding of mobile banking application usability and serves as a guideline for financial service providers to enhance the user experience in the Mobile Banking Sumsel Babel application.

A. Pendahuluan

Bank Sumsel Babel menjadi salah satu bank umum yang kepemilikannya dipunyai oleh beberapa pemerintahan di beberapa Provinsi di Indonesia, seperti Pemerintah Bangka Belitung, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, hingga Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Bank umum ini telah memiliki 28 kantor cabang dengan 55 kantor cabang pembantu, 61 payment point, serta dengan satu kantor cabang utama yang memusatkan jaringannya [1].

Adapun permasalahan dari penggunaan aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel yang sudah digunakan cukup lama ini adalah belum diketahui tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem tersebut, padahal fitur ini memiliki manfaat penting guna mengetahui dan menilai ketersediaan dan kelengkapan informasi yang dibutuhkan pengguna pada sistem tersebut. Sehingga, dari permasalahan tersebut diperlukan menilai tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel melalui pendekatan System Usability Scale (SUS).

Aplikasi mobile menjadi populer sejak iPhone diluncurkan oleh Apple dan sistem operasi Android oleh Google. Penggunaan aplikasi mobile telah menyebar luas dan Indonesia menempati urutan keempat dalam jumlah pengguna ponsel pintar di dunia. Sekiranya ada 158.667.000 pengguna ponsel pintar di Indonesia, yang setara dengan tingkat penetrasi smartphone sebesar 58,01% di Indonesia [2].

System Usability Scale atau SUS ialah instrumen yang dilakukan guna mampu menyederhanakan serta mengefektifkan pengukuran kemudahan penggunaan sistem, metode ini dikenalkan pada tahun 1986 oleh John Brooke [3]. Metode System Usability Scale mempunyai sepuluh poin pertanyaan yang pada tiap poin memiliki nilai "Sangat Tidak Setuju" sampai "Sangat Setuju". Pertanyaan yang diajukan memiliki dua sifat, yakni positif serta negatif. Jeff Sauro menafsirkan nilai SUS menggunakan peringkat presentase dan kelas huruf dari A sampai F. Kelas A merupakan yang terbaik sedangkan kelas F merupakan yang terburuk [4].

Beberapa faktor yang akan dilakukan evaluasi dalam penelitian ini ialah guna mampu mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna dalam halnya tata letak antarmuka, kemudahan dalam mengakses aplikasi Mobile Banking, kecepatan dalam mencari informasi, dan aksesibilitas terhadap sumber daya yang diperlukan. SUS digunakan dalam membantu mengevaluasi dan mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam sistem tersebut.

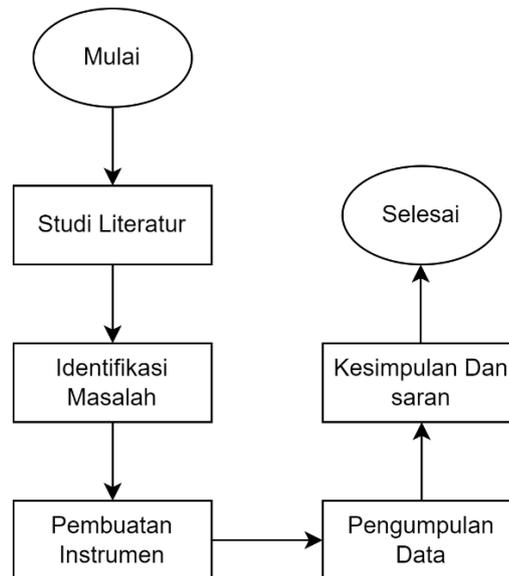
Analisis sistem merupakan tingkatan pendalaman sistem berjalan dengan menjelaskan macam-macam kebutuhan sistem stakeholder agar membentuk landasan untuk yang ingin diciptakan [5]. Tahap analisis adalah tingkatan penting juga kritis, dikarenakan permasalahan yang ada di dalamnya akan berdampak pada masalah tingkat selanjutnya. Contohnya, ketika Anda dihadapkan pada tugas untuk mengevaluasi sejauh mana sistem mencapai tujuannya [6].

Pengertian dari aplikasi mobile adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan aplikasi internet yang sudah dirancang khusus untuk beroperasi pada seluruh perangkat mobile yang ada atau smartphone. Aplikasi mobile lebih mudah dan nyaman diakses menggunakan smartphone karena sudah dirancang khusus untuk tampil dan berfungsi dengan baik pada layar kecil dan berbagai fitur yang dimiliki perangkat mobile [7].

B. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan System Usability Scale (SUS) dalam membantu mengevaluasi dan mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam sistem tersebut.

SUS terdiri atas tiga tahapan dalam pemrosesan serta pengujiannya, yakni:



Gambar 1. Alur Penelitian

1. Studi Literatur

Teknik ini memakai teknik membaca juga memahami dokumen-dokumen dan jurnal terkait topik penelitian, seperti jurnal ilmiah, artikel, dan buku. Studi literatur dilaksanakan agar dapat pemahaman lebih banyak akan topik penelitian juga melihat studi terdahulu telah dilakukan sebelumnya.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner melibatkan pertanyaan tertulis untuk individu atau kelompok tertentu. Tujuan dari penggunaan kuesioner ini adalah untuk memperoleh jawaban, tanggapan, dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti [8].

2. Identifikasi Masalah

Penelitian mengidentifikasi masalah aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel. Berdasarkan rating dan ulasan yang ada pada app store dan play store, dan permasalahan dari hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya.

3. Pembuatan dan Pengujian Instrumen

Menyusun pertanyaan untuk wawancara disusun sesuai prosedur SUS, terdapat 10 permasalahan ditunjukkan Tabel 1:

Tabel 1. Item Pertanyaan
 Pertanyaan *System Usability Scale*

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan aplikasi M-Banking Sumsel Babel ini lagi
2	Saya merasa aplikasi M-Banking Sumsel Babel ini sulit untuk digunakan
3	Saya merasa aplikasi M-Banking Sumsel Babel ini mudah saat digunakan
4	Saya membutuhkan pertolongan orang lain atau teknisi disaat menggunakan aplikasi M-Banking Sumsel Babel
5	Saya merasa fitur-fitur pada aplikasi M-Banking Sumsel Babel berjalan dengan seharusnya
6	Saya merasa adanya ketidaksesuaian atau ketidakserasian pada aplikasi M-Banking Sumsel Babel
7	Saya merasa orang lain akan mengerti bagaimana memakai aplikasi M-Banking Sumsel Babel dengan cepat
8	Saya merasa aplikasi M-Banking Sumsel Babel membingungkan (tidak praktis digunakan)
9	Saya merasa tidak ada halangan atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi M-Banking Sumsel Babel
10	Saya perlu membiasakan diri atau mempelajari aplikasi M-Banking Sumsel Babel dahulu sebelum dapat menggunakannya

Setiap pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert dari satu hingga lima untuk merepresentasikan penilaian responden terhadap tingkat setuju hingga tak setuju [9], Adapun nilai pada tiap poin ialah:

Tabel 2. Skala Penilaian	
Jawaban	Skor
Sangat Tak Setuju (STS)	1
Tak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Instrumen kuesioner kemudian diuji Kembali dengan pengujian validitas serta realibilitasnya guna mengevaluasi sejauh mana data yang diperoleh dari instrumen tersebut dapat dianggap valid dan reliabel, dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS Statistics sebagai alat analisis.

a. Uji Validitas

Dilakukannya uji validitas kuesioner guna menentukan apakah pernyataan yang ada dalam kuesioner merupakan alat ukur yang valid atau tidak valid, penulis menggunakan perangkat lunak SPSS Statistic dalam pengujian ini. Dinyatakan valid jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

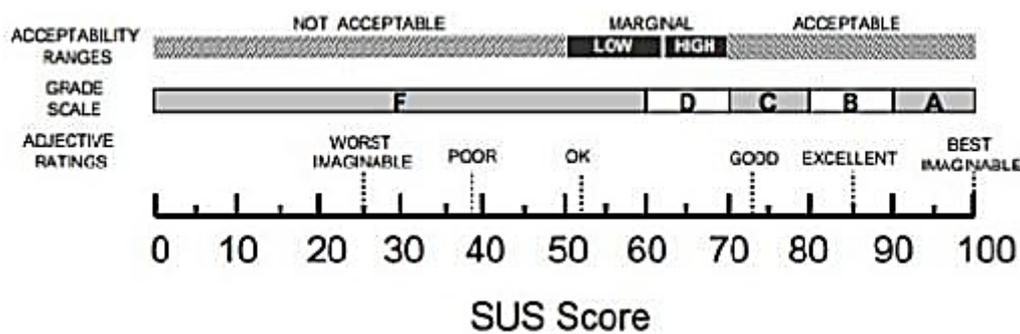
b. Uji Reliabilitas

Menghitung stabilitas kuesioner tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel. Dengan cara mengukur nilai Cronbach alpha (Ca). Apabila Ca mempunyai hasil kuesioner melebihi 0,60, maka dapat dianggap bahwa kuesioner tersebut dapat diandalkan.

4. Pengumpulan Data

Setelah mendapatkan data dari responden yang telah dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut dengan menghitung skor untuk setiap kuesioner memakai teknik SUS atau System Usability Scale.

Kemudian hasil rata-rata skor,, diinterpretasi menggunakan skala interpretasi skor SUS dan Arti Skor SUS [10].



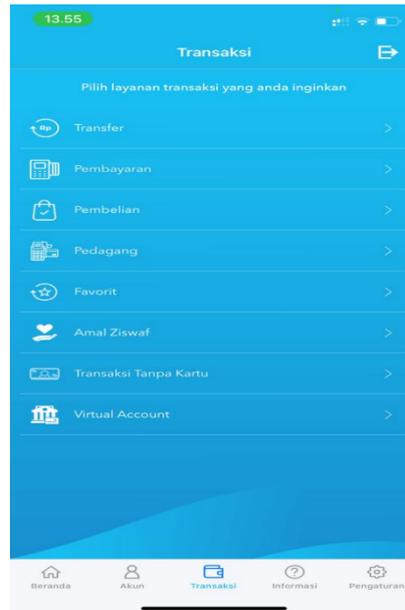
Gambar 2. Interpretasi Skor SUS

Tabel 3. Arti Skor SUS

<i>Acceptability</i>	<i>Range</i>
<i>Acceptable (Tinggi)</i>	62-100
<i>Acceptable (Rendah)</i>	51-62
<i>Not Acceptable</i>	0-51

C. Hasil dan Pembahasan

Berikut tampilan pada aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel dan fitur-fitur yang tersedia.



Gambar 3. Tampilan Aplikasi

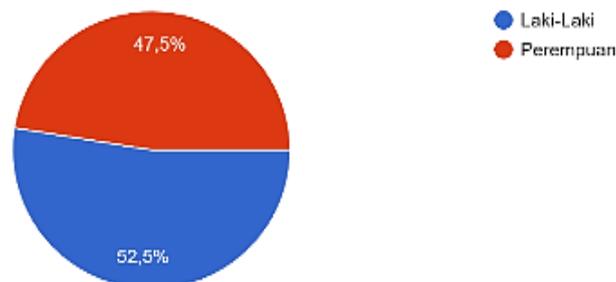
1. Karakteristik Responden

Sebanyak 373 responden telah membantu memberikan tanggapan yang mereka alami atau pengalaman ketika menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel. Adapun karakteristik para responden, digolongkan ke dalam jenis kelamin, usia, dan intensitas penggunaan aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel. Berikut adalah hasil analisis data demografinya.

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram pada gambar 4.1 diketahui dari 373 responden, didominasi Laki-Laki sebanyak 196 responden (52,5%), sedangkan Perempuan berjumlah sebanyak 177 responden (47,5%). Pada gambar 4.1 merupakan diagram dengan jenis kelamin di tandai warna merah untuk responden perempuan dan warna biru di tunjukan responden laki-laki.

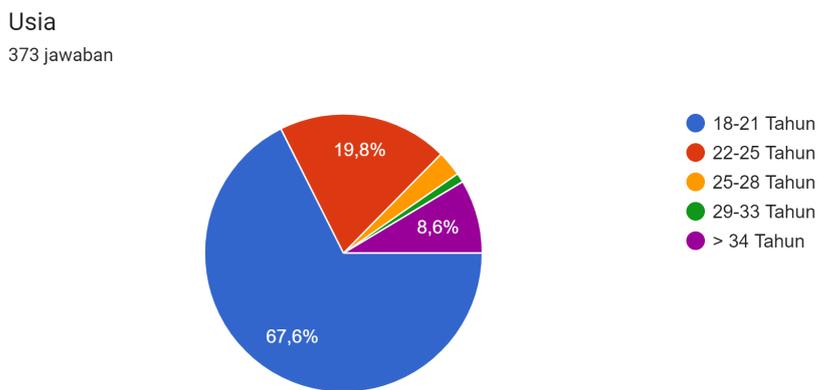
Jenis Kelamin
373 jawaban



Gambar 4. Diagram Jenis Kelamin

b. Usia

Pada gambar 4.2 merupakan diagram usia di tandai warna biru untuk responden 18-21 tahun, yang berwarna merah untuk responden usia 22-25 tahun, untuk yang berwarna orange ditunjukkan usia 25-28 tahun, untuk responden berwarna hijau usia 29-33 tahun dan warna ungu usia lebih dari 34 tahun, dari 373 responden, diperoleh responden berusia 18-21 Tahun yaitu sebanyak 256 responden (67,6%) pada usia ini terdapat banyaknya profesi sebagai mahasiswa. Kemudian disusul dengan responden dengan 22-25 tahun berjumlah 74 responden (19,8%), berikutnya diposisi ke 3 yaitu pada usia 34 atau lebih terdapat 32 responden (8,6%), kemudian berikutnya lagi pada usia 25-28 terdapat 11 responden (2,9%), dan 4 orang responden yang berusia 29-33 Tahun (1,1%).



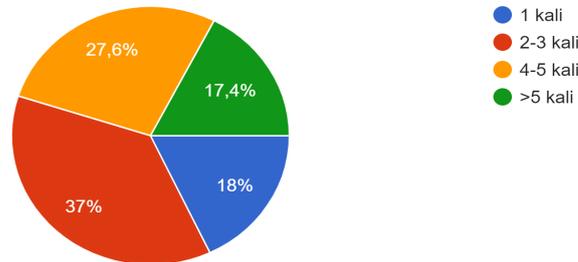
Gambar 5. Diagram Usia

c. Intensitas Pengguna

Berdasarkan diagram intensitas penggunaan aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel dalam satu minggu pada gambar 4.3 mayoritas responden menggunakan aplikasi sebesar 2-3 kali dalam waktu seminggu total 138 responden (37%) pada warna merah. Terdapat pula 103 responden (27,6%) yang menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel sebanyak 4-5 kali dalam satu minggu yang ditandai warna orange. Adapun penggunaan aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel sebanyak 1 kali dalam satu minggu sebanyak 67 responden (18%) ditandai pada warna biru, dan 65 responden (17,4%) yang menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel lebih dari lima kali dalam satu minggu yang ditunjukkan pada warna hijau.

Seberapa sering anda menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel dalam satu minggu

373 jawaban

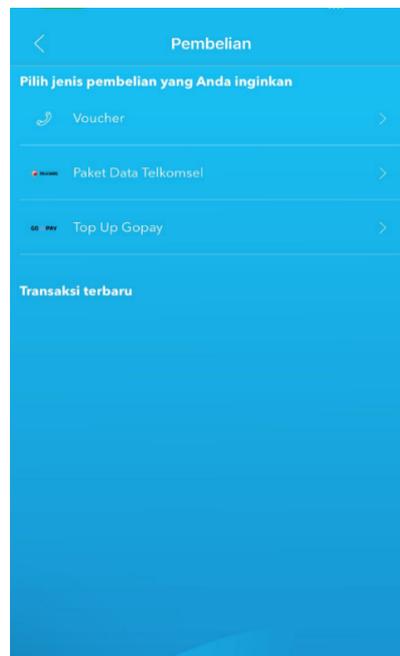


Gambar 6. Diagram Intesitas Pengguna

2. Analisis User Interface

Setelah mengumpulkan responden sebanyak 373 berikut beberapa jawaban atau komentar yang sudah diberikan oleh para responden yaitu seperti beberapa kendala atau kekurangan dari aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel, berikut beberapa hasil jawaban responden dari pernyataan yang sudah dibuat sebelumnya. Pertama yaitu menu pembelian yang belum lengkap, kode OTP yang selalu berulang-ulang kali masuk, sering sekali terjadinya gangguan atau eror pada aplikasi, *user interface* yang kurang menarik, dan seringnya gagal saat melakukan *login* ke aplikasi.

Berdasarkan jawaban yang sudah diberikan responden, berikut design atau UI yang dimaksud oleh para respoden yang mengalami kendala tersebut.



Gambar 7. Menu Pembelian atau *Top-Up*

Berdasarkan jawaban dari para responden banyaknya keluhan mengenai fitur pembayaran atau top-up, seperti gambar pada 4.5 fitur yang tersedia hanya voucher telpon, paket data hanya tersedia telkomsel, dan top-up gopay saja. Yang menjadi kendala yaitu beberapa pengguna menginginkan adanya fitur top-up atau pembelian yang lebih pilihan atau layanan yang disediakan seperti fitur yang dimiliki mobile banking bank lainnya seperti adanya top-up shopee pay, dana, ovo, dan link aja.



Gambar 8. Kode OTP

Pada fitur ini juga responden mengeluhkan adanya kode OTP yang harus dimasukkan setiap ingin melakukan transfer, setiap ingin melakukan transfer ke nomor rekening yang belum terdaftar, dan setiap melakukan pembelian. Hal ini membuat pengguna kesulitan dalam melakukan transfer dan pembelian, hal seperti ini juga yang membuat aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel sulit untuk bersaing dengan Mobile Banking Bank lainnya yang sudah tidak lagi memakai kode OTP hanya memasukkan PIN Mobile Banking saja.

3. Analisis Data Kuantitatif

Setelah data responden dikumpulkan, dilakukannya analisis data untuk menentukan apakah instrumen yang ada pada kuesioner valid dan reliabel. Berikut hasil analisis data dari kuesioner setelah disebar.

a. Uji Validitas

Dibandingkannya nilai r hitung terhadap nilai r tabel dari masing-masing item dengan signifikansi 5 % atau 0,05. Penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah 30 responden, diketahui bahwa r tabel berdasarkan jumlah responden tersebut adalah senilai 0,361. Maka setiap pernyataan yang nilai r hitungnya melebihi angka 0,361 maka valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket.
1	.437	0.361	Valid
2	.373	0.361	Valid
3	.623	0.361	Valid
4	.574	0.361	Valid
5	.642	0.361	Valid
6	.467	0.361	Valid
7	.661	0.361	Valid
8	.436	0.361	Valid
9	.547	0.361	Valid
10	.655	0.361	Valid

b. Uji Reliabilitas

Menggunakan tools SPSS Statistics dengan melihat hasil Cronbach's Alpha. Hasil Alfa Cronbach > 0,70 pada instrument, instrumen dinyatakan reliabel. Namun, nilai Alfa Cronbach juga tidak boleh > 0,90. Diperoleh hasil dari nilai total dari kuesioner sebesar 0,727, sehingga kuesioner dikatakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.727	10

4. Analisis Skor SUS

Nilai hasil rata-rata dari skor SUS dalam menentukan tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi DANA dari jumlah total nilai SUS yang telah diberikan oleh 373 responden berdasarkan aturan metode perhitungan skor SUS.

$$\tilde{x} = \frac{\Sigma x}{n} \qquad \tilde{x} = \frac{11733}{373} = 31,46$$

Keterangan:

n = banyak responden

\tilde{x} = rata-rata skor

Σx = jumlah skor

Berikut tabel dibawah ini perhitungan analisis skor SUS melalui aplikasi SPSS.

Tabel 6. Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Total	373	11733	31.46
Valid N (listwise)	373		

Berdasarkan hasil hitung skor rata-rata akhir sus pada Tabel 4.3. skor rata-rata SUS pada aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel sebesar 31,46. Dengan hasil skor tersebut tergolong dalam kategori tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Penilaian	
Skala	Peringkat
<i>Acceptable Ranges</i>	<i>Not Acceptable</i>
<i>Grade Scale</i>	F
<i>Adjective Rating</i>	<i>Poor</i>

Hasil penilaian tersebut menggambarkan penilaian subyektif dari Masyarakat Kabupaten PALI yang menunjukkan bahwa aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel ini masih sangat kurang efektif, efisien, dan belum begitu memuaskan bagi pengguna.

D. Simpulan

Penelitian ini telah berhasil mencapai tujuan penelitian, yakni mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel. Pengukuran tingkat kepuasan ini dilaksanakan dengan memanfaatkan metode System Usability Scale (SUS) sebagai instrumen pengukuran, dengan melibatkan 373 responden dari masyarakat Kabupaten PALI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel memperoleh skor SUS sebesar 31,46. Berdasarkan skala penerimaan, skor ini menempatkan aplikasi tersebut dalam kategori "Not Acceptable" dengan nilai F pada skala penilaian, serta mendapatkan penilaian "Poor" pada skala Adjective Rating. Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel belum efisien bagi pengguna di Masyarakat Kabupaten PALI. Data yang ada mengindikasikan kualitas yang rendah, bahkan bila dibandingkan dengan aplikasi Mobile Banking lain yang jauh lebih canggih dalam berbagai fitur di era modern ini.

E. Referensi

- [1] Z. Fikri, I. Tria Angela, and D. Muslim, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK SUMSEL BABEL CABANG SUNGAILIAT," *Kebijakan dan Sosial (Publicio)*, 2023.
- [2] I. Larasati, A. N. Yusril, and P. Al Zukri, "Systematic Literature Review Analisis Metode Agile Dalam Pengembangan Aplikasi Mobile," *SISTEMASI*, vol. 10, no. 2, pp. 369–380, 2021.
- [3] A. W. Soejono, A. Setyanto, and A. F. Sofyan, "Evaluasi usability website unriyo menggunakan system usability scale (studi kasus: website UNRIYO)," *Respati*, vol. 13, no. 1, 2018.
- [4] M. Alvian Kosim, S. Restu Aji, and M. Darwis, "PENGUJIAN USABILITY APLIKASI PEDULILINDUNGI DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) 1)," *Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi*, vol. 4, no. 2, 2022.
- [5] M. R. Chautie, M. R. Sanjaya, E. Lestari, and B. W. Putra, "Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Guru Terbaik Dengan Pendekatan User Centered Design," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 5, no. 2, pp. 132–140, Apr. 2023, doi: 10.47233/jteksis.v5i2.792.
- [6] S. Fadli and K. Imtihan, "Analisis Dan Perancangan Sistem Administrasi Dan Transaksi Berbasis Client Server," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Elektronik*, vol. 1, no. 2, pp. 7–14, 2018.
- [7] A. Octaviani and P. Dewi, "Penggunaan Mobile Library untuk Perpustakaan Digital," *ANUVA*, vol. 3, no. 2, pp. 151–155, 2019.
- [8] Y. Sutanto, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE MANAJEMEN INFORMATIKA DENGAN METODE EUCS BERBASIS CMS," 2015.
- [9] A. Sidik, S. Sn, M. Ds, U. Islam, K. Muhammad, and A. Al-Banjari, "Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile." [Online]. Available: <http://m.detik.com>
- [10] M. A. Maricar and D. Pramana, "Usability Testing pada Sistem Peramalan Rentang Waktu Kerja Alumni ITB STIKOM Bali," *Jurnal Eksplora Informatika*, vol. 9, no. 2, pp. 124–129, Mar. 2020, doi: 10.30864/eksplora.v9i2.326.