

Evaluasi *Usability* Aplikasi BSB Mobile Menggunakan *System Usability Scale*

Anggun Pailina¹⁾, Eka Puji Agustini²⁾

¹⁾²⁾ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma

³⁾Correspondence Author: anggunpailina@gmail.com, Palembang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1815>

Abstrak

Perkembangan teknologi dan internet telah mengubah paradigma bisnis dengan munculnya layanan online yang memudahkan akses informasi dan transaksi. Sektor finansial juga mengalami dampak signifikan dari perkembangan sistem informasi, terutama dalam hal pemrosesan transaksi. Sistem pemrosesan transaksi (*Transaction Processing System*) adalah elemen kunci dalam mengelola dan mencatat transaksi sehari-hari dalam bisnis. Bank-bank besar daerah, seperti PT Bank Sumsel Babel, telah mengadopsi berbagai layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Salah satu aplikasi yang diluncurkan oleh Bank Sumsel Babel adalah BSB Mobile, yang menyediakan berbagai fitur termasuk cek saldo, transfer, dan pembayaran. Meskipun BSB Mobile telah menerima sejumlah ulasan positif, pengguna juga mengemukakan sejumlah keluhan terkait dengan tampilan dan kinerja aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengalaman pengguna dan kepuasan mereka terhadap tampilan dan kinerja sistem BSB Mobile dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode ini mengukur variabel seperti kecepatan pembelajaran, efisiensi, kemampuan mengingat, tingkat kesalahan, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi panduan bagi PT Bank Sumsel untuk meningkatkan tampilan dan kinerja BSB Mobile, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi dengan lebih nyaman dan efisien. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai rata-rata *usability* adalah 58.13. Berdasarkan standar penilaian, nilai ini termasuk dalam kategori "C" dengan keterangan "Cukup Layak". Meskipun telah mencapai tingkat *usability* yang cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Aplikasi, Bank Sumsel Babel (BSB), *Mobile*, *Usability*, *System Usability Scale*

Abstract

The development of technology and the internet has changed the business paradigm with the emergence of online services that make it easier to access information and transactions. The financial sector has also experienced a significant impact from the development of information systems, especially in terms of transaction processing. A transaction processing system is a key element in managing and recording daily transactions in a business. Large regional banks, such as PT Bank Sumsel Babel, have adopted various digital services to meet the needs of their customers. One of the applications launched by Bank Sumsel Babel is BSB Mobile, which provides various features including balance checks, transfers and payments. While BSB Mobile has received a number of positive reviews, users have also expressed a number of complaints regarding the app's appearance and performance. This research aims to examine user experiences and their satisfaction with the appearance and performance of the BSB Mobile system using the System Usability Scale (SUS) method. This method measures variables such as learning speed, efficiency, recall ability, error rate, and user satisfaction. It is hoped that the research results can be a guide for PT Bank Sumsel to improve the appearance and performance of BSB Mobile, so that users can carry out transactions more comfortably and efficiently. The results of data processing show that the average usability value is 58.13. Based on assessment standards, this grade is included in the "C" category with the description "Quite Decent". Even though it has achieved a fairly good level of usability, there is still room for improvement that can improve the user experience.

Keywords: Application, Bank Sumsel Babel (BSB), *Mobile*, *Usability*, *System Usability Scale*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan internet saat ini sangatlah pesat, terlihat dari munculnya berbagai macam layanan yang beralih menjadi online. Munculnya perkembangan internet menjadikan segala informasi yang kita butuhkan didapat dengan mudah dan cepat diperoleh. Efek perkembangan sistem informasi juga sudah mempengaruhi berbagai bidang atau sektor salah satunya sektor finansial, ditandai dengan munculnya berbagai inovasi sistem informasi terbaru yang memudahkan dalam melakukan pemrosesan transaksi. Sistem pemrosesan transaksi (*Transaction Processing System*) adalah bagian dari sistem informasi yang merupakan sistem yang menjalankan dan mencatat transaksi rutin harian dalam bisnis. Sistem pemrosesan transaksi ini dibutuhkan untuk memonitor operasional perusahaan dan sebagai penghubung perusahaan dengan lingkungan eksternal (Laudon & Jane P, 2008).

Sistem pemrosesan transaksi adalah bentuk sistem informasi paling sederhana karena fungsinya adalah mencatat data, memproses data dan menghasilkan informasi baku. Sistem pemrosesan transaksi yang digemari saat ini khususnya di Indonesia yaitu sistem pemrosesan berbasis layanan digital. Layanan digital mulai berkembang pada tahun 2018 dengan adanya pergeseran yang signifikan dalam penggunaan untuk transaksi sehari-hari (McKinsey, 2018). Layanan digital milik perbankan merupakan layanan pertama yang berkembang dan digunakan oleh masyarakat Indonesia. Bank-bank di Indonesia mulai mengadopsi dan menyediakan berbagai layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Layanan digital yang mulai digemari masyarakat Indonesia saat ini adalah aplikasi *mobile banking*, hal tersebut terjadi karena kondisi terkini dan tren dalam penggunaan *smartphone* (McKinsey, 2018).

Berdasarkan ulasan yang peneliti amati di aplikasi BSB Mobile banyak keluhan dari pengguna BSB Mobile, tentang tampilan dan sistem dari BSB Mobile yang masih banyak kekurangan. Mulai tampilan kurang bersahabat dengan pengguna, fitur-fitur yang masih belum tersedia, serta sering terjadinya *error*, yang membuat kenyamanan pengguna kurang maksimal. Dengan kekurangan tersebut penulis berkeinginan untuk melakukan analisis terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) dan kepuasan pengguna terhadap tampilan kinerja sistem BSB Mobile (*user interface*) dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Dimana metode ini fokus terhadap 5 variabel yaitu: (*learnability*), (*efficiency*), (*memorability*), (*errors*), (*satisfaction*), dengan harapan hasil penelitian nanti dapat menjadi

bahan evaluasi bagi pihak PT Bank Sumsel Babel untuk meningkat dan memperbaiki tampilan serta kinerja dari BSB Mobile. Sehingga kedepannya pengguna BSB mobile dapat digunakan dengan dengan nyaman dan aman, serta mempermudah dalam melakukan transaksi. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi *Usability* Aplikasi BSB *Mobile* Menggunakan *System Usability Scale*”.

METODE

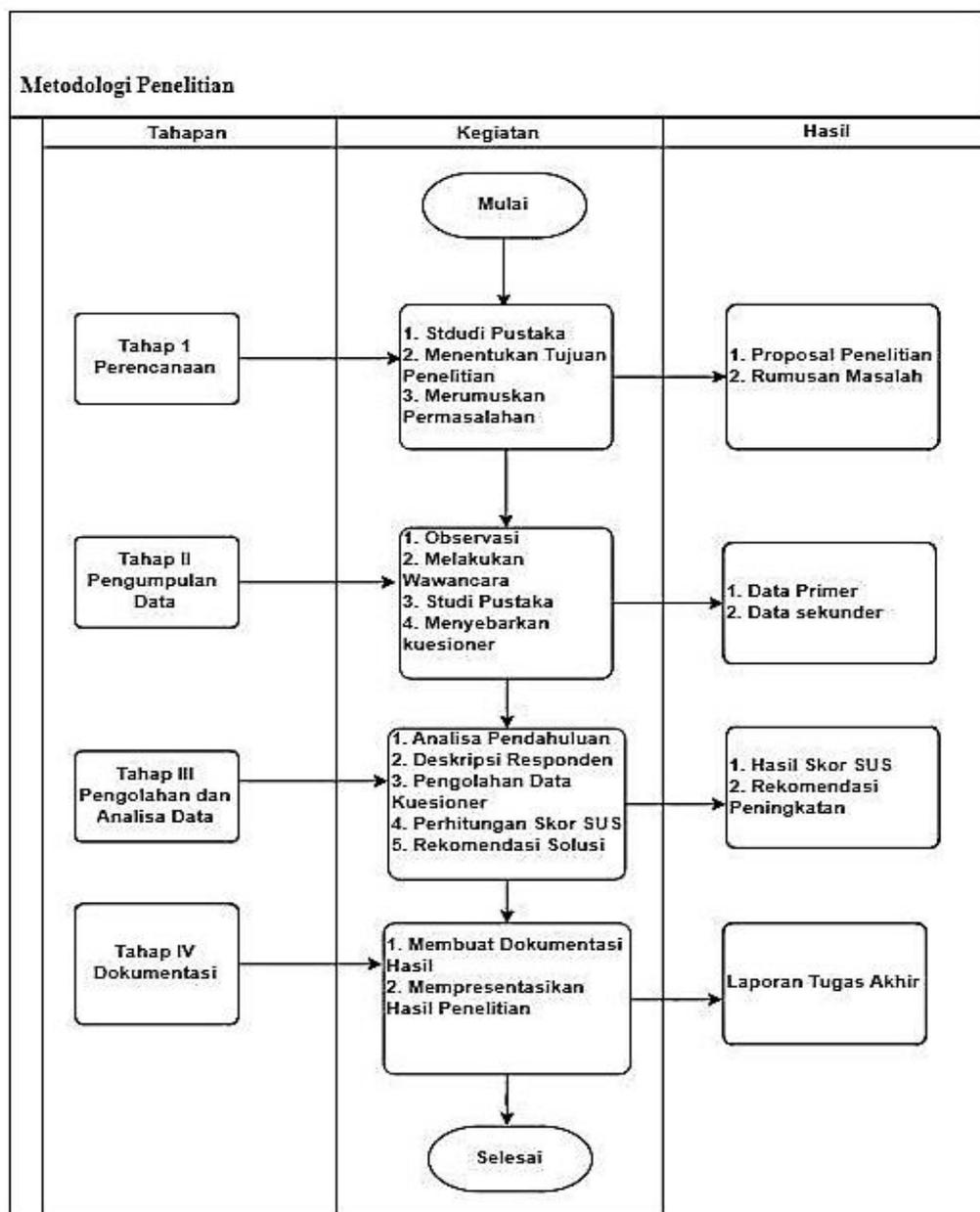
Dalam penelitian ini ada beberapa tahap yang dilakukan peneliti. Adapun metodologi penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1.

Bank Sumsel Babel Mobile merupakan layanan mobile banking dari PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Selatan Dan Bangka Belitung, nasabah dapat mengakses langsung melalui aplikasi pada handphone menggunakan jaringan internet sesuai ketentuan yang berlaku di Bank Sumsel Babel. BSB *Mobile* memiliki fitur antara lain cek saldo, cek mutasi, transfer antar rekening Bank Sumsel Babel, transfer rekening antar Bank, pembayaran (PDAM, Halo, dll), pembelian (Voucher Simpati, AS, XL, Tri, dll), *Payment by QR Code*, dan Top Up BSB Cash.

Skala *Likert* dikembangkan oleh Rensis *Likert*. Alat pengukuran ini diambil dari namanya, skala *Likert* merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban pada setiap item instrumen yang dijawab oleh responden memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, lalu jawaban tersebut dapat diberi skor atau bobot.

Populasi merupakan wilayah yang memiliki kualitas dan karakteristik yang terdiri atas objek/subjek tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dapat digolongkan menjadi 2 jenis (Yusuf, 2014), yaitu:

1. Populasi terbatas (*definite*), yaitu objek penelitian atau populasi yang dapat dihitung, seperti luas area sawah, jumlah ternak, jumlah mahasiswa, jumlah murid.
2. Populasi tak terbatas (*indefinite*), merupakan objek penelitian yang memiliki jumlah tidak terbatas, seperti pasir dipantai, padi disawah, tinta, atau beras digudang.



Gambar 1. Tahapan-tahapan dan Proses Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel diambil dari populasi sebagai representatif (perwakilan). Kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian terhadap sampel dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2013).

Pada awalnya SPSS memiliki kepanjangan *Statistical Package for the Social Sciences* karena digunakan sebagai pengolahan data statistik ilmu-ilmu sosial. Seiring berjalannya waktu SPSS mengalami perkembangan, sehinggal kepanjangan dari SPSS berganti menjadi *Statistical Product and Service Solutions*, hal ini dikarenakan kemampuan dari aplikasi SPSS diperluas untuk melayani banyak pengguna (*user*), seperti untuk produksi pabrik, penelitian ilmu sains, dan lainnya. SPSS diciptakan oleh Norman Nie yang dirilis pertama kali pada tahun 1968. SPSS adalah program aplikasi analisis statistik yang mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna, dengan sistem pengelolaan data yang sangat mumpuni dengan menu deskriptif dan kotak dialog sederhana (Basuki, 2014).

Untuk menguji validitas dari kuesioner *System Usability Scale (SUS)*, dapat digunakan metode validitas konstruk. Validitas konstruk mengukur sejauh mana kuesioner benar-benar mengukur konsep atau konstruk yang dimaksud. Selanjutnya, untuk mengukur reliabilitas atau konsistensi dari kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang telah digunakan, salah satu metode yang umum digunakan adalah dengan menghitung nilai Cronbach's alpha. Cronbach's alpha adalah koefisien yang digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari sebuah kuesioner atau skala. Nilai Cronbach's alpha berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1 menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden yang sudah dikumpulkan berdasarkan pengguna dari Aplikasi BSB *Mobile*. Data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi. Berdasarkan data dari pengisian kuesioner maka keseluruhan responden yang telah mengisi adalah 91 Responden, dimana keseluruhan data akan digunakan untuk analisa pada penelitian.

Untuk menguji validitas dari kuesioner *System Usability Scale (SUS)*, dapat digunakan metode validitas konstruk. Validitas konstruk mengukur sejauh mana kuesioner benar-benar mengukur konsep atau konstruk yang dimaksud dalam penelitian. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan SUS	Indikator	Hasil Uji	Keterangan
Saya pikir bahwa saya akan, sering menggunakan aplikasi BSB <i>Mobile</i>	X1	0.587	Valid
Saya menemukan bahwa BSB <i>Mobile</i> tidak harus dibuat serumit ini	X2	0.565	Valid
Saya pikir BSB <i>Mobile</i> mudah untuk digunakan	X3	0.620	Valid
Saya pikir bahwa saya akan membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan BSB <i>Mobile</i> ini	X4	0.754	Valid
Saya menemukan berbagai fungsi di BSB <i>Mobile</i> ini diintegrasikan dengan baik	X5	0.627	Valid
Saya pikir ada terlalu banyak ketidaksesuaian dalam BSB <i>Mobile</i> ini	X6	0.642	Valid
Saya bayangkan bahwa kebanyakan orang akan mudah untuk mempelajari	X7	0.626	Valid
BSB <i>Mobile</i> ini dengan sangat cepat, saya menemukan BSB <i>Mobile</i> ini sangat rumit untuk digunakan	X8	0.621	Valid
Saya merasa sangat percaya diri untuk menggunakan BSB <i>Mobile</i>	X9	0.610	Valid
Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa memulai menggunakan BSB <i>Mobile</i>	X10	0.774	Valid

Keterangan:

Pada uji validitas, biasanya digunakan nilai signifikansi (p-value) untuk mengevaluasi apakah suatu pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dapat dianggap valid atau tidak. Jika p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan sebelumnya (misalnya, 0.05 atau 0.01), maka pertanyaan tersebut dianggap valid. Namun, jika p-value lebih besar dari tingkat signifikansi, pertanyaan tersebut dianggap tidak valid.

Untuk mengukur reliabilitas atau konsistensi dari kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang telah digunakan, salah satu metode yang umum digunakan adalah dengan menghitung nilai Cronbach's alpha. Cronbach's alpha adalah koefisien yang digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari sebuah kuesioner atau skala. Nilai Cronbach's alpha berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1 menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.842	10

Keterangan:

Jika nilai reliabilitas (*Cronbach's alpha*) berada di atas 0.6, itu menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, yang menunjukkan bahwa kuesioner konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

Dengan nilai reliabilitas yang tinggi, peneliti dapat memiliki keyakinan lebih bahwa hasil dari kuesioner ini menggambarkan kegunaan atau *usability Aplikasi BSB Mobile* dengan akurat. Kuesioner yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya, dengan demikian, dapat diandalkan dalam mengambil keputusan atau memberikan rekomendasi terkait pengembangan dan perbaikan aplikasi. Jika kuesioner memiliki nilai reliabilitas tinggi (seperti 0.842) dan juga telah melalui uji validitas konstruk dengan hasil yang baik, maka kuesioner dapat dianggap kuat dan andal dalam mengukur *usability Aplikasi BSB Mobile*.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan dari penelitian Evaluasi *Usability Aplikasi BSB Mobile Menggunakan System Usability Scale* dapat dirangkum dalam beberapa poin:

1. Evaluasi *usability* terhadap Aplikasi BSB Mobile dengan melibatkan 91 responden menunjukkan bahwa aplikasi ini masuk dalam kategori "C" dengan nilai rata-rata *usability* sebesar 58.13. Kesimpulan pertama adalah bahwa aplikasi ini dinyatakan sebagai "Cukup Layak" dalam hal *usability*. Meskipun telah mencapai tingkat *usability* yang cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.
2. Kesimpulan kedua adalah bahwa Aplikasi BSB Mobile memiliki potensi pengembangan lebih lanjut. Meskipun telah mencapai tingkat "Cukup Layak," evaluasi ini mengindikasikan bahwa ada ruang untuk meningkatkan berbagai aspek seperti antarmuka pengguna, navigasi, dan efisiensi penggunaan. Pengembang dapat

mengambil tindakan perbaikan yang cermat untuk mencapai tingkat *usability* sehingga mendapatkan nilai lebih tinggi.

3. Kesimpulan terakhir adalah bahwa penting untuk memprioritaskan pengalaman pengguna dalam pengembangan Aplikasi BSB Mobile. Dengan perbaikan yang sesuai dan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pengguna, aplikasi ini memiliki potensi untuk memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna. Evaluasi dan perbaikan terus-menerus dapat membantu meningkatkan kualitas *usability* dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

REFERENSI

- Adirasyid, R. H., Az-Zahra, H. M., dan Setiawan, N. Y. (2019). Evaluasi usability situs web resmi pemerintah kabupaten Sidoarjo menggunakan metode usability testing dan evaluasi heuristic. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN, 2548, 964X.
- Alfiansyah, M. R., Muliawati, A., & Astriratma, R. (N.D.). Analisis User Interface dan User Experience Dengan Menggunakan Metode User Centered Design Pada Aplikasi Brimo (Bri Mobile).
- Andrayani, K. F., dan Solekah, N. A. (2021). Determinasi kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia (pendekatan e service quality). *Widyagama national conference on economics and business (WNCEB)* (Vol. 2, hal. 404–413).
- Azwar, S. (2019). *Reliabilitas Dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangor, A., Kortum, P., dan Miller, J. (2009). Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of usability studies*, 4(3), 114–123.
- Basuki, A. T. (2014). *Penggunaan SPSS dalam statistik*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Beny, B., Yani, H., dan Ningrum, G. M. (2019). Evaluasi usability situs web kemenkumham kantor wilayah jambi dengan metode usability test dan system usability scale. *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 2(1), 30–34.
- Brooke, J. (2013). SUS: a retrospective. *Journal of usability studies*, 8(2), 29–40.

- Budiman, O., dan Widodo, T. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku nasabah dan pengaruhnya terhadap adopsi mobile banking di Indonesia. *eProceedings of Management*, 7(1).
- Elma, Z. (2019). Implementasi metode usability testing dengan system usability scale dalam evaluasi website layanan penyedia subtitle (studi kasus: Sub- scene). *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 10(2), 104–110.
- Handayani (2020), Populasi Dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pembalian Keputusan <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian-n.html> Hendra Ardianto (2018), Buku Metode Penelitian Sugiyono <https://id.scribd.com/document/391327717/buku-metode-penelitian-sugiyono>
- Hilda Rachmi, & Siti Nurwahyuni. (2018). Pengujian Usability Lokamedia Website Menggunakan System Usability Scale. *Al-Khidmah*, 1(1), 86–92.
- Ningsih, M., & Muzakir, A. (N.D.). Mengevaluasi User Interface Untuk Meningkatkan User Experience (UX) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS).
- Pratama, A. (2017). Analisis Tingkat Kematangan (Maturity Level) Teknologi Informasi Pada Pustaka Menggunakan Cobit 4.1. *TECHSI: Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, 9(1), 1–13.
- Pudjoatmodjo, B., & Wijaya, R. (2016). Tes Kegunaan (Usability Testing) Pada Aplikasi Kepegawaian Dengan Menggunakan System Usability Scale. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2016*, 37
- Putri, A., & Indriyanti, A. D. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile Dengan Metode User Experience Questionnaire Dan Heuristic Evaluation.
- Setiawan, D., & Rafianto, N. (2015). Pengukuran Usability Pada Learning Management System Perguruan Tinggi Menggunakan Pedoman System Usability Scale. *Teknologi*, 10(1), 23–31.
- Sukarsa, I. M., Buana, I. P. W., Arya Utama, I. P. J., & Wisswani, N. W. (2022). Evaluasi Usability Dan Perbaikan Antarmuka Untuk Meningkatkan User 13 Experience Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus: Aplikasi Warga Bali). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(5), 1003.