

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan memegang peranan penting dalam meningkatkan perekonomian sebuah negara. Beberapa pelayanan dalam bidang perbankan sudah cukup berkembang dengan adanya layanan aplikasi berbasis mobile atau yang disebut dengan mobile banking (m-banking). Mobile banking sebagai inovasi baru perbankan bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kemudahan kepada nasabah yang ingin bertransaksi tanpa harus datang ke bank atau tanpa melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) (Chandra, 2016).

Banyak bank sudah memperkenalkan layanan mobile banking dalam mempermudah melakukan transaksi. Bank BRI merupakan salah satu bank yang sudah memperkenalkan layanan berbasis mobile banking kepada nasabahnya. PT Bank Republik Indonesia (Persero) Tbk (BRI) telah merilis 2 layanan mobile banking yaitu (1) *BRI mobile banking* dan (2) BRIMO. BRIMO merupakan inovasi pengembangan terbaru dari aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi BRI mobile. Dengan aplikasi BRIMO, nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor BRI, nasabah cukup menggunakan fitur yang sudah ditawarkan oleh aplikasi BRIMO, meliputi layanan informasi, transaksi, dan pembelian. Pada layanan informasi terdapat (saldo, tagihan, mutasi, dan suku bunga), transaksi (melakukan pembayaran seperti spp pendidikan, asuransi, listrik air, pajak), pembelian (pulsa maupun tiket) dan berbagai fitur lainnya.

Di sisi lain, penggunaan aplikasi oleh masyarakat perlu untuk selalu ditingkatkan kemudahan dan kenyamanan. Pengaruh kemudahan dan kenyamanan pengguna yang terhadap sebuah aplikasi dapat dilihat pada tingkat *Usability* (kegunaan). *Usability* merupakan aspek penting dalam aplikasi, secara umum usability sejauh mana tingkat kemudahan antarmuka aplikasi ketika digunakan oleh pengguna (Nielsen Jakob, 2012).

Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana BRImo memiliki kemudahan dan kenyamanan ditinjau dari tingkat *usability*. Metode analisis yang diimplentasikan dalam penelitian ini adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan salah satu metode untuk mengukur *usability*

pengguna dalam menggunakan produk atau aplikasi (Rauschenberger et al., 2013). Dengan menggunakan UEQ dapat diukur sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi pada pengembang selanjutnya untuk meningkatkan layanan aplikasi bagi pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana menganalisis Usability pada aplikasi BRImo berdasarkan enam parameter meliputi (1) Daya tarik (Attrativeness), (2) Kejelasan (Perspicuity), (3) Efisiensi (Effeciency), (4) Ketetapan (Dependability), (5) Stimulasi (Stimulation), (6) Kebaruan (Novelty) menggunakan metode User Exprince Questionnaire (UEQ).

### 1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sasaran atau obyek yang diteliti adalah aplikasi BRImo.
2. Berfokus pada *usability* dari aplikasi BRImo.
3. Penelitian dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk menganalisis user usability.
4. Parameter yang digunakan untuk menentukan *usability* adalah :
  - a. Daya tarik (*attractiveness*) :
  - b. Kejelasan (*Perspiciuity*)
  - c. Efisiensi (*Efficeincy*)
  - d. Ketetapan (*Dependability*)
  - e. Stimulasi (*Stimulation*)
  - f. Kebaruan (*Novelty*)
5. Partisipan kuesioner berasal dari *grup* komunitas pengguna BRImo di media *Facebook*, dengan jumlah populasi sebesar 450 orang. Dari populasi ini akan diambil sample menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 90 orang.
6. Proses penyaluran kuesioner dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis kualitas usability pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo meliputi tingkat (1) Daya tarik (Attrativeness), (2) Kejelasan (Perspiciuity), (3) Efisiensi (Effeciency), (4) Ketetapan (Dependability), (5) Stimulasi (Stimulation), (6) Kebaruan (Novelty) menggunakan metode User Exprince Questionnaire (UEQ).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini akan membantu pengguna layanan banking dalam hal ini BRImo

1. Mengetahui kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo
2. Memberikan masukan kepada pihak penyedia layanan aplikasi BRImo untuk bisa meningkatkan keefisien, kegunaan dan kualitas tampilan aplikasi.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai *referensi* bagi pembaca dan penelitian yang akan datang.