

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mobile banking merupakan aplikasi yang disediakan oleh bank yang dilengkapi dengan berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan melalui telepon genggam (Baabdullah dkk., 2019).

Banyak bank telah memperkenalkan layanan mobile banking dalam mempermudah nasabah melakukan transaksi keuangan. Bank BPD Kaltimara merupakan salah satu bank yang telah memperkenalkan layanan berbasis mobile banking kepada nasabahnya. PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara telah merilis 2 layanan mobile banking yaitu (1) DG Bankaltimara dan (2) DG by Bankaltimara. DG by Bankaltimara adalah hasil pengembangan terbaru dari aplikasi sebelumnya yaitu DG Bankaltimara. Dengan aplikasi DG by Bankaltimara, nasabah dapat menggunakan fitur terbaru yang telah ditawarkan oleh aplikasi DG by Bankaltimara, meliputi layanan informasi, transaksi, dan pembelian. Pada layanan informasi terdapat (saldo dan mutasi), transaksi (melakukan pembayaran seperti pajak, listrik air, Pendidikan, Telkom, dan QRIS), pembelian (pulsa, kuota internet, maupun top-up) dan berbagi fitur lainnya.

Di sisi lain, ketika masyarakat umum menggunakan aplikasi, maka pemangku kepentingan perlu selalu meningkatkan kemudahan dan kenyamanan. Dampak kemudahan penggunaan dan kenyamanan suatu aplikasi dapat dilihat pada tingkat kegunaannya (*usability*). *Usability* penting dalam sebuah aplikasi untuk

menilai seberapa mudah dan nyaman antarmuka aplikasi saat digunakan (Nielsen Jakob, 2012).

Penelitian ini mengkaji tingkat kemudahan yang diberikan aplikasi DG by Bankaltimtara dari segi *usability*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah salah satu cara untuk mengukur *usability* dari suatu aplikasi atau produk dan memungkinkan untuk evaluasi yang cepat terhadap pengalaman pengguna. Kuesioner ini tidak hanya mengukur aspek *usability* seperti *efficiency*, *perspicuity*, dan *dependability*, tetapi juga aspek pengalaman pengguna seperti *stimulation* atau *originality* (Rauschenberger dkk., 2013).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan referensi bagi pemangku kepentingan di masa yang akan datang untuk meningkatkan layanan aplikasi kepada pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana melakukan analisis *Usability* pada aplikasi DG by Bankaltimtara dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dan berdasarkan enam aspek diantaranya Daya tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), Kebaruan (*Novelty*).

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek yang akan diuji adalah aplikasi DG by Bankaltimtara (<https://bit.ly/PlayStoreDG> dan <https://bit.ly/AppleStoreDG>).
2. Penelitian dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menganalisis *usabilty*.
3. Parameter yang digunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah:
 - a. Daya tarik (*Attractiveness*)
 - b. Kejelasan (*Perspiciuity*)
 - c. Efisiensi (*Efficiency*)
 - d. Ketepatan (*Dependability*)
 - e. Stimulasi (*Stimulation*)
 - f. Kebaruan (*Novelty*)
4. Survey dilakukan kepada pengguna aplikasi DG by Bankaltimtara pada grup komunitas di media sosial *Facebook* (<https://tinyurl.com/KomunitasDG>) yang bernama “[Komunitas Nasabah Bank Kaltimtara](#)”, dengan jumlah populasi sebesar 500 orang. Dari populasi diambil sampel sebesar 84 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dan rumus Slovin.
5. Proses penyaluran kuesioner dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form* kepada pengguna aplikasi DG by Bankaltimtara.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat *usability* pengguna pada aplikasi DG by Bankaltimtara meliputi Daya tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspiciuity*), Efisiensi(*Efficiency*), Reliabilitas (*Dependability*), stimulasi (*Stimulation*), Kebaruan (*Novelty*).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengalaman pengguna pada DG by Bankaltimtara telah sesuai dan efektif bila digunakan oleh pengguna sesuai metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab pertama, berisi permasalahan yang mendasar pada aplikasi DG by Bankaltimtara sehingga ingin melihat apakah aplikasi DG by Bankaltimtara dapat diuji menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Bab II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Bab kedua, berisi tinjauan pustaka dan uraian dasar-dasar teori tentang analisis tingkat *usability* pada aplikasi DG by Bankaltimtara menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Bab III Metode Penelitian

Bab ketiga, berisi metode dan pendekatan yang digunakan pada analisis tingkat *usability* aplikasi DG by Bankaltimtara yang meliputi metode pengumpulan data dan model yang digunakan.

Bab IV Implementasi dan Pembahasan

Bab keempat, berisi hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi DG by Bankaltimtara menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Bab V Penutup

Bab kelima, berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.