

**ANALISIS USABILITY APLIKASI NAGARI MOBILE BANKING
MENGUNAKAN METODE USE QUESTIONNAIRE**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Strata Satu (S1)
Pada Jurusan Teknik Elektronika Program Studi Pendidikan
Teknik Informatika Dan Komputer*



Oleh
ARNANDA KASIH
NIM. 1302890/ 2013

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

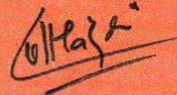
PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Analisis *Usability* Aplikasi Nagari *Mobile Banking*
: Menggunakan Metode *USE Questionnaire*
Nama : Arnanda Kasih
TM/NIM : 2013/1302890
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

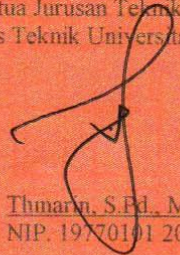
Padang, 19 Februari 2020

Disetujui Oleh
Pembimbing,



Vera Irma Delianti, S.Pd., M.Pd.T
NIP. 19890822 201404 2 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang



Thmarin, S.Pd., M.T
NIP. 19770101 200812 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik

Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis *Usability* Aplikasi Nagari *Mobile Banking*
Menggunakan Metode *USE Questionnaire*

Nama : Arnanda Kasih

Nim : 1302890

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

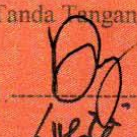
Fakultas : Teknik

Padang, 19 Februari 2020

Tim Penguji

Tanda Tangan

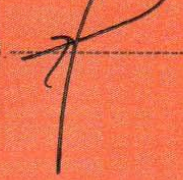
Ketua : Dr. Dedy Irfan, S.Pd., M.Kom

1. 

Anggota : 1. Vera Irma Delianti, S.Pd., M.Pd.T

2. 

2. Yasdinul Huda, S.Pd., MT

3. 

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Analisis Usability Aplikasi Nagari Mobile Banking Menggunakan Metode USE Questionnaire*" ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Februari 2020
Yang Menyatakan



Arnanda Kasih
NIM. 1302890

ABSTRAK

Arnanda Kasih : Analisis Usability Aplikasi Nagari Mobile Banking Menggunakan Metode USE Questionnaire

Analisis *usability* pada suatu aplikasi membantu memberikan evaluasi dalam pengembangan aplikasi. Saat ini banyak sekali bank yang menawarkan beragam layanan perbankan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu layanan perbankan tersebut adalah layanan *mobile banking*. Namun tidak sedikit dari *mobile banking* tersebut yang tidak dapat memenuhi tujuan awal pembuatan aplikasi *mobile banking* sehingga seringkali mengecewakan penggunanya. Melalui analisis *usability* dapat membantu meningkatkan penggunaan aplikasi dari perspektif penggunanya. Analisis *usability* mampu memberi masukan bagi pengelola aplikasi tersebut untuk mengembangkannya dengan lebih inovatif. *Usability* berarti tingkat suatu produk dapat memenuhi tujuan penggunaannya yang ditinjau dari segi kegunaannya, kemudahan menggunakannya, kemudahan untuk mempelajarinya dan kepuasan penggunanya. Dimana dalam pendekatannya, penelitian ini menggunakan dasar teori *Usability Lund*, dimana terdapat empat syarat agar suatu sistem maupun aplikasi dapat dikatakan *usable*, yaitu *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning* dan *Satisfaction*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebar kepada 42 orang pengguna Nagari *Mobile Banking*. Pengolahan data kuisioner menggunakan metode skala likert dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22.

Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi Nagari *Mobile Banking* Variabel *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction* secara bersama sama berkontribusi signifikan terhadap *Usability* Nagari *Mobile Banking* sebesar 51%.. Variabel *Usefulness* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap *Usability* Nagari *Mobile Banking* sebesar 6,15% , variabel *Ease of Use* memberikan kontribusi terhadap *Usability* Nagari *Mobile Banking* sebesar 24,3%, variabel *Ease of Learning* memberikan kontribusi terhadap *Usability* Nagari *Mobile Banking* sebesar 5,52%, variabel *Satisfaction* memberikan kontribusi terhadap *Usability* Nagari *Mobile Banking* sebesar 15,36%.

Kata Kunci : *Usability*, *USE Questionnaire*, *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, *Satisfaction*, *Mobile Banking*.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ”Analisis *Usability* Nagari *Mobile Banking* Menggunakan Metode *Usability Testing* Dengan *Questionnaire*”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Ketua Jurusan Thamrin, S.Pd, M.T Teknik Elektronika Univesitas Negeri Padang.
3. Ibu Delsina Faiza, ST, M.T selaku Sekretaris Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Khairi Budayawan, S.Pd, M.Kom selaku Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Vera Irma Delianti, S.Pd, M.Pd selaku Penasehat Akademik (PA) dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Dedy Irfan, S.Pd, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini.

7. Bapak Yasdinul Huda, S.Pd, MT selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Dedy Ihsan, SE, MBA selaku Dirut Bank Nagari dan seluruh Karyawan yang telah memberi izin penulis melakukan penelitian Nagari Mobile Banking.
9. Seluruh staf Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
10. Bapak Kepala UPT. Puskom beserta staf.
11. Semua rekan-rekan yang telah memberikan masukan, wawasan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan Bapak dan Ibu, saudara menjadi amal saleh dan mendapat pahala dari Allah SWT, Aamiin.

Skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhirnya besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan diterima sebagai perwujudan penulis dalam dunia pendidikan.

Padang, Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Pengertian Aplikasi Mobile Banking	12
1. Aplikasi Mobile	12
2. Bank.....	13
3. Aplikasi Mobile Banking	13
B. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat	16
1. Sejarah Perusahaan.....	16
2. Visi dan Misi Bank Nagari	19

C. Nagari Mobile Banking	20
D. Usability	23
E. USE Questionnaire	24
F. Penelitian Relevan	27
G. Kerangka Berpikir	29
H. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
1. Variabel Penelitian	33
2. Jenis dan Sumber Data	35
C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel	39
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	40
1. Uji Coba Instrumen	47
2. Analisis Hasil Uji Coba Instrumen.....	48
E. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
A. Pengujian Instrumen.....	55
1. Analisis Uji Validitas.....	55
2. Analisis Uji Reliabilitas.....	59
B. Deskripsi Data Penelitian.....	60

1. Gambaran Subyek Penelitian.....	60
2. Analisis Deskriptif	60
3. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	66
C. Persyaratan Uji Analisis	72
1. Uji Normalitas	72
2. Regresi Linear Berganda	73
D. Uji Hipotesis.....	74
1. Uji Signifikan Simultan/ Uji F.....	75
2. Uji Signifikan Parameter Individu/ Uji T	76
E. Pembahasan.....	79
1. Usefulness.....	80
2. Ease of Use	81
3. Ease of Learning.....	81
4. Satisfaction	82
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Identitas Responden	40
Tabel 2. Tabel indikator Kuisisioner	41
Tabel 3. Tabel Nilai.....	47
Tabel 4. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r.....	50
Tabel 5. Uji Validitas Usefulness.....	55
Tabel 6. Uji Validitas Ease of Use.....	56
Tabel 7. Uji Validitas Ease of Learning.....	57
Tabel 8. Uji Validitas Satisfaction	57
Tabel 9. Uji Validitas Usability	58
Tabel 10. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	59
Tabel 11. Kategori Berdasarkan Interval Kelas	61
Tabel 12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Usefulness.....	61
Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ease of Use	62
Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ease of Learning	64
Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Satisfaction	65
Tabel 16. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Usability.....	66
Tabel 17. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Usefulness (X_1).....	67
Tabel 18. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Ease of Use (X_2).....	68
Tabel 19. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Ease of Learning (X_3).....	69
Tabel 20. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Satisfaction (X_4)	70
Tabel 21. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Usability (Y).....	71
Tabel 22. Hasil Uji Normalitas	72

Tabel 23. Nilai Korelasi	73
Tabel 24. Uji Regresi Berganda	74
Tabel 25. Hasil Signifikan Simultan/ Uji F.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018	1
Gambar 2. Penetrasi Pengguna Internet 2018 Berdasarkan Umur.....	2
Gambar 3. Menu Utama Nagari Mobile Banking.....	6
Gambar 4. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat	16
Gambar 5. Nagari Mobile Banking.....	21
Gambar 6. Contoh Kuisisioner USE.....	27
Gambar 7. Kerangka Berpikir	29
Gambar 8. Alur Penelitian	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen.....	88
Lampiran 2. Uji Validitas.	89
Lampiran 3. Uji Reliabilitas.	94
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian.	95
Lampiran 5. Surat Izin Observasi.	97
Lampiran 6. Surat Izin Pengambilan Data Dari Fakultas.	98
Lampiran 7. Surat Izin Pengambilan Data Dari Bank Nagari.	99
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas.	100
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian Dari Bank Nagari.	101
Lampiran 10. Angket Penelitian	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, penggunaan internet menjadi hal yang tidak asing lagi dalam kehidupan manusia. Bagi sebagian kalangan, internet bahkan menjadi sesuatu hal yang melekat dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Terutama untuk kalangan bisnis, internet digunakan sebagai sarana untuk menunjang pekerjaan dan bisnis. Berdasarkan data yang diungkapkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 mencapai 171,17 juta pengguna (detik.com).

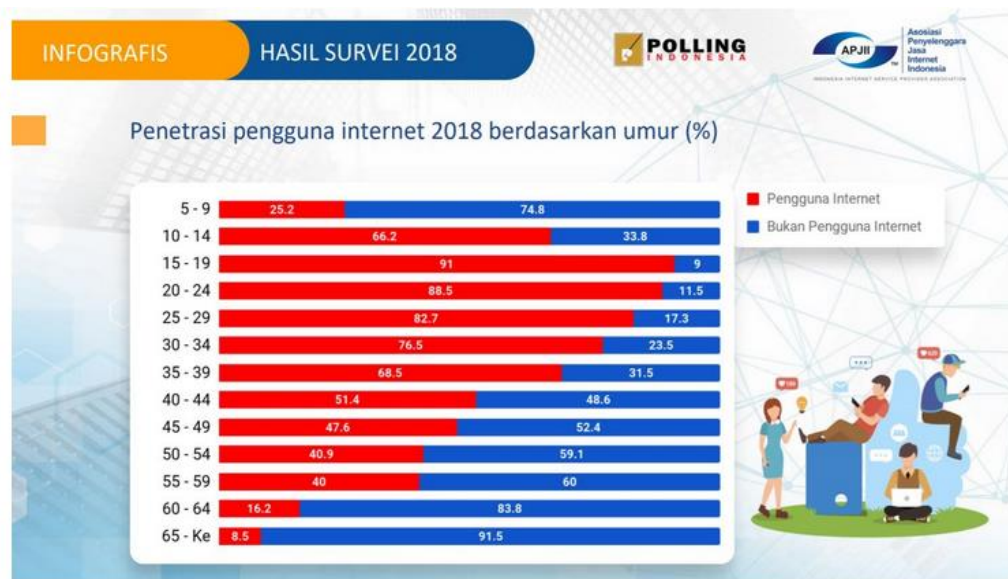


Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018

Pada gambar 1 diatas, dari total populasi penduduk yang mencapai 264,14 juta orang ternyata ada 171,17 juta diantaranya yang terhubung jaringan internet sepanjang 2018. Dibandingkan tahun sebelumnya mencapai 143,26

juta jiwa pengguna internet di Indonesia, dari tahun 2017 sampai 2018 terjadi pertumbuhan pengguna internet sebanyak 27,9 juta di Indonesia. Data jumlah pengguna internet 2018 ini merupakan kerja sama APJII dengan lembaga survei Polling Indonesia, dimana keduanya telah menjalin kemitraan soal survei pengguna internet di Indonesia sejak tahun 2016.

Berdasarkan jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2018 yang mencapai 171,17 juta pengguna, dari segmen umur ternyata dari usia 15-19 tahun yang mempunyai penetrasi paling tinggi yang mencapai 91%. Berikut gambar penetrasi pengguna internet 2018 berdasarkan umur.



Gambar 2. Penetrasi Pengguna Internet 2018 Berdasarkan Umur

Pada gambar 2 diatas terlihat usia milenial merupakan kelompok orang yang lahir pada awal tahun 1980-an hingga awal tahun 2000-an. Usia milenial lainnya yang merajai posisi teratas lainnya soal pengguna internet di Indonesia yaitu umur 20-24 tahun dengan penetrasi 88,5%. Kemudian dibawahnya ada kelompok umur 25-29 tahun dengan penetrasi 82,7%, kelompok umur 30-34

tahun dengan penetrasi 76,5% dan kelompok umur 35-39 tahun dengan penetrasi 68,5%. Bagi sebagian kalangan, internet digunakan sebagai sarana untuk menunjang pekerjaan dan bisnis, contohnya dalam dunia perbankan memanfaatkan internet untuk berbagai jenis transaksi.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi dengan menggunakan ATM

tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Di lain pihak, tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan tahu benar memanfaatkan hal itu. Fungsi utama bank sebagai tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan *Mobile Banking*. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *Mobile Banking*. Layanan *Mobile Banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*. Saat ini Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat atau lebih dikenalnya dengan Bank Nagari juga telah menawarkan aplikasi berupa layanan *Mobile Banking*.

Bank Nagari merupakan sebutan untuk PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat adalah satu-satunya bank milik pemerintah daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sumatera Barat. Saat ini Bank Nagari atau PT. BPD Sumatera Barat mengklaim jumlah nasabah

bank tersebut mencapai 1,5 juta rekening atau mencapai 30% aksesibility masyarakat Sumatera Barat terhadap Bank Nagari. Direktur Utama Bank Nagari Dedi Ihsan menyebutkan akses masyarakat Sumatera Barat terhadap perseroan sudah berkisar 30% atau 1,5 juta dari total 5 juta lebih masyarakat Sumatera Barat. Jumlah nasabah Bank Nagari untuk penabung sudah 1,1 juta lebih, untuk peminjam sudah 300.000 rekening lebih (bisnis.com). Untuk meningkatkan efisiensi dan juga menggaet nasabah baru terutama para generasi milenial dan sebagai langkah dalam menghadapi era digital Bank Nagari meluncurkan aplikasi Nagari *Mobile Banking*. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Nagari pada tanggal 16 Agustus 2019, jumlah pengguna Nagari *Mobile Banking* seluruhnya mencapai 3451 pengguna.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan melalui *Playstore* serta melakukan wawancara dengan beberapa pengguna Nagari *Mobile Banking*. Ternyata beberapa pengguna mengeluhkan ketidaksesuaian antara *background* dengan warna tulisan yang terdapat pada aplikasi Nagari *Mobile Banking*. Kemudian untuk fitur Nagari Payment khususnya bayar uang pendidikan, beberapa pengguna terutama mahasiswa mengeluhkan pembayaran uang pendidikan/ kuliah belum bisa mereka pergunakan karena perguruan tinggi mereka belum terdaftar pada Nagari *Mobile Banking*. Permasalahan tersebut merupakan bagian dari masalah *usability* yang ada pada aplikasi Nagari *Mobile Banking*. *Usability* Karena apabila pengguna belum sepenuhnya bisa menggunakan aplikasi akan mempengaruhi tingkat *usefulness* (kebergunaan),

ease of use (kemudahan penggunaan), *ease of learning* (kemudahan mempelajari), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna).

Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat menjadi faktor penting dalam bidang perbankan yang membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan daerah. Agar terus bisa bersaing dengan bank nasional dan meningkatkan layanan yang lebih aman, nyaman, dan efisien Bank Nagari menawarkan layanan *Mobile Banking*.



Gambar 3. Menu Utama Nagari *Mobile Banking*

Pada gambar 3 diatas merupakan menu utama Nagari *Mobile Banking*. Pada menu utama terdapat beberapa fitur yaitu Nagari Info, Nagari Transfer, Nagari Payment, Nagari Prepaid, dan Nagari Admin.

Aplikasi Nagari *Mobile Banking* dapat didownload melalui *PlayStore* secara gratis. Berdasarkan dari *rating* aplikasi Nagari *Mobile Banking* pada *PlayStore* termasuk cukup rendah untuk badan usaha yang bergerak dibidang

perbankan jika dibandingkan dengan aplikasi serupa perbankan lainnya misalnya Bank Jatim *Mobile Banking*, Bank Riau Kepri *MBanking*, dan BPD Bali *Mobile*. Aplikasi Nagari *Mobile Banking* dirilis pada tanggal 11 Oktober 2018 dan telah di download kurang lebih 10.000 kali. *Rating* aplikasi ini mencapai 4,3 dari skala 1 sampai 5 bintang. Dilihat dari ulasan aplikasi Nagari *Mobile Banking* pada *PlayStore*, terdapat beberapa pengguna Nagari *Mobile Banking* yang berpendapat baik yang positif maupun yang kritik. Contohnya ulasan positif dari Dina Frima “Aplikasi yang sangat membantu sekali. Tidak perlu repot-repot ke ATM buat cek saldo, transfer dan transaksi lainnya. Tinggal klik aja dari HP”. Contoh ulasan yang kritik misalnya dari Rici Mayasari “Ini namanya sms banking bukan internet banking, karena harus potong pulsa terus meskipun cuma cek saldo. Semoga kedepannya diperbaiki lagi aplikasinya, cukup kuota internet aja yang diambil bukan harus pakai pulsa transaksinya. Seperti banking-banking lainnya”.

Hasil *review* dari beberapa pengguna di *PlayStore* mengatakan bahwa aplikasi Nagari *Mobile Banking* memiliki beberapa kekurangan sehingga merepotkan dalam penggunaannya. Pengguna mengeluhkan fitur yang seharusnya tersedia namun tidak ada pada aplikasi Nagari *Mobile Banking*, misalnya fitur yang digunakan untuk melakukan tarik tunai tanpa kartu ATM serta mendapatkan info promo menarik dari berbagai *merchant* yang bekerja sama dengan Bank Nagari. Permasalahan yang ada pada aplikasi Nagari *Mobile Banking* yaitu mengacu pada ketiga aspek *usability* yaitu efisiensi, efektivitas

dan kepuasan. Untuk mengetahui tingkat *usability* dari suatu produk atau aplikasi perlu dilakukan sebuah pengujian.

Pengujian kegunaan adalah proses yang mempekerjakan orang sebagai peserta tes yang mewakili target audiens untuk menilai sejauh mana produk memenuhi kriteria kegunaan tertentu. Pengujian kegunaan merupakan bagian dari upaya yang lebih besar untuk meningkatkan *profitabilitas* produk. Selain itu, keputusan desain yang diinformasikan oleh data yang dikumpulkan dari pengguna representatif untuk mengekspos masalah desain yang dapat diperbaiki, sehingga meminimalkan atau menghilangkan frustrasi bagi pengguna sistem atau aplikasi.

Dasar dari penilaian *usability* adalah pengalaman yang dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut. Berikut ini beberapa komponen penilaian menurut Nielsen (2012) yaitu: *Learnabilitas (Learnability)* yaitu mengukur kemudahan yang dapat dipelajari bahkan oleh pengguna pemula dalam menggunakan sebuah produk untuk pertama kali. *Efisiensi (Efficiency)* yaitu mengukur seberapa cepat pengguna dapat melakukan tugasnya setelah mempelajari antarmukanya. *Morabilitas (Morability)* yaitu apakah aplikasi yang telah lama tidak digunakan ataupun aplikasi yang baru digunakan 1 kali dapat diingat oleh pengguna. *Kesalahan (error)* yaitu semakin kecil tingkat kesalahan maka semakin baik aplikasi tersebut. Aplikasi tersebut dapat dilihat dari berapa banyak kesalahan yang terjadi saat pengguna menggunakan aplikasi, sejauh mana akibat dari *error* tersebut, dan seberapa mudah pengguna mengatasi kesalahan yang dilakukan. *Kepuasan (Satisfaction)* yaitu bersifat subjektif bagi

masing-masing pengguna yang meliputi perasaan saat menggunakan aplikasi, pendapatnya tentang aplikasi tersebut dan lain-lain. Untuk mengukur seberapa besar kegunaan, kepuasan, serta kemudahan suatu sistem atau aplikasi maka digunakanlah metode *USE Questionnaire*.

USE Questionnaire ini menggunakan kuisioner sebagai instrumen kuantitatif untuk mengukur seberapa besar kegunaan, kepuasan, serta kemudahan dari suatu sistem atau aplikasi. Butir paket kuisioner *USE (Usefulness, Satisfaction, and Ease of use)* (Lund, 2001) dibagi menjadi 4 parameter diantaranya *Usefulness, Ease of Use, Ease of Learning, Satisfaction*. Parameter *Usefulness* dan *Ease of Use* pada metode *USE Questionnaire* memiliki korelasi yang saling mempengaruhi dengan aspek efisiensi, efektivitas, dan kepuasan *usability* aplikasi (Aelani, K., 2012).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas penulis ingin melakukan penelitian terhadap aplikasi *Mobile Banking* Bank Nagari. Penelitian ini diberi judul “Analisis *Usability* Aplikasi Nagari *Mobile Banking* Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire*”.

B. Identifikasi Masalah

1. Penggunaan *background*, ukuran serta warna tulisan Nagari *Mobile Banking* belum *user friendly* dengan penggunanya.
2. Fitur Nagari *Mobile Banking* belum lengkap khususnya Nagari Payment pembayaran uang pendidikan.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas tapi mencapai sasaran yang diharapkan, maka penulis membatasi permasalahan pada:

1. Tempat penelitian Bank Nagari wilayah kota Padang.
2. Ruang lingkup penelitian adalah aplikasi Nagari *Mobile Banking*.
3. Aspek yang dinilai dalam penelitian ini adalah *usefulness, ease of use, ease of learning, dan satisfaction* Nagari *Mobile Banking*.
4. Analisis *usability* menggunakan *USE Questionnaire*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat *usability* aplikasi Nagari *Mobile Banking*?
2. Bagaimana tingkat *usefulness, ease of use, ease of learning, dan satisfaction* pengguna aplikasi Nagari *Mobile Banking*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat *usability* aplikasi Nagari *Mobile Banking*.
2. Mengetahui tingkat *usefulness, ease of use, ease of learning, dan satisfaction* pengguna aplikasi Nagari *Mobile Banking*.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Manfaat yang diperoleh adalah:

1. Teoritis

Dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan memperkaya hasil penelitian yang telah ada dan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat *usability*, adalah *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning*, dan *satisfaction* pengguna aplikasi Nagari *Mobile Banking*.

2. Praktis

Sebagai dasar pertimbangan/ masukan untuk meningkatkan atau memperbaiki aplikasi Nagari *Mobile Banking* Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat.