

## Analisis Usability XYZ Mobile Banking Dalam Perspektif Human Computer Interaction Di Manado

Zusana A. M. Korompis<sup>1</sup>, Mercy P. B. Pesik<sup>2</sup>, Andrew T. Liem<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi  
Universitas Klabat  
Airmadidi, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>korompiszusana@gmail.com, <sup>2</sup>s21610224@student.unklab.ac.id, <sup>3</sup>andrew.heriyana@unklab.ac.id

### Abstrak

Semakin pesatnya perkembangan dari teknologi *smartphone* yang ada di Indonesia mendorong para pelaku bisnis untuk memanfaatkannya sebagai sarana untuk mengembangkan bisnisnya, baik berupa layanan ataupun produk sehingga memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Bank XYZ adalah salah satu badan usaha milik dari negara Indonesia yang bergerak dalam bidang perbankan yang menyediakan layanan perbankan online yaitu XYZ Mobile Banking untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan dari nasabah pengguna XYZ Mobile Banking, Kota Manado. Dengan menggunakan metode usability untuk menilai persepsi dari pelanggan terhadap kualitas layanan yang didalamnya terdapat lima variabel. Hasil analisis linear regresi berganda menunjukkan bahwa usability yang berpengaruh sebesar 60.6% terhadap kepuasan pengguna XYZ Mobile Banking dan 39.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis secara parsial terdapat 3 variabel yaitu *learnability*, *efficiency* dan *memorability* yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari pengguna dan 1 variabel lain yaitu *errors* yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna XYZ mobile banking. Pengujian secara bersama usability memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari pengguna XYZ mobile banking.

**Kata kunci:** Usability, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking

### Abstract

The rapid development of *smartphone* technology in Indonesia encourages businesspeople to utilize it for development of their business, either in the form of services or products to provide the best service to customers. Bank XYZ is one of the Indonesian state-owned enterprises engaged in banking that provides online banking services, namely XYZ Mobile Banking to make it easier for customers to make transactions. This study aims to determine the level of satisfaction of XYZ Mobile Banking users, Manado City. By using the usability method to assess the perceptions of customers on service quality in which there are five variables. The results of multiple linear regression analysis show that usability has an effect on 60.6% of XYZ Mobile Banking user satisfaction and 39.4% is influenced by other factors not included in this study. Partially testing the hypothesis, there are 3 variables, namely *learnability*, *efficiency* and *memorability* which have an effect on user satisfaction and 1 other variable, namely *errors* which have no effect on user satisfaction of XYZ mobile banking. Usability joint testing has an influence on the satisfaction of XYZ mobile banking users.

**Keywords:** Usability, Customer Satisfaction, Mobile Banking

### 1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi semakin hari semakin pesat, dengan adanya teknologi bisa membuat banyak perubahan yang akan terjadi pada sebuah negara yang akan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang menggunakan teknologi untuk saling memberikan informasi, memudahkan dalam pekerjaan, dan semuanya bisa dilakukan lebih efektif dan efisien. Kemajuan teknologi juga memicu persaingan untuk memberikan kualitas, layanan atau jasa kepada pengguna/nasabah dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah/pengguna. Semakin baik layanan yang diberikan maka pengguna akan lebih banyak menggunakan layanan perusahaan karena dapat memberikan kepuasan bagi mereka [1].

Era revolusi industri 4.0 atau revolusi industri dunia ke-empat dimana semua sudah menggunakan teknologi dalam kehidupan. Segala sesuatu bisa dilakukan karena adanya perkembangan

internet dan teknologi digital. Dan perkembangan teknologi mempengaruhi beberapa aspek di bidang ekonomi, politik, kebudayaan, seni, dan sampai ke dunia pendidikan [2]. Namun dibalik kemudahan yang telah ada pada revolusi industri 4.0 ada juga dampak negatif, seperti maraknya hoax akibat dari mudahnya penyebaran informasi. Maka dari itu dalam menghadapi revolusi industri 4.0 harus menyiapkan kemajuan teknologi dan juga pengembangan sumber daya manusia agar dampak negatif dari perkembangan teknologi tidak berdampak pada aktivitas manusia [3].

*Digital Banking* juga mulai mewarnai setiap perubahan teknologi yang dapat memberikan kemudahan dan keuntungan kepada nasabah. Awal Juni 2020 terdaftar 46.000 yang menggunakan *digital banking*, dikarenakan situasi pandemic banyak masyarakat yang membuka rekening dari rumah, tanpa harus ke kantor cabang [4]. Generasi millennial sekarang sudah berpikir lebih luas bagaimana bisa membuka rekening, menabung, mengajukan pinjaman, dan layanan perbankan lainnya tanpa harus pergi secara fisik ke bank dan bertemu dengan bank bersangkutan [5].

Teknologi di bidang ekonomi memberikan dampak besar bagi kinerja kehidupan masyarakat salah satunya dalam melakukan transaksi melalui suatu bank ke bank yang lain. *Financial technology* adalah bagian dari sebuah *Mobile Commerce* yang spesifik membantu pengguna melakukan transaksi keuangan menggunakan *Smartphone*. *Financial technology* merupakan gabungan antara layanan keuangan dengan teknologi informasi [6]. *Financial technology* adalah gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Awalnya harus ke bank, bertatap muka dengan pegawai bank membawa uang tapi sekarang sudah bisa melakukan transaksi dari jarak jauh yang dapat dilakukan kapan saja [7]. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan bahwa pengguna internet dari tahun ke tahun terus meningkat [8]. Khususnya pada tahun 2020 akhir bulan januari pengguna internet di indonesia mencapai 175,4 juta dari total sekitar 272,1 juta. Pengguna internet pada tahun 2020 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 sebesar 25 juta pengguna. Meningkatnya penggunaan internet ini mempermudah *Financial technology* berkembang di era saat ini [9].

Bank XYZ adalah salah satu *digital banking* yang dimiliki oleh pemerintah yang bergerak dibidang perbankan, XYZ didirikan pada 5 Juli 1946 oleh Margono Djojohadikusumo yang menjadi Bank Sirkulasi atau Bank Sentral yang bertanggung jawab untuk menerbitkan dan mengelola mata uang RI yang berkantor Pusat di Jakarta. Pada tahun 2018 sudah memiliki 2.262 cabang diantaranya 6 cabang di luar negeri (Singapura, Hongkong, Jepang, Korea Selatan, Amerika Serikat dan Inggris) [10]. XYZ memiliki keunggulan yang baik dan stabil sebagai salah satu bank yang terkemuka di Indonesia. Dengan begitu, XYZ bertujuan untuk memberikan layanan salah satunya *Mobile Banking* yang berguna untuk membantu kebutuhan pengguna agar lebih mudah melakukan transaksi seperti informasi saldo, transfer, pembayaran, pembelian, dan layanan lainnya yang hanya mengakses melalui *smartphone* berbasis Android dan iOS yang bisa diakses dengan jaringan internet.

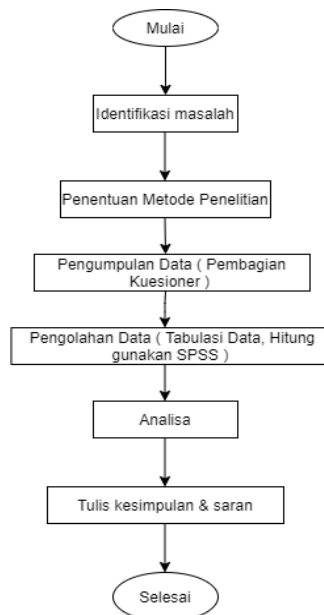
Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dari pengguna XYZ *digital banking* maka perlu dilakukan sebuah pengukuran untuk mengetahui tingkat penggunaan Aplikasi XYZ *Mobile Banking* oleh nasabah seperti mengetahui seberapa mudah dan seberapa puas pengguna menggunakan produk yang telah disediakan, untuk itu metode *usability* digunakan untuk mengukur kepuasan dari layanan *online* yang dalam hal ini XYZ *Mobile Banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah XYZ *Mobile Banking* sudah memenuhi kebutuhan dari pengguna dilihat dari *usability* dalam pandangan *Human Computer Interaction* (HCI) [11].

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem atau layanan dalam hal ini XYZ *Mobile Banking*. Metode *Usability* merupakan satu peran utama yang sering ditemukan pada saat nasabah memakai *E-Banking*. Bagaimana, nasabah menggunakan *Digital banking* dengan mudah, efisien dan efektif melalui *interface* dan fitur-fitur yang disediakan. Metode *Usability* yang dikembangkan oleh Nielsen, mempunyai 5 syarat yang harus digunakan dan dipenuhi agar bisa mencapai target *usability* yang ideal, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction* [12]. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan 5 syarat tersebut untuk menilai tingkat pelayanan dari XYZ *Mobile Banking*, Manfaat dari penelitian ini akan berguna untuk Bank XYZ dalam meningkatkan pelayanan penggunaan *Mobile Banking*, dan dapat juga digunakan oleh peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang masih bersangkutan.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat desain penelitian yang berfungsi menjelaskan tata cara dari penelitian yang dilakukan. Dengan adanya desain penelitian memberikan arahan kepada peneliti dalam melakukan penelitian. Berikut ini merupakan gambar desain penelitian:

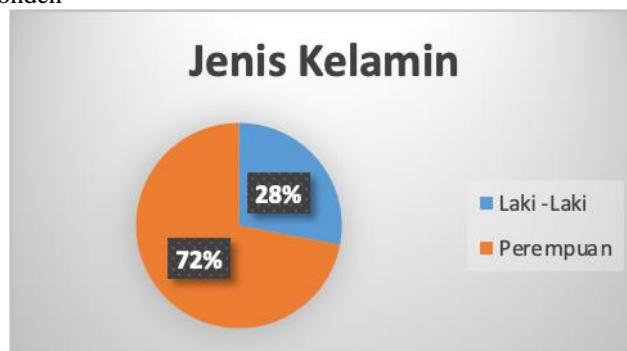


Gambar 2.1 Desain Penelitian

Berdasarkan Gambar 2.1 di atas, berikut tahap yang dilakukan dalam penelitian ini: Pertama, peneliti mengidentifikasi masalah yang akan diteliti dengan sebuah penelitian. Peneliti mencari informasi melalui dari web, observasi dengan melakukan wawancara dengan pihak bank, dan membagikan kuesioner kepada pengguna *XYZ Mobile Banking*. Kedua, Penentuan metode penelitian, masalah yang telah ditemukan adalah terdapat *error* pada aplikasi *XYZ Mobile Banking*, peneliti akan memilih metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah. Dan metode yang digunakan oleh peneliti yaitu *Usability* karena metode ini sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *XYZ Mobile Banking*. Ketiga, Pengumpulan data, Peneliti akan membagikan e-kuesioner kepada pengguna aplikasi *XYZ Mobile Banking* yang aktif di Manado yang sering menggunakan atau pernah bertransaksi dalam jangka waktu 3 bulan terakhir, atau selama 1 bulan pemakaian. Keempat, Peneliti melakukan tabulasi data dengan menggunakan Microsoft Excel, dan peneliti akan mengolah data yang sudah didapat menggunakan *software* SPSS dengan menggunakan rumus analisis linear berganda, dan uji t untuk menilai pengaruh yang ada terhadap kepuasan pelanggan. Kelima, Analisis Data, peneliti mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan berdasarkan perhitungan dari data e-kuesioner yang telah dihitung dengan menggunakan *software* SPSS. Keenam, peneliti membuat kesimpulan dan saran terhadap hasil yang didapatkan dari perhitungan yang sudah dilakukan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Karakteristik Responden



Gambar 3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 3.1 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak menggunakan XYZ *Mobile Banking* yakni berjumlah 72 orang, sedangkan yang berjenis kelamin laki – laki hanya berjumlah 28 orang.

Table 3.1 Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pegawai Swasta	17	17%
2	Pegawai Negeri	2	2%
3	Mahasiswa	66	66%
4	Wiraswasta	3	3%
5	Lainnya	12	12%
Total Responden		100	100%

Tabel 3.1 menjelaskan bahwa jenis pekerjaan terbanyak dari responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yaitu sebanyak 66 orang. Pegawai swasta dengan jumlah 17 orang dan kategori lainnya berjumlah 12 orang.

Table 3.2 Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SMA	60	60%
2	Diploma	5	5%
3	Sarjana	32	32%
4	Lainnya	3	3%
Total Responden		100	100%

Pada tabel 3.2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang Pendidikan terakhirnya berada pada jenjang SMA yang memiliki jumlah terbanyak yaitu 60 orang, dan diikuti oleh responden yang pendidikan terakhirnya yaitu di jenjang sarjana sebanyak 32 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar dari pengguna XYZ *Mobile Banking* mereka yang memiliki pendidikan terakhir yaitu SMA dan sarjana.

### 3.2 Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan tabel 3.3 menyatakan bahwa analisis linear regresi berganda memiliki pengaruh positif dari variabel bebas yang ada yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability* dan pengaruh negatif yaitu *Errors*. Sehingga dapat disusun dalam persamaan linear regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + 0.219 X_1 + 0.362 X_2 + 0.282 X_3 + -0.008 X_4 + e. \text{ Dengan pengertian sebagai berikut:}$$

$$\alpha = 0.586, \text{ artinya apabila } X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = 0, \text{ maka nilai } Y = 0.586$$

1.  $\beta_1 = 0.219$  artinya, setiap peningkatan variabel *learnability* ( $X_1$ ) maka terjadi peningkatan pada variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0.219.
2.  $\beta_2 = 0.362$  artinya, setiap peningkatan variabel *efficiency* ( $X_2$ ) maka terjadi peningkatan pada variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0.362.
3.  $\beta_3 = 0.282$  artinya, setiap peningkatan variabel *memorability* ( $X_3$ ) maka terjadi peningkatan pada variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0.282.

$\beta_4 = -0.008$  artinya, setiap penurunan variabel *errors* ( $X_4$ ) maka terjadi penurunan pada variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar -0.008.

Table 3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Model		B	t	Sig.
	(Constant)	.586	1.818	.072
	Learnability(X1)	.219	2.179	.032
	Efficiency(X2)	.362	3.573	.001
	Memorability(X3)	.282	3.185	.002
	Errors (X4)	-.008	-.139	.890

### 3.3 Uji t

Berikut ini merupakan hasil uji t untuk 3 variabel berdasarkan tabel 3.3 yaitu:

1. Variable *Learnability* , Dari tabel 3.3 diatas dilihat bahwa nilai signifikan dari variabel *Learnability* adalah sebesar 0.032 yang dapat diartikan bahwa hasil pengujian yang dilakukan terhadap variabel X1 memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) karena nilai signifikan X1 kurang dari nilai alpha yaitu 0.05. Sehingga dapat disimpulkan terhadap hipotesis penelitian dalam hal ini menolak  $H_01$  dan menerima  $H_a1$  karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berhubungan dengan pertanyaan yang diberikan mengenai *Learnability* maka dapat digambarkan bahwa pengguna bisa menggunakan aplikasi dengan mudah, efektif dan efisien dan bisa memahami informasi yang disediakan oleh XYZ *Mobile Banking* [30].
2. Variabel *Efficiency*, Dari tabel 3.3 diatas dilihat bahwa nilai signifikan dari variabel *Efficiency* adalah sebesar 0.001 yang dapat diartikan bahwa hasil pengujian yang dilakukan terhadap variabel X2 memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) karena nilai signifikan X2 kurang dari nilai alpha yaitu 0.05. Sehingga dapat disimpulkan terhadap hipotesis penelitian dalam hal ini menolak  $H_02$  dan menerima  $H_a2$  karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berhubungan dengan 5 pertanyaan yang diberikan mengenai *Efficiency* maka dapat disimpulkan bahwa pengguna bisa menggunakan layanan atau mengerti fitur dan fungsi dari masing-masing fitur dengan cepat dan tepat [30].
3. Variable *Memorability*  
 Dari tabel 3.3 diatas dilihat bahwa nilai signifikan dari variabel *Memorability* adalah sebesar 0.002 yang dapat diartikan bahwa hasil pengujian yang dilakukan terhadap variabel X3 memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) karena nilai signifikan X3 kurang dari nilai alpha yaitu 0.05 sehingga dapat disimpulkan terhadap hipotesis penelitian dalam hal ini menolak  $H_03$  dan menerima  $H_a3$  karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berhubungan dengan 5 pertanyaan yang diberikan mengenai *Memorability* maka dapat disimpulkan bahwa pengguna bisa mengingat fitur apa saja yang disediakan, posisi button, baik itu icon maupun kegunaan dari fitur yang disediakan [30].

Berdasarkan uji t yang dilakukan pada setiap variabel X1 sampai dengan X3 didapati bahwa terdapat variabel yang berpengaruh dan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Terdapat tiga variabel X yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu variabel *Learnability*(X1), *Efficiency*(X2), dan *Memorability*(X3). Dari ketiga variabel tersebut, variabel *Efficiency* (X2) merupakan variabel yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan, kemudian diikuti oleh variabel *Memorability*(X3) dan yang terakhir adalah variabel *Learnability*(X1).

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga variabel yaitu *Learnability*, *Efficiency* dan *Memorability* yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah untuk layanan XYZ *Mobile Banking* dan yang mempunyai pengaruh yang paling besar adalah variabel *Efficiency*, diikuti oleh variabel *Memorability* dan variabel yang terakhir adalah *Learnability*.

### Daftar Pustaka

- [1]. F. M. Matulatuwa, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ambon Menggunakan Metode Servqual Dan Lexicon Based," *jutisi*, vol. 3, no. 2, August 2017, doi: 10.28932/jutisi.v3i2.628.
- [2]. Destiana, "Pengaruh Teknologi Informasi Berbasis Android (Smartphone) Dalam Pendidikan Industry 4.0," jan 2019.

- 
- [3]. B. prasetyo dan U. Trisyanti, “revolusi industri 4.0 dan tantangan perubahan sosial,” *iptek journal of proceedings series*, vol. 0, no. 5, art. No. 5, nov 2018, doi: 10.12962/j23546026.y2018i5.4417.
- [4]. “Layanan Digital Bank Tumbuh Pesat Di Tengah Pandemi.” <https://finance.detik.com/moneter/d-5059110/layanan-digital-bank-tumbuh-pesat-di-tengah-pandemi> (diakses okt 25, 2020).
- [5]. N. Kholis, “Perbankan Dalam Era Baru Digital,” no. 1, hlm. 9, 2018.
- [6]. D. Irawan dan M. W. Affan, “Pengaruh Privasi Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Payment Fintech,” *jka*, vol. 4, no. 1, hlm. 52, jul 2020, doi: 10.33603/jka.v4i1.3322.
- [7]. “Financial Technology - Bank Sentral Republik Indonesia.” <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/fintech/pages/default.aspx> (diakses okt 25, 2020).
- [8]. Y. Prastika, “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 1441 h/2019 m,” hlm. 139.
- [9]. “Riset: 64% Penduduk Indonesia Sudah Pakai Internet - kumparan.com.” <https://kumparan.com/kumparantech/riset-64-penduduk-indonesia-sudah-pakai-internet-1ssucdbkilp> (diakses okt 25, 2020).
- [10]. “beranda | BNI.” <https://www.bni.co.id/id-id/> (diakses nov 26, 2020).
- [11]. T. Lestariningsih dan S. N. Anggreainy, “Analisis Sistem Informasi Akademik Dalam Perspektif Human Computer Interaction (studi kasus : politeknik negeri madiun),” vol. 1, no. 2, hlm. 7, 2017.
- [12]. R. F. A. Aziza, “Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation,” *jtk*, vol. 13, no. 1, hlm. 7, feb 2019, doi: 10.33365/jtk.v13i1.265. “Evaluasi Usability Pada Aplikasi XYZ Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale (Sus) | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer,” diakses: apr 08, 2021. [daring]. Tersedia pada: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6052>.