

EVALUASI USABILTY APLIKASI E-BRANCH BCA
MNGGUNAKAN METODE SUS

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh
M.Fadhillah.Fajri
8020190254

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai akhir proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022/2023

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul proposal : EVALUASI USABILTY APLIKASI E-BRANCH BCA
MENGUNAKAN METODE SUS

Program studi : TEKNIK INFORMATIKA

Jenjang pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- A. Nama lengkap : M.Fadhillah.Fajri
- B. NIM : 8020190254
- C. Jenis kelamin : Laki laki
- D. Tempat/tgl.lahir : Jambi, 11 September 2001
- E. Alamat : Eka jaya kecamatan paal merah
- F. No telepon : 089606719744
- G. Email : fadiljambi650@gmail.com

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi pada saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi tersebut mampu meningkatkan kinerja dan memungkinkan bebrbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat,tepat dan akurat serta meningkatkan produktivitas kerja manusia. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi yaitu munculny berbagai jenis kegiatan yang berbasiskan elektronik, seperti e-government, e-commerce, e-education dan kegiatan lainnya.

E-Branch BCA merupakan salah satu aplikasi pelayanan bank BCA sebagai pengganti resi/tanda bukti setoran. E-Branch BCA masih tergolong sebagai aplikasi baru yang dilaunching oleh Bank BCA dengan tujuan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dibank tersebut. Pengisian form transaksi bisa dilakukan melalui smartphone maupun computer dengan sistem terintegrasi ke seluruh cabang BCA, transaksi dapat dilakukan dicabang manapun. Saya sendiri sebagai nasabah sekaligus pengguna e-branch BCA merasa aplikasi ini sangat efisien dilakukan. Selain itu aplikasi ini juga menguntungkan bagi pihak bank karena pihak bank tidak susah lagi untuk terus mencetak resi/bukti transaksi. Cukup dengan merekomendasikan penginstalan aplikasi e branch bca. Lalu nasabah mengisi form transaski setelah itu keluar kode transaksi, kemudian teller memasukkan kode transaksi nasabah. Setelah itu transaksi pun berhasil.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah bagaimana mengevaluasi dan mengembangkan aplikasi E-Branch BCA dengan cara melihat penilaian dari para responden menggunakan metode SUS. Apabila sudah didapatkan penilaian dari responden. Maka selanjutnya peneliti dapat merekomendasikan perbaikan aplikasi tersebut berdasarkan penilaian para responden

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dapat fokus pada pokok permasalahan yang ada dan tidak menyimpang dari tujuan, maka penulis membatasi hal hal sebagai berikut :

1. Evaluasi dan pengembangan aplikasi E-Branch BCA
2. Pembuatan kuesioner dilakukan dengan menggunakan google form
3. Metode SUS digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan responden

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan yang diharapkan dari evaluasi ini adalah :

1. Sebagai evaluasi dan sebagai pengembangan aplikasi E-Branch BCA dengan metode SUS
2. Ikut berpartisipasi terhadap perbaikan kekurangan pada aplikasi E-Branch BCA yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner ke responden maupun nasabah
3. Memberikan saran perbaikan kepada pihak bank untuk kepuasan nasabah

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Bagi aplikasi E-Branch BCA diharapkan dapat mengetahui permasalahan yang terdapat pada sistem dan dapat mengembangkan rekomendasi agar lebih baik lagi kedepannya
2. Bagi peneliti diharapkan mampu mengevaluasi dan mampu memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi E-Branch BCA
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan aplikasi E-Branch BCA

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 EVALUASI

Evaluasi adalah suatu proses dalam menyediakan informasi untuk mengetahui sejauh mana kegiatan tersebut telah dicapai

Evaluasi mengukur suatu pekerjaan atau hal hal yang kita lakukan, evaluasi sangat berguna atau bermanfaat karena kita dapat mengetahui tingkatan pekerjaan kita dan juga sebagai penilaian terhadap apa yang kita kerjakan atau lakukan

Menurut Dimas Setiawan [1] usability disebutkan pertama kali pada ISO 9241-11 (1998) yang menjelaskan bahwa usability menunjuk pada tingkat sebuah produk yang dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan spesifik dengan efektif (effectiveness), efisien (efficiency), dan memuaskan (satisfaction) dalam sebuah konteks penggunaan.

Kemudian menurut [2] menyatakan pendekatan dengan metode SUS adalah salah satu kuisioner yang paling banyak digunakan dalam mengukur kemudahan penggunaan sistem interaktif yang dirasakan. Berdasarkan uraian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi usability terhadap LMS OpenLearning dengan menggunakan metode SUS. Usability atau kebergunaan merupakan teknik pengujian perangkat lunak atau software diamati melalui aspek-aspek learnability, efficiency, memorability, errors dan satisfaction. SUS adalah salah satu metode dalam melakukan analisa atau pengujian usability dengan melibatkan pengguna akhir atau end user dalam proses pengerjaannya. SUS memiliki beberapa kelebihan diantaranya tahapan evaluasi lebih mudah dan dimengerti oleh responden, menggambarkan hasil yang maksimal meskipun melibatkan sampel yang sedikit, dan bisa membedakan antara aplikasi apakah dapat digunakan dengan baik atau tidak. Cara penghitungan yang jelas dalam melakukan evaluasi dimiliki oleh SUS,

sehingga diharapkan nilai evaluasi yang didapatkan memiliki tingkat ketepatan yang bisa dipertahankan

2.2 APLIKASI

Menurut [3] aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru. Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user.

2.3 E-BRANCH

Dikutip dari Kristin [4] Aplikasi E-Branch adalah system yang dapat mempermudah nasabah untuk bertransaksi perbankan, khususnya dalam hal pengisian formulir. Yang pada tujuannya untuk membantu anda dalam layanan customer service seperti pembukaan rekening dan pengajuan kartu kredit, dan juga dapat membantu untuk layanan teller seperti menyetor atau menarik uang. Dilihat dari fungsi tersebut, layanan E-Branch memang mirip seperti layanan di bank. Adanya customer service dan teller lah yang membuatnya sama. Bedanya terletak pada cara mengaksesnya. Seperti namanya, eBranch seolah menggantikan keberadaan fisik kantor cabang dengan digital. Layanan customer service pada eBranch menyediakan menu pembukaan rekening dan pengajuan kartu kredit. Kedua jenis transaksi itu membutuhkan pengisian formulir. Jika dilakukan di kantor cabang, justru akan memakan banyak waktu. Bank Central Asia adalah suatu Perusahaan swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup produsen rokok terbesar keempat di Indonesia, Djarum. Bank Central Asia bergerak dalam bidang layanan perbankan komersial dimana aktivitas utamanya adalah pengumpulan dana pabrik, menyalurkan kredit, dan pendapatan non bunga untuk ritel dan korporasi.

2.4 METODE SUS

Dalam penelitian [5] menyebutkan bahwa Metode System Usability Scale (SUS) adalah cara untuk melakukan pengujian usability sebuah aplikasi. SUS dikembangkan sebagai sebuah pengukuran usability yang “quick and dirty”. SUS merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability sistem komputer menurut sudut pandang subyektif pengguna . SUS dikembangkan oleh John Brooke sejak 1986. Instrumen SUS berupa kuesioner yang terdiri dari 10 item pertanyaan. Hingga saat ini, SUS banyak digunakan untuk mengukur usability dan menunjukkan beberapa keunggulan, antara lain:

- a. SUS dapat digunakan dengan mudah, karena hasilnya berupa skor 0–100
- b. SUS sangat mudah digunakan, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit
- c. SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan; dan
- d. SUS terbukti valid dan reliable, walau dengan ukuran sampel yang kecil . Skala pengujian dimulai dari rentang 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju)

Metode Perhitungan yaitu dengan instrument SUS dilakukan dengan mengikuti beberapa aturan sebagai berikut:

1. Setiap item pernyataan memiliki skor kontribusi.
2. Setiap skor kontribusi item akan berkisar antara 0 hingga 4.
3. Setiap pernyataan dengan nomor ganjil yaitu 1,3,5,7 dan 9 maka skala jawaban responden dikurangi 1. Setiap pernyataan dengan nomor genap yaitu 2,4,6,8 dan 10 maka 5 dikurangi skala jawaban responden. Untuk mendapatkan nilai keseluruhan system usability maka jumlah skor kontribusi dikalikan dengan nilai 2.5

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

3.1.1 Alat

Alat bantu (tools) yang dapat digunakan dalam penelitian ini antara lain, :

a) Perangkat keras (Hardware)

Dalam perancangan sistem ini, dibutuhkan perangkat keras (Hardware) yang berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak yang digunakan dalam perancangan sistem. Perangkat keras (Hardware) pendukung yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Laptop Asus X435S
- 2) RAM 4GB disertai SSD

b) Perangkat lunak (software)

- 1) Sistem operasi windows 10
- 2) Microsoft word 2016
- 3) Google chrome
- 4) Mendeley
- 5) Google form

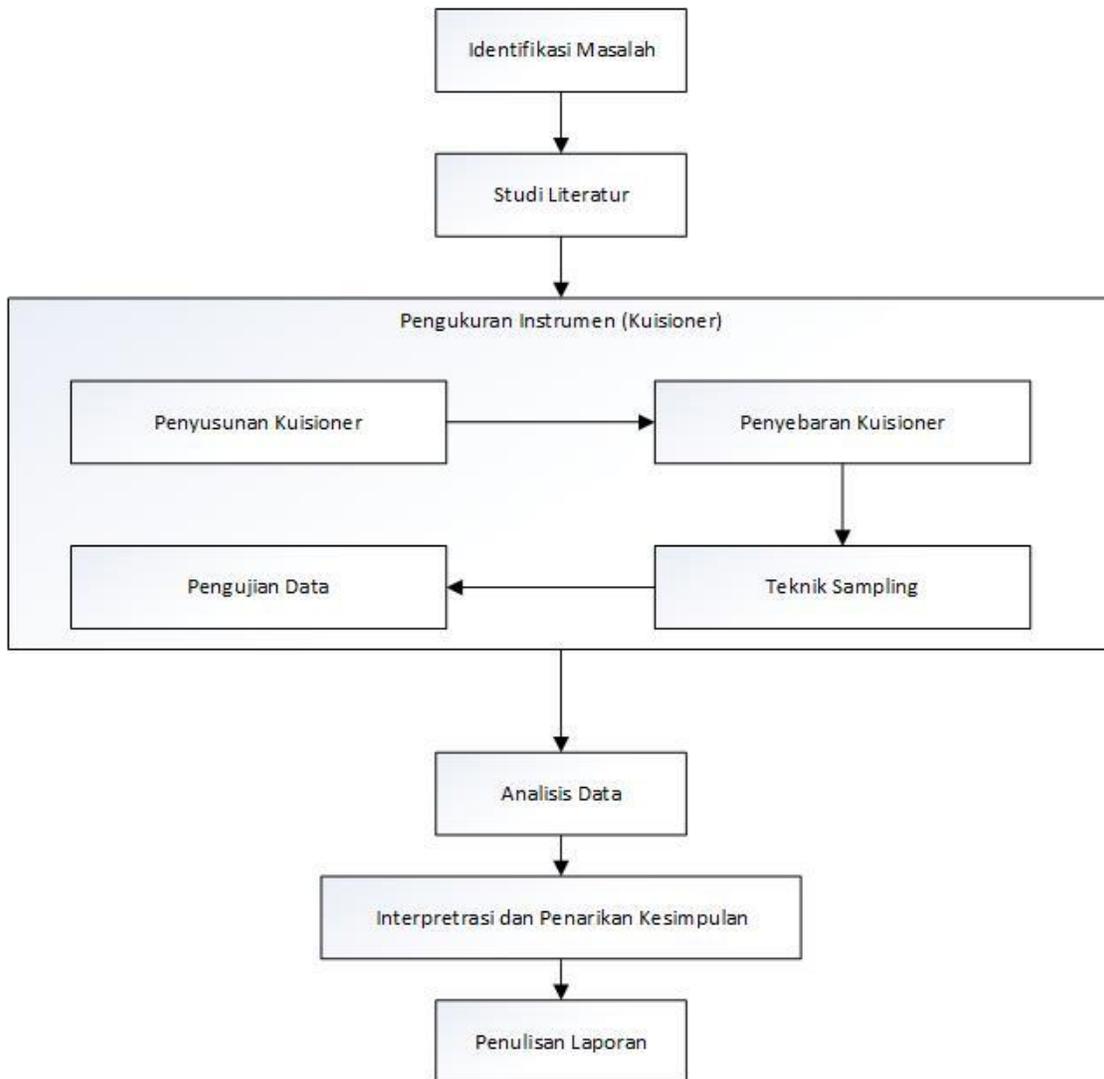
3.1.2 Bahan

Dalam penelitian ini dibutuhkan bahan yang dapat digunakan sebagai landasan, dimana bahan tersebut berupa data yang didapat dari objek penelitian

3.2 metode penelitian

3.2.1 kerangka penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif. Arti dari penelitian kuantitatif yaitu menghimpun data, mengolah, menganalisis dan menafsirkan angka-angka hasil perhitungan statistik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan rancangan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Jenis dalam penelitian ini adalah penelitian kausal. Penelitian kausal adalah penelitian yang memiliki tujuan utama untuk membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi (independent) dan dipengaruhi (dependent) dari variabel yang diteliti dan data yang diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif.



Berdasarkan kerangka kerja penelitian pada gambar tersebut dapat diurutkan pembahasan pada tiap tiap tahap penelitian sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah merupakan tahapan awal pengembangan masalah. Yang dimana suatu objek dalam satu situasi tertentu dapat kita kenali permasalahannya.

2. Studi literatur

Studi literatur adalah suatu tahapan dimana penulis melakukan penelusuran atau mencari informasi dengan cara membaca dan mengambil data yang berhubungan dengan masalah yang akan dijadikan sebagai dasar dalam melakukan penelitian.

3. Pengukuran instrument

Pengukuran instrument merupakan tahapan penulis melakukan pengukuran instrument dengan cara menyusun kuesioner dengan metode *system usability scale* yang memuat aspek pengukuran berupa angka dengan skala 1-5, kemudian melakukan penyebaran kuesioner kepada responden baik pengguna maupun tidak.

4. Analisis data

A. Metode *System Usability Scale* (SUS)

Analisis kualitas aspek *usability* dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner yang telah disusun kemudian dibagikan atau disebar kepada masyarakat umum sebagai lokasi penelitian aspek *usability*.

Perhitungan skor pada kuesioner SUS yakni sebagai berikut :

- Untuk pertanyaan ganjil yaitu mengurangi angka satu dari skor yang diberikan pengguna ($X-1$)
- Untuk pertanyaan genap yaitu angka lima dikurangkan skor yang diberikan pengguna ($5-X$)
- Jumlahkan semua hasil konversi diatas setelah itu hasil penjumlahan tersebut dikali dengan 2,5. Hasil yang didapat berada pada rentang skor 0 hingga 100
- Kemudian berikan grade berdasarkan skor yang diperoleh (misalkan 90-100 = grade nya A , 80-90 grade nya B, 70-80 grade nya C. skor SUS yang diperoleh dari seluruh responden kemudian dihitung rata rata nya dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$x = \frac{\sum x}{n}$$

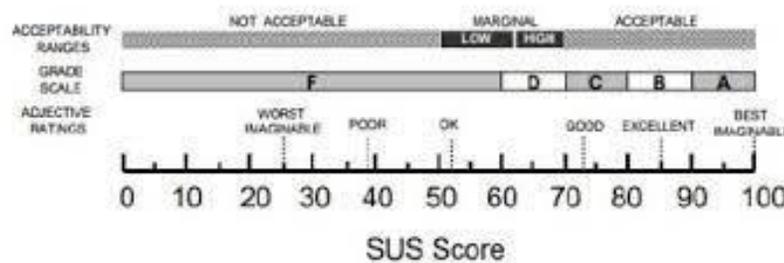
keterangan

x = skor rata rata

\sum = jumlah skor SUS

n = jumlah responden

telah membuat suatu range nilai yang dapat digunakan untuk membantu dalam menentukan apakah suatu skor SUS yang telah diperoleh menunjukkan suatu aplikasi dapat diterima dengan baik atau tidak dari segi kegunaan (*usability*) yakni sebagai berikut :



5. Interpretasi data dan penarikan kesimpulan

Interpretasi data merupakan suatu kegiatan memberikan interpretasi, yakni memberikan arti lebih luas dari penemuan penelitian yang dicakup dalam dua aspek, yakni menghubungkan hasil dari suatu penelitian dengan penemuan penelitian dengan penelitian yang lain dan menghasilkan suatu konsep yang bersifat menjelaskan atau menerangkan.

6. Penulisan laporan

Penulisan laporan adalah tahapan yang berbentuk penyampaian berita, keterangan, pemberitahuan ataupun pertanggung jawaban baik secara tertulis atau lisan.

Daftar pustaka

- [1] Aser Erma Setiawan, “Jenis Data Penelitian Kualitatif,” *Blogspot*, no. August, pp. 0–6, 2017, [Online]. Available: <http://asernulis.blogspot.com/2017/08/jenis-data-penelitian-kualitatif.html?m=1#:~:text=4>. Bentuk data utama penelitian, resmi%2C serta artikel surat kabar.
- [2] A. Fatmawati, P. Studi, I. Universitas, M. Surakarta, J. Tengah, and K. Kunci, “Evaluasi Usability pada Learning Management System OpenLearning Menggunakan System Usability Scale,” 2021.
- [3] M. (2018) Siregar, H. F., Siregar, Y. H., & Melani, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia. *JurTI (Jurnal Teknologi Informasi)*, 2(2), 113-121.,” *JurTI (Jurnal Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 113–121, 2018, [Online]. Available: <http://www.jurnal.una.ac.id/index.php/jurti/article/view/425>.
- [4] 资本深化、有偏技术进步与全要素生产率增长, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” 余东华 张鑫宇 孙婷, no. 1661231, 2019.
- [5] Z. Miftah and I. P. Sari, “Analisis Sistem Pembelajaran Daring Menggunakan Metode Sus,” *Res. Dev. J. Educ.*, vol. 1, no. 1, p. 40, 2020, doi: 10.30998/rdje.v1i1.7076.