

**EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI BRIMO
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Adinda Putri Padma Kusuma

8020190285

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI BRIMO
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*

Program Studi : Teknik Informatika

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Adinda Putri Padma Kusuma
- b. NIM : 8020190285
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/tgl Lahir : Jambi/ 20 Agustus 2002
- e. Alamat : Jl. Barau-Barau 1
- f. No Telepon : 082290632539
- g. Email : putriadinda372@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Penggunaan *smartphone* telah menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Besarnya minat masyarakat terhadap aplikasi membuat instansi baik pemerintah maupun swasta mencoba untuk meningkatkan pelayanan mereka melalui layanan digital. Pengguna *smartphone* di Indonesia dari hasil survei yang dilakukan oleh eMarketer memperkirakan besarnya jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia sebanyak 92 juta pengguna pada tahun 2019 (eMarketer, 2015)[1].

Pesatnya pertumbuhan pengguna *smartphone* tersebut berdampak positif pada pengguna internet dan *mobile banking* di Indonesia. *Mobile banking* merupakan salah satu aplikasi yang dapat menunjang aktivitas sehari-hari yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Adalah salah satu bank yang merilis aplikasi e-banking bernama BRImo yang merupakan singkatan dari BRImobile. Aplikasi BRImo mulai dirilis pada awal tahun 2019 dengan berbagai fitur yang dapat memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi seperti membuka rekening melalui aplikasi, tarik tunai tanpa kartu ATM, info mutasi tiap bulan, cek saldo rekening, transfer (ke sesama BRI atau antarbank), maupun membayar berbagai tagihan[2].

BRImo adalah sebuah aplikasi digital banking yang diluncurkan dengan sasaran utamanya adalah para pengguna milenial. Aplikasi BRImo memiliki beberapa keunggulan yaitu aplikasi BRImo terdapat teknologi *face ID* dan *finger print* untuk *login* ke aplikasi BRImo yang dapat mempermudah nasabah jika lupa *password* danantisipasi apabila *password* diretas atau diketahui orang lain.

Sebagai aplikasi yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, maka diharapkan aplikasi ini memiliki fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang baik. Namun, setelah dilakukan observasi melalui ulasan pengguna pada *Play*

Store, ternyata terdapat beberapa keluhan dari pengguna dan yang paling banyak dikeluhkan yaitu koneksi jaringan tidak stabil pada saat melakukan verifikasi diri untuk pendaftaran atau membuka rekening baru sehingga menyebabkan verifikasi gagal, padahal koneksi internet pengguna bagus dan lancar. Selain itu, terdapat keluhan pada saat ingin *login*, *user id* dan *password* tidak sesuai, padahal si pengguna sudah memasukan *user id* dan *password* yang benar. Berdasarkan keluhan pengguna yang telah dijabarkan, penulis akan melakukan pengujian terhadap aplikasi BRImo untuk mengukur tingkat *usability* dari aplikasi BRImo menggunakan metode *usability testing*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“EVALUASI *USABILITY* APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan di kaji penulis dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi *usability* pada aplikasi BRImo menggunakan metode *Usability Testing*”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar judul penelitian dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis melakukan batasan-batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi BRImo.
2. Evaluasi aplikasi BRImo menggunakan metode *Usability Testing*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi BRImo di wilayah Kota Jambi.
5. Pengolahan data menggunakan Microsoft Excel.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah

1. untuk mengetahui tingkat kebergunaan (*usability*) dan kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
2. Memberikan saran perbaikan kepada pihak bank untuk kepuasan naasabah.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti diharapkan mampu mengevaluasi dan mampu memberikan rekomendasi perbaikan.
2. Bagi Pengguna diharapkan dapat memberi kemudahan dalam mendapatkan informasi efektif dan efisien tanpa mengalami kendala yang tidak diinginkan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 EVALUASI

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

Menurut Yumarlin MZ (2019) “Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan, pengumpulan informasi untuk membantu pengambilan keputusan dan didalamnya terdapat perbedaan mengenai siapa yang dimaksudkan dengan pengambilan keputusan”[3].

2.2 USABILITY

Usability adalah ukuran yang didefinisikan oleh pengguna dalam menggunakan sebuah sistem sebagai alat bantu untuk mencapai suatu tujuan.

Wimmie Handiwidjojo dan Lussy Ernawati (2016: 50) berpendapat bahwa “*Usability* atau “kebergunaan” adalah tingkat kualitas dari sistem yang mudah dipelajari, mudah digunakan dan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat bantu positif dalam menyelesaikan tugas. Dalam konteks ini, yang dimaksud sebagai sistem adalah perangkat lunak”[4].

Menurut Ni Luh Putri Ari Wedayanti dkk (2019) “*Usability* diambil dari kata *usable* yang berarti tingkatan kualitas dari suatu produk yang mudah digunakan”[5].

Komponen dasar *usability* ada 5, yaitu : *Learnability* (Mudah dipelajari), *Efficiency* (Efisien), *Memorability* (Kemudahan dalam mengingat), *Errors* (Pencegahan Kesalahan), dan *User satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

2.3 APLIKASI

aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah data, bermain game dan lain-lain.

Menurut Jogiyanto dikutip oleh Ezrifal (2021) aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri[6].

2.4 BRIMO

BRImo adalah sebuah aplikasi digital banking yang dirilis pada tahun 2019 oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Aplikasi BRImo memiliki beberapa keunggulan, pertama dapat membuka tabungan secara online sehingga tidak perlu mengantri di kantor cabang dan penggunaan nama alias pada rekening nasabah, sehingga tidak perlu menghafal atau memasukkan nomor rekening tujuan. Kedua, aplikasi BRImo juga terdapat teknologi *face ID recognition* dan *finger print* untuk *login* ke aplikasi BRImo yang dapat mempermudah nasabah jika lupa *password* danantisipasi apabila *password* diretas atau diketahui orang lain. Ketiga, memberikan layanan kepada nasabah untuk dapat tarik tunai di mesin ATM tanpa menggunakan kartu, hal ini sangat memudahkan nasabah yang lupa membawa kartu ATM. Keempat, nasabah bisa melakukan transaksi pengisian pulsa, membayar kartu kredit, membeli tiket kereta, melakukan *top-up* saldo, dan berbagai macam promo menarik hanya dalam satu aplikasi[2].

Menurut Nadiatul Khaira dkk (2020) “Brimo adalah aplikasi terbaru yang masih dalam tahap pengembangan dimana *feedback* dari aplikasi BRI *Mobile Banking* sangat dibutuhkan untuk membantu pengembangan aplikasi BRImo”[1].

2.5 USABILITY TESTING

Usability testing merupakan salah satu cara untuk mengevaluasi suatu produk atau layanan dengan mengujinya kepada pengguna yang diwakilkan.

Menurut Ni Luh Putri Ari Wedayanti dkk (2019)“*Usability Testing* adalah salah satu kategori metode dalam evaluasi *usability* yang digunakan untuk mengevaluasi sebuah produk dengan mengujinya langsung pada pengguna”[5].

Menurut Vederico Pitsalitz Sabandar dan Harry Budi (2018) “*Usability testing* merupakan salah satu teknik dalam evaluasi *usability* yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Untuk mengumpulkan data, maka diperlukan *task scenarios* guna memandu user dalam menggunakan aplikasi, serta sebagai alat instrument untuk mengukur tingkat efektivitas dan efisiensi terhadap penggunaan aplikasi tersebut”[7].

Teknik ini dapat digunakan dengan cara menentukan user, melakukan pemilihan fungsi, membuat tugas *usability testing*, menentukan waktu *usability testing*, melaksanakan *usability testing*, melakukan analisa data dengan cara merekam atau mencatat hasil dari *usability testing*, melakukan pengukuran *usability* dengan menggunakan kuesioner, dan terakhir melakukan analisis untuk rekomendasi perbaikan sistem kedepannya

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

1. Alat Penelitian

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Dalam perancangan sistem ini dibutuhkan perangkat keras (*Hardware*) yang berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak yang digunakan dalam perancangan sistem.

1. Laptop: Asus TUF Gaming F15 FX506LI dengan spesifikasi Processor : intel® Core™ i5-10300H CPU @ 2.50GHz 2.5GHz
2. Printer Epson l3110
3. *Smartphone*

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Dibawah ini adalah perangkat lunak (*Software*) yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Sistem Operasi Windows 10
2. Google Form
3. Microsoft Windows
4. Microsoft Excel
5. Aplikasi BRImo.

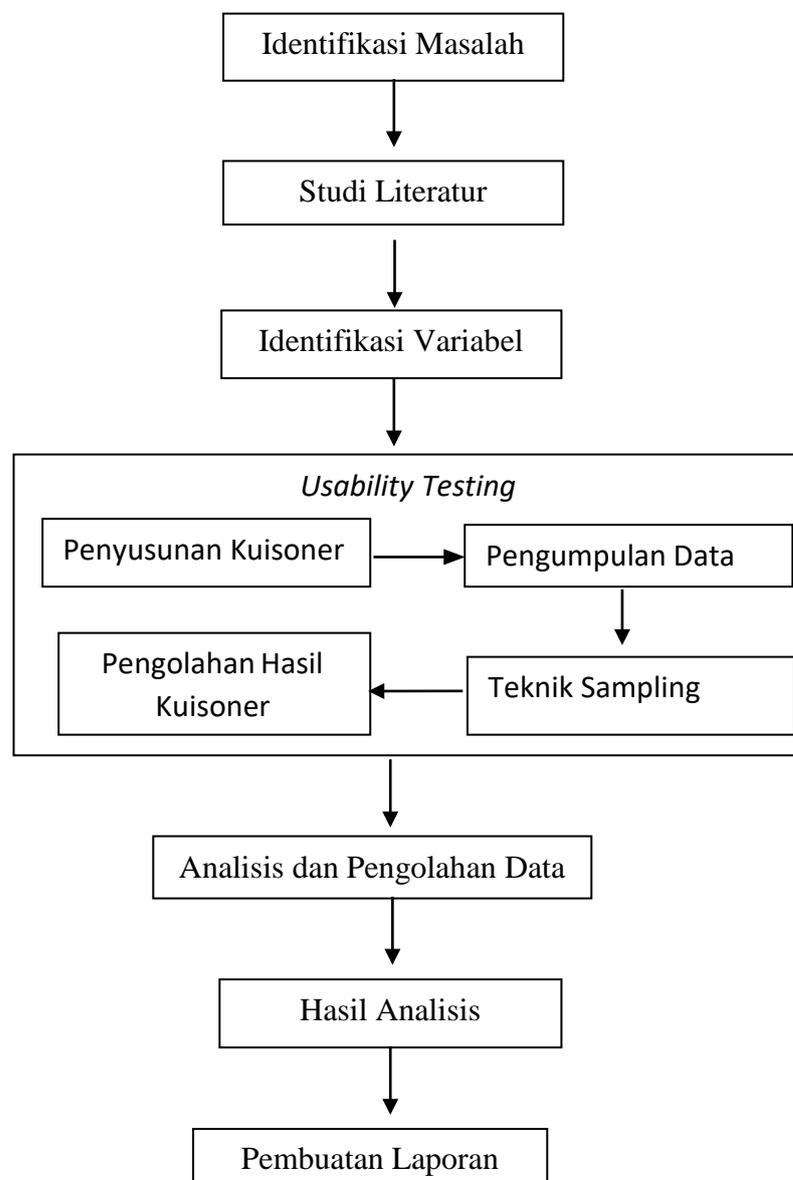
2. Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini dibutuhkan bahan yang dapat digunakan sebagai landasan yang dimana bahan penelitian tersebut berupa data-data yang didapat dari pengisian kuesioner (Google Form) oleh pengguna dari aplikasi BRImo.

3.2 METODE PENELITIAN

3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan urutan langkah-langkah yang harus dilakukan sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Adapun langkah-langkah yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2.1



Gambar 3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.2.1 dapat dijelaskan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi dan merumuskan permasalahan, apa saja kelebihan dan kekurangan dari aplikasi BRImo, dan informasi lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Studi Literatur

Pada tahapan ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal, artikel ilmiah dan internet, sehingga penelitian ini memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai.

3. Identifikasi Variabel

a. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah *Learnability, Memorability, Efficiency, Errors, User's Satisfaction*.

b. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel terikat pada penelitian ini adalah usability aplikasi BRImo.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden.

5. Hasil Analisis

Pada tahap ini akan menunjukkan hasil dari hipotesis dengan menggunakan microsoft Excel.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap terakhir ini, maka penulis melakukan pembuatan laporan akhir yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

3.3 JADWAL PENELITIAN

No	Nama Kegiatan	2022															
		Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Proposal	■															
2	Identifikasi Masalah		■														
3	Studi Literatur		■	■													
4	Pengumpulan Data		■	■	■	■	■										
5	Analisis dan Pengolahan Data					■	■	■	■	■	■	■	■				
6	Penyusunan Laporan													■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Khaira, H. M. Az-Zahra, and A. N. Rusydi, “Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking dengan Metode UX Curve (Studi Kasus : BRI Mobile Banking),” *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, p. 1003, 2020.
- [2] F. H. Agustinus Yanuar Budhi Heriyanto, Mutiara Ranti, Ahmad Rojikun, “PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICEDAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA APLIKASI BRImo,” *Ekonomika*, vol. 14, p. 260, 2021.
- [3] Y. MZ, “EVALUASI PENGGUNAAN WEBSITE UNIVERSITAS JANABADRA DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING,” *Inf. Interaktif*, vol. 1, 2016.
- [4] W. Handiwidjojo and L. Ernawati, “Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit) No Title,” *JUISI*, vol. 02, 2016.
- [5] I. K. A. P. Ni Luh Putri Ari Wedayanti, Ni Kadek Ayu Wirdiani, “Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing,” *MERPATI*, vol. 7, 2019.
- [6] E. Sany, “Aplikasi eVoting Pada Pemilihan Presiden Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Universitas Nurdin Hamzah,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 398–408, 2021.
- [7] V. P. S. dan H. B. Santoso, “Evaluasi Aplikasi Media Pembelajaran Statistika Dasar Menggunakan Metode Usability Testing,” *Teknika*, 2018.