

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2016 muncul aplikasi perbankan yang bernama Jenius bank BTPN, terhitung pertahun 2021 aplikasi jenius sudah berjalan sekitar 5 tahun berkiprah di tanah air dan tahun 2021 aplikasi jenius berhasil mendapatkan pengguna baru/nasabah baru sekitar 3,1 juta. Aplikasi Perbankan Jenius adalah aplikasi pertama yang bisa membuka tabungan tanpa harus datang ke bank langsung, jenius memiliki fitur membuka tabungan secara online sehingga nasabah bisa memiliki waktu flexible untuk membuka tabungan, dengan seiring berkembang zaman banyak bermunculan aplikasi sejenis seperti jenius, aplikasi tersebut tentunya memiliki UI/UX yang baik sehingga jenius memerlukan UI/UX yang baru untuk menunjang kepuasan customer terhadap aplikasi Jenius bank BTPN. Sehingga aplikasi Jenius bank BTPN selalu mendapatkan kepuasan dihati para customer/nasabahnya.

Aplikasi Perbankan Jenius bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi keuangan dan kelola kartu debit yang lebih baik. Aplikasi dilengkapi dengan fitur tabungan, pembayaran, mengontrol aktivitas keuangan, dan yang terakhir ada aksesibilitas. Namun sebagai aplikasi yang seharusnya mempermudah dan membantu dalam melakukan transaksi keuangan dengan cepat dan praktis aplikasi tersebut masih mendapatkan rating yang buruk dari pengguna barunya, sesuai dengan survey pada Google playstore, yang mana terdapat lebih dari 107.000 ulasan dengan rating bintang 1 nya adalah ulasan yang menyatakan jika aplikasi memiliki performa bahkan tampilan yang masih perlu diperbaiki.

Seperti *review* yang ada pada *google play store* banyak *customer* yang memberikan bintang satu atas pelayanan aplikasi Jenius Bank BTPN, *customer* merasa aplikasi jenius masih banyak yang *error* seperti resi tidak dapat dibuka, *history* transaksi cuma hanya bisa dibuka sampai bulan sebelumnya, dan untuk *interface* dipersimple sehingga tidak memakan memori terlalu

banyak, mengutip *review* yang diberikan oleh (Ahmad Bakri) pada 14-04-2021, pada *review* yang sama (Nia Chanel) memberikan *review* jika selalu gagal *login* kedalam aplikasi jenius.

Melihat permasalahan yang ada diatas maka perlu adanya evaluasi pada aplikasi jenius dengan menggunakan metode *usability testing*. *Usability testing* adalah pengujian sistem dengan menguji pada *user* yang representative (Nielsen, 2012). Pada penelitian kali ini *user* yang representatif pada penelitian ini adalah *user* yang belum pernah atau *user* lama yang menggunakan Aplikasi Perbankan Jenius, untuk penelitian ini peneliti mengambil rentang usia *user* 18 – 50 tahun, yang dianggap mampu menggunakan aplikasi pada smartphone dan pada usia lebih dari 18 tahun otomatis semua *user* sudah memiliki KTP untuk membuat sebuah akun perbankan. *Usability testing* dalam penelitian ini berguna untuk melihat semudah apa *user* menggunakan aplikasi, melihat seberapa cepat *user* melakukan tugas dan berapa banyak kesalahan *user* saat menjalankan tugas pada aplikasi.

Merujuk pada paragraph di atas penulis melihat dan mengamati bahwasannya aplikasi jenius bank BTPN masih memiliki ke kurangan pada kegunaan aplikasi tersebut terutama berfokus pada tampilan aplikasi jenius. Disini penulis bertujuan akan meneliti aplikasi tersebut guna mendapatkan hasil penelitian yang nantinya akan di gunakan untuk merekomendasikan aplikasi sehingga dengan harapan aplikasi jenius Bank BTPN dapat melakukan pembaruan atau perubahan pada aplikasi yang mereka buat.

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti ingin mengambil judul “**ANALISA *USABILITY* APLIKASI JENIUS BANK BTPN MENGGUNAKAN *HEURISTIC EVALUATION METHOD***”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah, “**analisa *usability* pada aplikasi jenius bank BTPN menggunakan *heuristic evaluation method***”

### 1.3 Batasan Masalah

Agar cakupan penelitian tidak terlalu luas, maka diperlukan batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu : Evaluasi *usability* yang dilakukan mengukur sepuluh aspek yaitu *Visibility of system status, Match between system and the real world, User control and freedom, Consistency and standards, Error prevention, Recognition rather than recall, Flexibility and efficiency of use, Aesthetic and minimalist design, Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors, Help and Documentation.*

### 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa performa sistem yang di pertimbangkan untuk mengetahui apakah *usability* aplikasi jenius Bank BTPN sudah efektif dan efisien.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat pada penelitian ini sebagai berikut :

#### 1.5.1 Manfaat Praktis

##### 1. Bagi Peneliti

Dari penelitian dan proses yang dilalui selama melakukan penelitian mengenai *usability testing* peneliti mendapat banyak pengalaman baru, pengetahuan dan wawasan baru mengenai teori dan metode untuk melakukan evaluasi *usability* pada suatu sistem.

##### 2. Bagi Perusahaan Terkait

Dengan adanya penelitian *usability* ini Aplikasi Jenius Bank BTPN bisa mendapatkan data dan hasil uji serta rekomendasi perbaikan aplikasi Jenius yang dapat membantu dan bisa menjadi acuan dalam perbaikan aplikasi kedepannya. Sehingga nantinya perbaikan aplikasi juga jelas dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan pengguna.

##### 3. Bagi Pengguna

Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi Jenius Bank BTPN berdasarkan *usability testing* yang telah dilakukan. Sehingga nantinya dapat membantu dan bisa menjadi bahan

acuan dan pertimbangan dalam perbaikan aplikasi Jenius Bank BTPN kedepannya guna meningkatkan efisiensi, efektifitas, kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Juni 2021, Serta tempat penelitian berada dikota Palembang, provinsi sumatera selatan yang beralamat lengkap pada “Jl. Jend. Sudirman No. 16, 20 Ilir D. IV, Ilir Timur I, Palembang City, South Sumatra 30126”

### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan laporan ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan pengembangan sistem yaitu:

- a) Observasi (pengamatan) Metode ini dilakukan dengan cara mendatangi Bank BTPN cabang Palembang yang berada dijalan Jl. Jend. Sudirman No. 16, 20 Ilir D. IV, Ilir Timur I, Palembang City, South Sumatra 30126.
- b) Wawancara Kegiatan ini dilakukan dengan mewawancarai langsung ke pengguna/nasabah Bank BTPN.
- c) Metode Kepustakaan Metode ini menggunakan cara pengumpulan data dan informasi dari perpustakaan dengan membaca laporan Karya Ilmiah terdahulu, catatan selama perkuliahan, buku-buku serta referensi dari beberapa situs internet yang berkaitan dengan penyusunan laporan ini.
- d) Analisa Dokumen Metode ini dilakukan dengan cara menganalisa dokumen-dokumen yang berhubungan secara langsung dengan aplikasi jenius sehingga dapat menggunakan informasi tersebut secara langsung ke dalam penelitian ini