

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan internet saat ini sangatlah pesat, terlihat dari munculnya berbagai macam layanan yang beralih menjadi online. Munculnya perkembangan internet menjadikan segala informasi yang kita butuhkan di dapat dengan mudah dan cepat diperoleh. Efek perkembangan sistem informasi juga sudah mempengaruhi berbagai bidang atau sektor salah satunya sektor finansial, ditandai dengan munculnya berbagai inovasi sistem informasi terbaru yang memudahkan untuk melakukan pemrosesan transaksi. Sistem pemrosesan transaksi (*Transaction Processing System*) adalah bagian dari sistem informasi yang merupakan sistem yang menjalankan dan mencatat transaksi rutin harian dalam bisnis. Sistem pemrosesan transaksi ini dibutuhkan untuk memonitor operasional perusahaan dan sebagai penghubung perusahaan dengan lingkungan eksternal (Laudon & Jane P, 2008).

Sistem pemrosesan transaksi adalah bentuk sistem informasi paling sederhana karena fungsinya adalah mencatat data, memproses data dan menghasilkan informasi baku. Sistem pemrosesan transaksi yang digemari saat ini khususnya di Indonesia yaitu sistem pemrosesan berbasis layanan digital. Layanan digital mulai berkembang pada tahun 2018 dengan adanya pergeseran yang signifikan dalam penggunaan untuk transaksi sehari-hari (McKinsey, 2018). Layanan digital milik perbankan merupakan layanan pertama yang berkembang dan digunakan oleh masyarakat Indonesia. Bank – bank di Indonesia mulai mengadopsi dan menyediakan berbagai layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Layanan digital yang mulai digemari masyarakat Indonesia saat ini adalah aplikasi *mobile banking*, hal tersebut terjadi karena kondisi terkini dan tren dalam penggunaan *smartphone* (McKinsey, 2018).

Layanan *mobile banking* tidak hanya diadopsi oleh bank-bank besar seperti bank milik pemerintah pusat, bank swasta dan bank luar negeri. Bank-

bank daerah juga ikut berperan dalam peningkatan penggunaan *mobile banking*, salah satunya PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Atau yang disebut dengan Bank Sumsel Babel, Bank Sumsel Babel juga menyediakan berbagai layanan digital berupa *sms banking*, *mobile banking*, *internet banking* dan uang elektronik untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Aplikasi Bank Sumsel Babel (BSB) *Mobile* baru dirilis tanggal 4 November 2018 dan telah menerima *rating* sebesar 2,7 dan menerima kurang lebih 4 ribu ulasan pada tahun 2023. BSB *Mobile* memiliki fitur antara lain cek saldo, cek mutasi, transfer antar rekening Bank Sumsel Babel, transfer rekening antar Bank, pembayaran (PDAM,Halo), pembelian (Voucher Simpati,AS,XL dan Tri),Payment by *QR Code*, Cek Saldo dan Top Up BSB Cash (SumselBabel, 2023).

Berdasarkan data ulasan yang peneliti amati di aplikasi BSB *Mobile* banyak keluhan dari pengguna BSB *Mobile*, tentang tampilan dan sistem dari BSB *Mobile* yang masih banyak kekurangan. Mulai tampilan kurang bersahabat dengan pengguna, fitur-fitur yang masih belum tersedia, serta sering terjadinya eror, yang membuat kenyamanan pengguna kurang maksimal. Dengan kekurangan tersebut penulis berkeinginan untuk melakukan analisis terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) dan kepuasan pengguna terhadap tampilan kinerja sistem BSB *Mobile* (*user interface*) dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), Dimana metode ini focus terhadap 5 variabel yaitu ; (*learnability*), (*efficiency*), (*memorability*), (*errors*), (*satisfaction*), dengan harapan akan hasil penelitian nanti dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak PT Bank Sumsel Babel untuk meningkat dan memperbaiki tampilan serta kinerja dari BSB *Mobile*. Sehingga kedepannya pengguna BSB *mobile* dengan dengan nyaman dan aman, serta mempermudah dalam melakukan transaksi. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi *Usability* Aplikasi BSB *Mobile* Menggunakan *System Usability Scale*".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel Kas Bina Darma dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Untuk dapat memberikan informasi kepada pihak Bank Sumsel Babel Kas Bina Darma apakah aplikasinya sudah layak digunakan oleh pengguna.

1.4 Batasan Masalah

1. Evaluasi hanya dilakukan pada aplikasi mobile banking BSB (Bank Sumsel Babel) kas Bina Darma berdasarkan penilaian subjektif *usability* terhadap pengguna.
2. Penelitian menggunakan 10 item pertanyaan berdasarkan metode *System Usability Scale* dengan 4 point skala likert.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran terkait tentang kondisi terkini *usability* aplikasi mobile banking yang di analisis sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam peningkatan performa aplikasi tersebut.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk perbaikan aplikasi mobile banking BSB.