

Abstrak

Mobile Banking merupakan terobosan baru pada sebuah sistem perbankan dimana nasabah tidak perlu lagi melakukan layanan pada bank dengan datang langsung ke bank, namun menggunakan perangkat *smartphone* yang harus terhubung pada jaringan internet. Pada tahun 2015 nasabah di Indonesia sekitar 60 juta jiwa dari total penduduk Indonesia yang berjumlah kisaran 250 juta jiwa, namun pengguna *Mobile Banking* di Indonesia kurang lebih hanya 475.000. Kelebihan yang dimiliki oleh *Mobile Banking* Bank Mandiri diantaranya adalah melakukan transaksi tanpa harus melalui *SMS Banking* terlebih dahulu, melakukan transfer dengan nominal minimal 1 rupiah dan tanpa ada biaya tambahan untuk transfer sesama Bank Mandiri. Penelitian ini meneliti tentang usability dari sebuah aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri versi 1.0.8 melalui dua cara yakni dengan melakukan beberapa *task* atau tugas kepada responden, kemudian menyebar kuesioner kepada responden yang sama. Jenis partisipan yang digunakan sebagai responden adalah *novice* dan *expert*. Data diolah secara kuantitatif dan kualitatif, pada data kuantitatif menghitung nilai usability pada 5 aspek *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, dan *Satisfaction*. Data kualitatif didapatkan dari *open-ended question* yakni kelebihan, kekurangan, dan usulan perbaikan. Usulan perbaikan tidak secara menah langsung dimasukkan sebagai bahan evaluasi, namun terlebih dahulu diolah dan dikategorikan.

Kata kunci: *Mobile Banking*, Usability, *Independent t-test*, Kuesioner

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Asumsi Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Ergonomi	5
2.2 Usabilitas	6
2.3 Kuesioner	7
2.3.1 Skala Likert.....	8
2.3.2 Populasi	8
2.3.3 Sampel	9
2.3.4 Teknik Purposing Sampling.....	9
2.4 Smartphone.....	9
2.5 Mobile Banking.....	10
2.6 Focus Group Discussion (FGD)	12
2.7 Uji Validitas.....	13
2.8 Uji Reliabilitas.....	13
2.9 Uji Two-sample T-test	13
2.10 Penelitian Terkait.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Objek Penelitian.....	15
3.3 Subjek penelitian.....	15

3.4 Waktu dan Tempat	16
3.5 Jenis/Tipe Data.....	16
3.6 Peralatan dan Bahan Penelitian.....	17
3.7 Teknik Pengambilan Data.....	17
3.7.1 Usability Testing.....	21
3.7.2 Aspek Yang Ingin Dicapai	21
3.7.3 Kuesioner Usability	22
3.7.4 Evaluasi Usabilitas	25
3.8 Alur Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Implementasi	27
4.1.1 Demografi responden	27
4.2 Hasil Penyelesaian Task	28
4.2.1 Task 1	28
4.2.1.1 Uji Normalitas.....	29
4.2.1.2 Uji Homogenitas.....	31
4.2.1.3 Uji Two-sample t-test.....	31
4.2.2 Task 2	32
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	33
4.2.2.2 Uji Homogenitas.....	34
4.2.2.3 Uji Two-sample t-test.....	35
4.2.3 Task 3	36
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	36
4.2.3.2 Uji Homogenitas.....	38
4.2.3.3 Uji Two-sample t-test.....	38
4.2.4 Task 4	39
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	40

4.2.4.2 Uji Homogenitas.....	41
4.2.4.3 Uji Two-sample t-test.....	42
4.2.5 Task 5	43
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	44
4.2.5.2 Uji Homogenitas.....	45
4.2.5.3 Uji Two-sample t-test.....	46
4.3 Hasil Kuesioner	46
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.2 Aspek Learnability.....	48
4.3.3 Aspek Efficiency.....	48
4.3.4 Aspek Memorability	49
4.3.5 Aspek Error	50
4.3.6 Aspek Satisfaction	51
4.4 Usulan perbaikan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Homepage Mobile Banking Bank BRI.....	12
Gambar 3.2 Lay out responden saat melakukan task.....	12
Gambar 3.3 Tampilan <i>log in</i>	18
Gambar 3.4 Tampilan jumlah saldo dan riwayat transaksi	18
Gambar 3.5 Tampilan proses transfer uang.....	19
Gambar 3.6 Tampilan pelayanan pembayaran	20
Gambar 3.7 Tampilan riwayat transaksi setelah melakukan transfer.....	20
Gambar 3.8 Diagram alir pengujian usabilitas pada aplikasi.....	21
Gambar 3.9 Diagram alir penelitian.....	26
Gambar 4.10 Demografi responden <i>novice</i>	27
Gambar 4.11 Demografi responden <i>expert</i>	27
Gambar 4.12 Waktu penyelesaian <i>task 1</i>	20
Gambar 4.13 <i>probability plot</i> responden <i>novice</i> pada <i>task 1</i>	29
Gambar 4.14 <i>probability plot</i> responden <i>expert</i> pada <i>task 1</i>	30
Gambar 4.15 Waktu penyelesaian <i>task 2</i>	32
Gambar 4.16 <i>probability plot</i> responden <i>novice</i> pada <i>task 2</i>	33
Gambar 4.17 <i>probability plot</i> responden <i>expert</i> pada <i>task 2</i>	34
Gambar 4.18 Waktu penyelesaian <i>task 3</i>	36
Gambar 4.19 <i>probability plot</i> responden <i>novice</i> pada <i>task 3</i>	37
Gambar 4.20 <i>probability plot</i> responden <i>expert</i> pada <i>task 3</i>	37
Gambar 4.21 Waktu penyelesaian <i>task 4</i>	40
Gambar 4.22 <i>probability plot</i> responden <i>novice</i> pada <i>task 4</i>	41
Gambar 4.23 <i>probability plot</i> responden <i>expert</i> pada <i>task 4</i>	41
Gambar 4.24 Waktu penyelesaian <i>task 5</i>	43
Gambar 4.25 <i>probability plot</i> responden <i>novice</i> pada <i>task 5</i>	44
Gambar 4.26 <i>probability plot</i> responden <i>expert</i> pada <i>task 5</i>	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 tabel jumlah responden beserta permasalahan yang terwakili	15
Tabel 3.2 Rekapitulasi tingkat kesuksesan melakukan <i>task</i>	17
Tabel 3.3 Aspek <i>Learnability</i>	23
Tabel 3.4 Aspek <i>Efficiency</i>	23
Tabel 3.5 Aspek <i>Memorability</i>	23
Tabel 3.6 Aspek <i>Error</i>	23
Tabel 3.7 Aspek <i>Satisfaction</i>	23
Tabel 3.8 Kuesioner.....	24
Tabel 4.9 hasil penyelesaian <i>task</i>	28
Tabel 4.10 <i>output</i> minitab uji homogenitas <i>task</i> 1	31
Tabel 4.11 <i>output</i> minitab uji <i>two-sample t-test task</i> 1	31
Tabel 4.12 <i>output</i> minitab uji homogenitas <i>task</i> 2	34
Tabel 4.13 <i>output</i> minitab uji <i>two-sample t-test task</i> 2	34
Tabel 4.14 <i>output</i> minitab uji homogenitas <i>task</i> 3	37
Tabel 4.15 <i>output</i> minitab uji <i>two-sample t-test task</i> 3	37
Tabel 4.16 <i>output</i> minitab uji homogenitas <i>task</i> 4	40
Tabel 4.17 <i>output</i> minitab uji <i>two-sample t-test task</i> 4	40
Tabel 4.18 <i>output</i> minitab uji homogenitas <i>task</i> 5	43
Tabel 4.19 <i>output</i> minitab uji <i>two-sample t-test task</i> 5	43
Tabel 4.20 hasil uji validitas kuesioner	43
Tabel 4.21 skor aspek <i>Learnability</i> responden <i>novice</i>	45
Tabel 4.22 skor aspek <i>Learnability</i> responden <i>expert</i>	45
Tabel 4.23 skor aspek <i>Efficiency</i> responden <i>novice</i>	46
Tabel 4.24 skor aspek <i>Efficiency</i> responden <i>expert</i>	46
Tabel 4.25 skor aspek <i>memorability</i> responden <i>novice</i>	47
Tabel 4.26 skor aspek <i>memorability</i> responden <i>expert</i>	47

Tabel 4.27 skor aspek <i>Error</i> responden <i>novice</i>	48
Tabel 4.28 skor aspek <i>Error</i> responden <i>expert</i>	48
Tabel 4.29 skor aspek <i>Satisfaction</i> responden <i>novice</i>	49
Tabel 4.30 skor aspek <i>Satisfaction</i> responden <i>expert</i>	49
Tabel 4.31 rekapan usulan perbaikan responden.....	52