

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menyebabkan penyebaran informasi tidak hanya melalui media *offline*. Media *online* juga turut memberikan kontribusinya dalam menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat umum (Sutedjo, 2012). Survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan bahwa lebih dari setengah penduduk Indonesia kini telah menggunakan internet, survei yang dilakukan sepanjang 2016 ini menemukan bahwa 132,7 juta orang Indonesia telah menggunakan internet, adapun total dari penduduk Indonesia sendiri sebanyak 256,2 juta jiwa (Kompas.com, 2017).

Peningkatan pengguna internet di Indonesia ini juga menjadi latar belakang beberapa bank di Indonesia menciptakan website atau yang sering disebut dengan *I-banking* guna memudahkan proses pelayanan pada *customer*. Fitur pelayanan yang disediakan juga hampir sama pada saat kita melakukan transaksi ke bank secara offline seperti mengecek saldo dan mengirim uang, namun ada beberapa perbedaan contohnya kita tidak perlu mengantri untuk dilayani, kita bisa melakukan transaksi kapan dan dimana saja. *I-Banking* merupakan sebuah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan (Pertiwi, 2013).

Menurut Databoks (2016), pengguna *smartphone* di Indonesia pada tahun 2016 mencapai 65,2 juta jiwa dan akan terus meningkat dengan prediksi pada tahun 2017 mencapai 74,9 juta jiwa. Peningkatan jumlah pengguna *smartphone* ini juga sudah diantisipasi oleh beberapa bank di Indonesia pada beberapa tahun lalu untuk menciptakan sebuah aplikasi bank pada *smartphone* guna semakin mudah mengakses bank dengan cara *online*. Pada pelayanan bank memiliki dua jenis layanan yakni secara *offline* dan *online*, pada pelayanan *online* terdapat *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Pelayanan *I-Banking* memiliki kekurangan yakni nasabah diharuskan untuk membuka browser terlebih dahulu guna mengakses akun yang mereka miliki, sedangkan pada *Mobile Banking* tidak

diperlukan membuka *browser* terlebih dahulu melainkan langsung mengakses melalui aplikasi yang tersedia di *smartphone*. Menurut Tempo.com, Pembayaran melalui perangkat transaksi menggunakan internet dari ponsel akan mengurangi biaya layanan keuangan sebesar 80 hingga 90 persen.

Menurut Kompas.com (2015), jumlah total dari pemilik rekening atau disebut nasabah di Indonesia hanya sekitar 60 juta orang dari total penduduk Indonesia yang berjumlah kisaran 250 juta jiwa, namun pengguna *Mobile Banking* di Indonesia kurang lebih 475.000 (Tempo.com, 2016). Bank BRI, Bank BCA dan Bank Mandiri merupakan tiga bank yang mendominasi perbankan Indonesia dan juga tiga bank terbesar di Indonesia. Fakta yang menunjukkan bahwa ketiga bank tersebut merupakan bank terbesar di Indonesia adalah dari aset yang dimiliki oleh masing-masing bank, pada posisi pertama adalah Bank Mandiri dengan jumlah aset sebesar 905,76 triliun, posisi kedua ditempati oleh BRI dengan jumlah aset sebesar 802,30 triliun, dan posisi ketiga terdapat BCA dengan jumlah aset sebesar 584,44 triliun (KOMPAS, 2017). *Mobile Banking* memiliki banyak faktor yang bermanfaat antara lain untuk transfer sejumlah uang dengan total nominal transfer minimal dapat 1 rupiah atau dapat dikatakan tidak ada patokan berapa jumlah yang bisa ditransfer. Kelebihan kedua adalah nasabah mampu mengakses *Mobile Banking* kapan dan dimana saja dengan syarat harus tersedia jaringan sinyal untuk terhubung ke internet.

Usabilitas berasal dari kata *usable* yang berarti dapat digunakan dengan baik. Usabilitas menunjukkan kemudahan manusia untuk menggunakan suatu alat atau objek buatan manusia lainnya untuk mencapai tujuan tertentu. Usabilitas menganalisa sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks tertentu digunakan. Karakteristik pada usabilitas ada lima yaitu mudah untuk dipelajari, efisien untuk digunakan, mudah untuk diingat, tingkat frekuensi kesalahan, tingkat kepuasan pemakai (Nielsen, 1993). *Mobile Banking* Bank Mandiri mempunyai kelemahan dan keunggulan. disinilah diperlukan pengujian usabilitas guna mengetahui apakah sudah tepat sasaran pelayanan ini dan mudahkan penggunaan dari pelayanan ini.

Penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan antara lain oleh Wignjoesoebroto et al. (2012) dengan menggunakan kuesioner yang bertujuan mengambil data kuantitatif, namun sangat sederhana yakni menggunakan metode skala *Likert* dengan skala 1 sampai 4 dan usulan perbaikan tidak dijelaskan karena tidak ada *form essay* pada kuesioner. Penelitian kedua yakni sebuah jurnal oleh Qasem (2015), jurnal ini memiliki kuesioner yang sangat lengkap dan marinci yang membahas mengenai *Internet Banking*, namun memiliki beberapa kekurangan seperti kuesioner yang tidak terdapat *form essay* didalamnya sehingga, usulan perbaikan dari responden tidak digunakan untuk perkembangan dari pelayanan *Internet Banking*.

Penelitian yang dilakukan dalam proses menempuh tugas akhir ini, peneliti akan menganalisa dan membandingkan tingkat usabilitas aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri, pengukuran usabilitas diukur dari dua segi yakni secara subjektif dengan cara mewawancarai responden melalui kuesioner, yang kedua secara objektif melalui tahapan responden melakukan *task* dan diukur waktunya. Tujuan yang dicapai adalah mendapatkan usulan perbaikan untuk perkembangan pelayanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri, oleh karena itu didapatkan judul “Analisis Usabilitas pada *Mobile Banking* (Studi kasus : Bank Mandiri).

1.2 Rumusan Masalah

Tingkat usabilitas dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri perlu dilakukan untuk mengetahui apakah sudah tepat guna pelayanan dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri terhadap nasabah, maka didapatkan rumusan masalah yang terjadi pada penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat usabilitas aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri diukur secara objektif ?
2. Bagaimana tingkat usabilitas aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri diukur secara subjektif ?
3. Bagaimana usulan perbaikan pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang penelitian merupakan suatu hal yang ingin dicapai dari rumusan masalah. Pada penelitian ini peneliti memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat usabilitas dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri secara objektif.
2. Mengetahui tingkat usabilitas dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri secara subjektif.
3. Mengetahui usulan perbaikan dari aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan diperoleh pada penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui perbandingan tingkat usabilitas aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri pada dua jenis responden.
2. Rekomendasi usulan perbaikan pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan batasan bahwa penelitian ini lebih fokus pada aspek usabilitas desain *interface* dan pelayanan pada aplikasi *Mobile Banking*.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi merupakan dugaan anggapan sementara yang belum terbukti kebenarannya memerlukan pembuktian secara langsung, memperkirakan yang belum terjadi juga termasuk ke dalam makna asumsi. Asumsi pada penelitian ini adalah kecepatan internet pada saat penelitian diasumsikan sama.