

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) dapat memudahkan pemanfaatannya untuk berbagai keperluan. Pengguna mengandalkan teknologi untuk menyelesaikan sesuatu. Pengguna dapat dengan mudah bertransaksi atau mencari informasi dan menjadi bergantung pada teknologi untuk menyelesaikan tugasnya. Salah satu teknologi yang digunakan adalah smartphone. Hal ini dikarenakan smartphone bersifat sederhana dan dapat dibawa-bawa saat bepergian. Ponsel pintar merupakan sarana komunikasi dengan sistem mirip komputer.

Salah satu perusahaan milik pemerintah yang bergerak di industri perbankan adalah Bank Nusa Tenggara Timur(NTT). Dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif, Bank NTT memiliki keunggulan seperti reputasi yang baik dan stabil sebagai Bank yang terkemuka di NTT, Bank NTT memberikan beberapa pelayanan untuk menunjang kebutuhan penggunanyadengan salah satu aplikasi Be Pung Mobile Banking. Aplikasi Be Pung Mobile Banking ini dirilis pada tanggal 16 Juli 2021 pada saat HUT Bank NTT yang ke- 59 Tahun. Be Pung Mobile Banking ini memberikan layanan kemudahan untuk melakukan beberapa transaksi online seperti saldo, transfer internal, transfer *online, virtual, Bi-Fast* dan pembelian pulsa. Aplikasi Be Pung Mobile Banking pun dapat didownload pada smartphone dengan OS Android dan IOS.

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 wawancara kepada beberapa mengeluhkan setelah menggunakan aplikasi mengalami kesulitan untuk mengecek saldo dan mencari bukti transaksi. Permasalahan tersebut merupakan bagian dari masalah *usability* yang ada pada aplikasi *Be Pung Mobile* maka akan mempengaruhi kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut masalah yang sering dialami pengguna yaitu pengguna sering mengalami kesulitan dalam memasukkan pin yang salah, yang mengakibatkan kesulitan dalam memeriksa saldo dan mencari bukti transaksi. Dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan tentang kepuasan pengguna, diperlukan suatu bentuk penelitian yang akan melakukan pengujian *usability* pada aplikasi *Be Pung Mobile* menggunakan metode *Usability Testing*. Harapannya penelitian ini akan memberikan informasi yang berguna terkait aplikasi *Be Pung Mobile*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang maka dirumuskan permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat usability aplikasi *Be Pung Mobile* Bank NTT?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang, dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada nasabah Bank NTT yang memanfaatkan aplikasi *Be Pung Mobile*.
2. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, memberikan kebebasan kepada pengguna untuk memberikan jawaban.
3. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode uji kegunaan.
4. Pembeding hasil analisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *usability* dari aplikasi *Be Pung Mobile* Bank NTT.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Be Pung Mobile* melalui pengujian *usability*.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Metodologi Penulisan Tugas akhir ini berfungsi sebagai ringkasan luas dari kelima (5) bab materi tertulis, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas tentang studi kasus atau penelitian terdahulu, yang berkaitan dengan pengujian *usability testing* dan menjelaskan teori-teori penunjang dalam penelitian ini sebagai salah satu dasar pembelajaran untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk melakukan pengujian kegunaan, mulai dari pengumpulan data hingga penggunaan SPSS untuk pengujian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap bab ini akan dibahas tentang pembahasan dari hasil analisis kerja.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengembangan sistem serta saran terhadap sistem untuk perkembangan selanjutnya.