

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Peneliti Terdahulu**

Penelitian sebelumnya oleh Khaira et al., pada tahun 2020 berjudul "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking dengan Metode *UxCurve* (Studi Kasus: BRI Mobile Banking)" menunjukkan hasil yang positif terhadap pengalaman pengguna.

Penelitian selanjutnya oleh Yuwono et al., pada tahun 2019 berjudul "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia dengan Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)" menyatakan bahwa partisipan penelitian memberikan kesan yang baik terhadap kedua aplikasi tersebut berdasarkan analisis menggunakan kuesioner *UEQ*.

Penelitian lainnya oleh Isnain & Sulaiman, pada tahun 2021 dengan judul "Uji Kegunaan Aplikasi *Auto Reply Messenger* Menggunakan SUS" membahas keuntungan penggunaan media sosial, terutama *Facebook*, sebagai *platform* perdagangan dan promosi produk. Penelitian ini menitikberatkan pada penggunaan *auto reply chat messenger* untuk memeriksa persyaratan *reseller Brutalis Denim*, mengidentifikasi pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan, dan mengimplementasikan perbaikan pada *Facebook Messenger*.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Wirawan dan rekan pada tahun 2017 berjudul "Pengujian Usability Menggunakan Model *Human-Computer Interaction* Studi Kasus pada Aplikasi *Hoax Buster Tools*". Fokus penelitian ini adalah Aplikasi *Hoax Buster Tools*, sebuah aplikasi anti-*hoax* untuk *smartphone* yang kompatibel dengan sistem operasi *mobile Android*. Aplikasi ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memverifikasi kebenaran informasi sebelum disebarluaskan. Selain itu, konten yang diragukan kebenarannya dapat diidentifikasi dan disembunyikan. *Hoax Buster Tools* menyediakan berbagai alat, seperti mesin pencari untuk *web*, video, atau foto, yang dapat digunakan pengguna sesuai dengan kebutuhan mereka dalam memverifikasi berita bohong yang sedang beredar.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1.	(Khaira et al., 2020)	Penelitian ini menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi <i>Mobile Banking</i>	dengan menerapkan metode <i>Ux curve</i>	Hasil penelitian menunjukkan adanya perubahan yang signifikan pada pengalaman pengguna.
2.	(Achmad, 2019)	Evaluasi ketergunaan dilakukan pada aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i>	dengan menggunakan metode <i>Usability Testing</i> dan <i>System Usability Scale (SUS)</i> .	Berdasarkan perhitungan kesuksesan, evaluasi learnability dari lima peserta menunjukkan hasil sebesar 60%.

3.	(Isnain & Sulaiman, 2021)	Penelitian ini melakukan pengujian ketergunaan pada aplikasi <i>Auto Reply for Messenger</i>	dengan menerapkan <i>System Usability Scale (SUS)</i> .	Hasil perhitungan akhir SUS menunjukkan nilai rata-rata sebesar 81, yang mengindikasikan bahwa sistem yang digunakan diterima dengan baik oleh para <i>reseller</i> .
4.	(Siliwangi & User, 2021)	Pengujian ketergunaan dilakukan menggunakan Model <i>Human-Computer Interaction</i>	studi kasus aplikasi <i>Hoax Buster Tools</i>	Data yang diolah telah memenuhi standar uji reliabilitas yang ditetapkan.

Sumber: Olah data Penulis, 2023

Penelitian terkini mengacu pada kajian yang dilaksanakan oleh Yuwono dkk., pada tahun 2019 dengan judul "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia melalui Penerapan Metode Uji Kepuasan Pengguna dan Pengalaman Pengguna (Studi pada Aplikasi JakOne Mobile dan BCA Mobile)". Sebagai perbandingan dengan penelitian sebelumnya, analisis usability pada aplikasi Be Pung Mobile akan dilakukan dengan menerapkan *metode usabilitytesting*.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengujian

Pengujian adalah proses melaksanakan evaluasi pada sebuah perangkat, baik secara manual maupun otomatis, untuk memverifikasi apakah perangkat tersebut telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Tujuan dari pengujian adalah untuk menentukan sejauh mana perangkat telah memenuhi kebutuhan pengguna dan apakah tahap pengembangan perangkat sesuai dengan metodologi yang digunakan. Pelaksanaan pengujian perangkat biasanya disesuaikan dengan metodologi pembangunan perangkat yang umumnya digunakan. Meskipun demikian, perencanaan pengujian dimulai sejak tahap analisis.

Dalam pendekatan model *waterfall*, tahapan pengujian melibatkan pengujian pada tahap analisis, perancangan, dan pelaksanaan. Tujuan utama dari pelaksanaan perangkat lunak adalah:

- a. Menilai apakah perangkat yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan pengguna.
- b. Menilai apakah tahap pengembangan perangkat sesuai dengan metodologi yang diterapkan.
- c. Membuat dokumentasi hasil pengujian untuk menginformasikan kesesuaian perangkat yang diuji dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Hal ini melibatkan pembuatan tabel yang berisi kriteria tes dan evaluasi yang telah dilakukan.

Pada setiap tahap pengembangan, pelaksanaan pengujian perangkat umumnya mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Menentukan parameter yang akan diukur melalui pengujian.

2. Merencanakan cara pelaksanaan pengujian.
3. Membuat kasus uji (test case) yang mencakup data atau situasi yang akan diuji.
4. Menentukan hasil yang diharapkan atau hasil sebenarnya dari pengujian.

### 2.2.2 *Usability*

*Usability* dapat diartikan sebagai indikator atau tingkat kepuasan pengguna ketika berinteraksi dengan produk, sistem, aplikasi, teknologi, atau peralatan tertentu. Keberhasilan *usability* terletak pada efektivitas dan efisiensi penggunaan dalam konteks penggunaan yang dituju. Dalam konteks pembelian produk, keberlanjutan *usability* menjadi pertimbangan penting bagi pelanggan.

Berikut adalah definisi *Usability* dari beberapa sumber:

a. Menurut Nielsen (1993), *Usability* adalah evaluasi kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk, sistem situs *web*, aplikasi lunak, teknologi bergerak, atau peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna.

b. Menurut Hani, dkk (2000), *Usability* adalah tingkat efisiensi dan efektivitas penggunaan di antara pengguna, tugas, peralatan, dan lingkungan yang telah ditentukan.

c. Menurut ISO 9241 (1999), *Usability* mencakup sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam konteks tertentu. Konteks penggunaan melibatkan pengguna, tugas, dan peralatan (*hardware, software, dan material*). Definisi ini mengukur *usability* berdasarkan komponen seperti kemudahan pembelajaran (*learnability*), efisiensi (*efficiency*),

kemudahan diingat (*memorability*), kesalahan dan keamanan (*errors*), serta kepuasan (*satisfaction*).

Dari ketiga definisi tersebut, pengujian dalam penelitian menggunakan lima aspek *usability* atau lima atribut sebagaimana diusulkan oleh Jacob Nielsen dan sejalan dengan konsep *usability* menurut ISO 9241:11, yaitu:

1. Kemudahan Pembelajaran (*Learnability*): Seberapa cepat pengguna dapat menjadi mahir dalam menggunakan sistem dan sejauh mana sistem memungkinkan pengguna menjalankan fungsi sesuai keinginan mereka.
2. Efisiensi (*Efficiency*): Tingkat sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan dengan akurasi dan kelengkapan.
3. Kemudahan Diingat (*Memorability*): Kemampuan pengguna untuk mempertahankan pengetahuan setelah jangka waktu tertentu, terkait dengan penempatan menu yang konsisten.
4. Kesalahan dan Keamanan (*Errors*): Jumlah kesalahan yang dibuat oleh pengguna dan sejauh mana kesalahan tersebut mencakup ketidaksesuaian antara persepsi pengguna dan informasi yang disajikan oleh sistem.
5. Kepuasan (*Satisfaction*): Tingkat kenyamanan dan sikap positif pengguna terhadap penggunaan produk atau evaluasi subjektif terhadap pengalaman menggunakan sistem.

Pengujian kebergunaan (*usability testing*) menjadi salah satu metode evaluasi untuk menilai seberapa mudah antarmuka dapat digunakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan sistem.

### 2.2.3 Metode Usability Testing

Metode yang dimaksud adalah penggunaan *usability testing*, sebuah pendekatan yang berguna untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience/UX*) terhadap perangkat lunak, situs web, atau produk perusahaan. Metode ini melibatkan pengujian oleh sejumlah pengguna atau konsumen untuk menentukan sejauh mana kemudahan penggunaan produk atau situs web tersebut. Menurut situs resmi *usability*, metode uji coba *usability testing* harus disesuaikan dengan target pasar, objektivitas riset, dan ketersediaan sumber daya.

Terdapat tiga jenis *usability testing*, yaitu *Moderated* dan *Unmoderated Usability testing*. *Moderated testing* melibatkan pengujian langsung (*in-house*) atau jarak jauh (*remote*) yang dilakukan oleh peneliti dalam waktu yang bersamaan. Sementara itu, *unmoderated usability testing* melibatkan pengujian tanpa pengawasan langsung, memungkinkan peserta untuk melakukannya dari rumah dengan menggunakan perangkat pribadi, seperti *handphone*. Yang terakhir, tes yang melibatkan kehadiran peserta dan peneliti *UX* di lokasi yang sama termasuk dalam kategori pengujian jarak jauh dan tatap muka.

### 2.2.4 Be Pung Mobile Bank NTT



Gambar 2.1 Tampilan fitur *Be Pung Mobile*

Pada Gambar 2.1, terlihat tampilan dari fitur *Mobile Banking* Bank NTT yang disebut *Be Pung Mobile*. Layanan ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses layanan perbankan secara langsung melalui ponsel dengan mengirimkan perintah perbankan melalui paket data internet. *Be Pung Mobile* menawarkan 3 keunggulan utama:

a. Kemudahan Akses & Efisiensi Waktu

Dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui smartphone, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dan memonitor rekening secara real-time tanpa harus berkunjung ke bank fisik atau ATM.

b. Keamanan

Layanan digital *Be Pung Mobile* memiliki keamanan transaksi yang dapat melindungi nasabah dari risiko kejahatan *cyber*, memberikan rasa aman dan kenyamanan saat menggunakan layanan digital.

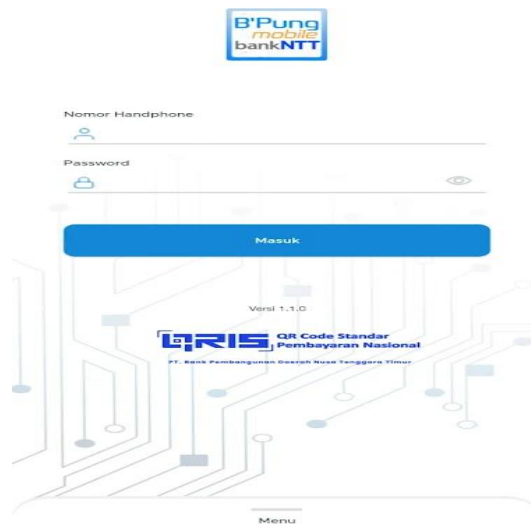
c. Fitur Pembayaran Lengkap

*Be Pung Mobile* menyajikan berbagai fitur pembelian dan pembayaran terkini, seperti transfer uang menggunakan *BI Fast*, pembayaran tagihan, *top up*, dan kemampuan pembayaran dengan *QRIS*. Selain itu, terdapat fitur inovatif lainnya, seperti Inisiasi Kredit dan Penarikan Tanpa Kartu.



Tabel 2.2 Fitur Pembayaran Lengkap

No	Biaya Transfer	Biaya Administrasi
1.	ATM Bersama	Rp. 6.500
2.	<i>Bi Fast</i>	Rp. 2.500
3.	Admin Pembelian Pulsa Isi Ulang	Rp. 1.500
4.	Admin Pembelian Pulsa Listrik	Rp. 3.000
5.	Admin Pembayaran Telkom	Rp. 2.500



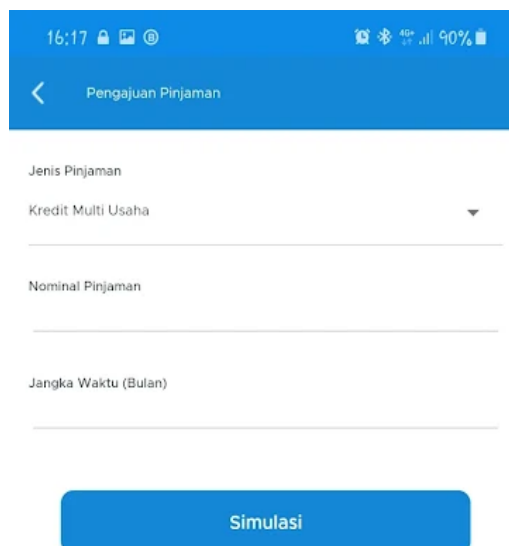
Gambar 2.2 Tampilan Halaman *Login Be Pung Mobile Bank NTT*

Pada Gambar 2.2 adalah gambar tampilan halaman *login* ketika ingin masuk untuk melakukan pengecekan saldo maka akan diminta untuk memasukkan No *Handphone* dan *Password*.



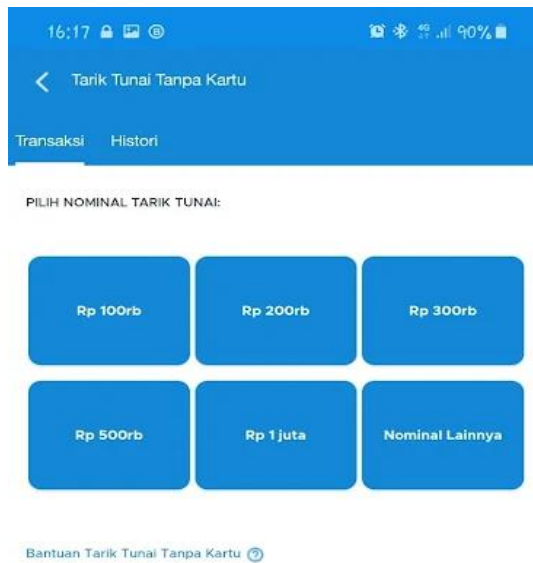
Gambar 2.3Tampilan Beranda *Be Pung Mobile* Bank NTT

Pada Gambar 2.3 Gambar Tampilan Beranda aplikasi *Be Pung Mobile* Bank NTT terdapat beberapa fitur yaitu transfer dan pembelian.



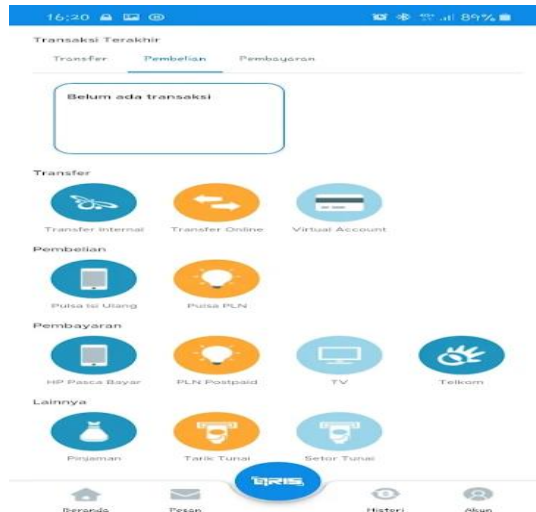
Gambar 2.4Tampilan Pengajuan Pinjaman di *Be Pung Mobile* Bank NTT

Pada Gambar 2.4 Merupakan tampilan ketika ingin melakukan pengajuan pinjaman di bank melalui Aplikasi *Be pung Mobile*.



Gambar 2.5 Laman Tarik Tunai Tanpa Kartu di *Be Pung Mobile* Bank NTT

Pada Gambar 2.5 ini adalah tampilan ketika ingin tarik tunai tanpa kartu ATM Bank NTT dan sudah terlihat dengan jelas jumlah nominal uang yang bisa ditarik.



Gambar 2.6 Tampilan Daftar Transaksi di *Be Pung Mobile* Bank NTT

Pada Gambar 2.6 adalah gambar tampilan daftar transaksi seperti transfer, pembelian dan pembayaran dan lainnya.



Gambar 2.7Tampilan Ubah *Password* dan *Pin* di *Be Pung Mobile Bank NTT*

Pada Gambar 2.7 ini adalah tampilan ketika ingin merubah *password* dan *pin* banking *Be pung Mobile*.

#### **2.2.4.1 Syarat dan Ketentuan Aplikasi *Be Pung Mobile Bank NTT***

Mempermudah kegiatan perbankan Anda di mana pun dan kapan pun, Bank NTT *Mobile Banking* hadir sebagai solusi yang praktis. Aplikasi ini dirancang menggunakan layanan data dari operator seluler yang digunakan di perangkat Anda, memungkinkan Anda melakukan transaksi perbankan melalui menu yang disesuaikan untuk *platform IOS, Blackberry, dan Android*.

Dengan Bank NTT *Mobile Banking*, Anda dapat menikmati berbagai fitur, termasuk pengisian ulang pulsa elektronik seluler, pembayaran tagihan, serta transfer antar rekening Bank NTT dan ATM Bersama. Untuk menggunakan aplikasi ini, registrasi diperlukan, dan Anda dapat melakukannya melalui ATM Bank NTT atau Kantor Layanan Bank NTT terdekat.

Sebagai pengguna terdaftar, Anda memiliki akses ke sejumlah layanan, antara lain:

- a. Informasi Saldo
- b. Transfer antar rekening Bank NTT dan ATM Bersama
- c. Pembelian pulsa elektronik seluler
- d. Pembelian *voucher* PLN Prepaid
- e. Pembayaran tagihan Kartu Halo, telepon rumah, TV Berlangganan, dan berbagai layanan lainnya.

#### **2.2.4.2 Ketentuan Penggunaan *Be Pung Mobile Bank NTT***

Nasabah memiliki kemampuan untuk memanfaatkan layanan Bank NTT *Mobile Banking* guna mendapatkan informasi atau melakukan transaksi perbankan sesuai dengan ketentuan berikut:

- a. Aplikasi Bank NTT *Mobile Banking* dapat diaktifkan setelah nasabah memasukkan PIN transaksi saat pertama kali, yang diperoleh saat proses registrasi.
- b. Jika nasabah tidak melakukan transaksi dalam jangka waktu tertentu, aplikasi secara otomatis akan keluar (*log out*) dan kembali ke menu *login* aplikasi.
- c. Saat melakukan transaksi perbankan menggunakan Bank NTT *Mobile Banking*, nasabah harus:
  1. Memastikan kebenaran dan kelengkapan data transaksi sebelum melanjutkan proses transaksi.
  2. Semua konsekuensi dari kelalaian atau kesalahan nasabah dalam bertransaksi menjadi tanggung jawab penuh nasabah.
- d. Instruksi yang diberikan nasabah melalui layanan aplikasi Bank NTT *Mobile*

*Banking* tidak dapat dibatalkan setelah diproses.

e. Setiap perintah yang diberikan nasabah menurut Syarat & Ketentuan layanan ini dianggap sah, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya, dan Bank tidak berkewajiban untuk memeriksa keabsahan transaksi tersebut.

f. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah nasabah jika:

1. Saldo rekening nasabah tidak mencukupi untuk melakukan transaksi perbankan.
2. Ada indikasi tindak pidana yang terkait dengan rekening nasabah yang digunakan dalam layanan ini.

g. Segala konsekuensi yang timbul akibat penyalahgunaan Bank NTT *Mobile Banking* menjadi tanggung jawab penuh nasabah dan melepaskan Bank dari segala tuntutan dari pihak manapun.

h. Sebagai bukti pelaksanaan transaksi, nasabah akan mendapatkan bukti transaksi yang tersimpan di kotak masuk (*inbox*) transaksi di aplikasi Bank NTT *Mobile Banking*.

#### **2.2.4.3 Penghentian Akses Layanan Bank NTT *Mobile Banking***

a. Layanan Bank NTT *Mobile Banking* akan dihentikan oleh Bank jika:

1. Ada permintaan tertulis dari pelanggan untuk mengakhiri layanan.
2. Ada pergantian nomor seluler yang telah terdaftar, dan pelanggan sudah memberitahukan kepada Bank secara tertulis untuk menghentikan layanan Bank NTT *Mobile Banking*.
3. Pelanggan menutup rekening yang telah didaftarkan untuk transaksi Bank NTT *Mobile Banking*.

4. Ada kewajiban sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku atau keputusan pengadilan.
  - b. Untuk mengaktifkan kembali layanan Bank NTT *Mobile Banking*, pelanggan perlu mendaftar kembali melalui ATM Bank NTT, menghubungi Kantor Layanan Bank NTT terdekat, dan mengunduh kembali aplikasi Bank NTT *Mobile Banking*.

#### **2.2.4.4 Lain-lain**

- a. Catatan transaksi dapat diarsipkan dalam buku tabungan atau rekening koran.
- b. Untuk menggunakan layanan transaksi dari Bank NTT *Mobile Banking*, pelanggan dapat menghubungi Halo Bank NTT di nomor 14013 atau mengunjungi Kantor Layanan Bank NTT terdekat.
- c. Bank berhak mengubah syarat dan ketentuan ini sesuai kebutuhan. Perubahan tersebut akan berlaku bagi pelanggan setelah pemberitahuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
- d. Pelanggan harus patuh terhadap ketentuan yang berlaku di Bank. Semua wewenang yang diberikan terkait dengan layanan ini akan tetap berlaku selama pelanggan menggunakan layanan Bank NTT *Mobile Banking* atau memiliki kewajiban tertentu kepada Bank. Pelanggan akan melepaskan Bank dari segala klaim jika Bank tidak dapat menjalankan perintah pelanggan, baik sebagian maupun seluruhnya, karena peristiwa atau alasan di luar kendali atau kemampuan Bank, seperti gangguan virus komputer, *web browser*, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, pemadaman listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, dan peristiwa atau alasan lain di luar kendali atau kemampuan Bank.

### **2.2.5 SPSS**

SPSS, sebagai salah satu perangkat lunak statistika yang sangat dikenal, telah menjadi pilihan yang luas digunakan oleh berbagai kalangan. Meskipun terdapat berbagai perangkat lunak statistika lain seperti *minitab*, *Syastat*, *Microstat*, dan sebagainya, SPSS membedakan dirinya dengan kelebihan yang signifikan, terutama dalam aplikasi ilmu sosial.

SPSS berfungsi sebagai alat dengan beragam keunggulan, terutama dalam mengaplikasikan model statistik di berbagai bidang. Ini mencakup aplikasi statistik yang sederhana seperti statistik deskriptif (rata-rata, median, modus, jumlah, persentase, minimum, maksimum, kuartil, persentil, rentang, distribusi, varians, deviasi standar, kesalahan standar, kemiringan, dan lain-lain).

Selain itu, SPSS juga mendukung statistik parametrik seperti perbandingan rata-rata, uji t sampel independen, uji t sampel berpasangan, Anova satu arah, Anova dua arah, uji *Chi Square*, analisis deret waktu, dan lain-lain. Selain itu, SPSS mendukung uji non-parametrik seperti uji crosstab, uji binomial, uji Kolmogorov-Smirnov, dan sebagainya.

### **2.2.6 Skala Likert**

Skala *Likert* adalah alat pengukuran sikap dan pandangan dalam penelitian. Metode ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden mengekspresikan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Umumnya, pertanyaan yang digunakan dalam penelitian disebut sebagai variabel penelitian dan dijelaskan dengan detail tertentu.



Pemberian nama skala *Likert* berasal dari penciptanya, yaitu Rensis *Likert*, seorang psikolog sosial terkemuka dari Amerika Serikat. Tingkat persetujuan dalam skala ini mencakup opsi 1 hingga 5, dengan rentang dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai tingkatan tersebut.

Tabel 2.3 Kriteria Pengukuran Skala Liter

No	Kriteria Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Cukup (C)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5