

**ANALISIS *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE*
PADA APLIKASI *MOBILE BANKING* *Livin by Mandiri* DAN *BRI*mo**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat S-1

Program Studi Teknik Informatika



Disusun oleh:

Labib Syakar Al Kumail

NIM. 18106050049

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2023

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2206/Un.02/DST/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Usability dan User Experience pada Aplikasi Mobile Banking Livin by Mandiri dan BRImo

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : LABIB SYAKAR AL KUMAIL
Nomor Induk Mahasiswa : 18106050049
Telah diujikan pada : Selasa, 15 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 64e2d083b8e16



Penguji I
Nurochman, S.Kom., M.Kom
SIGNED

Valid ID: 64e03c7201873



Penguji II
Eko Hadi Gunawan, M.Eng.
SIGNED

Valid ID: 64e114578d969



Yogyakarta, 15 Agustus 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64e3241e79ac5



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp :

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Labib Syakar Al Kumail
NIM : 18106050049
Judul Skripsi : *ANALISIS USABILITY DAN USER EXPERIENCE*

*PADA APLIKASI MOBILE BANKING Livin by Mandiri DAN
BRImo*

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Informatika

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 22 Agustus 2023
Pembimbing


Ir. Aulia Faqih Rifa'I, M.Kom
NIP. 19860306 201101 1 009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Labib Syakar Al Kumail

NIM : 18106050049

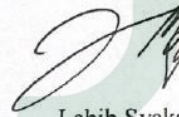
Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “ **ANALISIS USABILITY DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE BANKING *Lin* by Mandiri DAN *BRImo*”**

merupakan hasil penelitian saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjana di suatu perguruan tinggi, dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 03 Agustus 2023
Mahasiswa



Labib Syakar Al Kumail
NIM. 18106050049



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**ANALISIS *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE*
PADA APLIKASI *MOBILE BANKING* *Livin by Mandiri* DAN *BRImo***

Labib Syakar Al Kumail

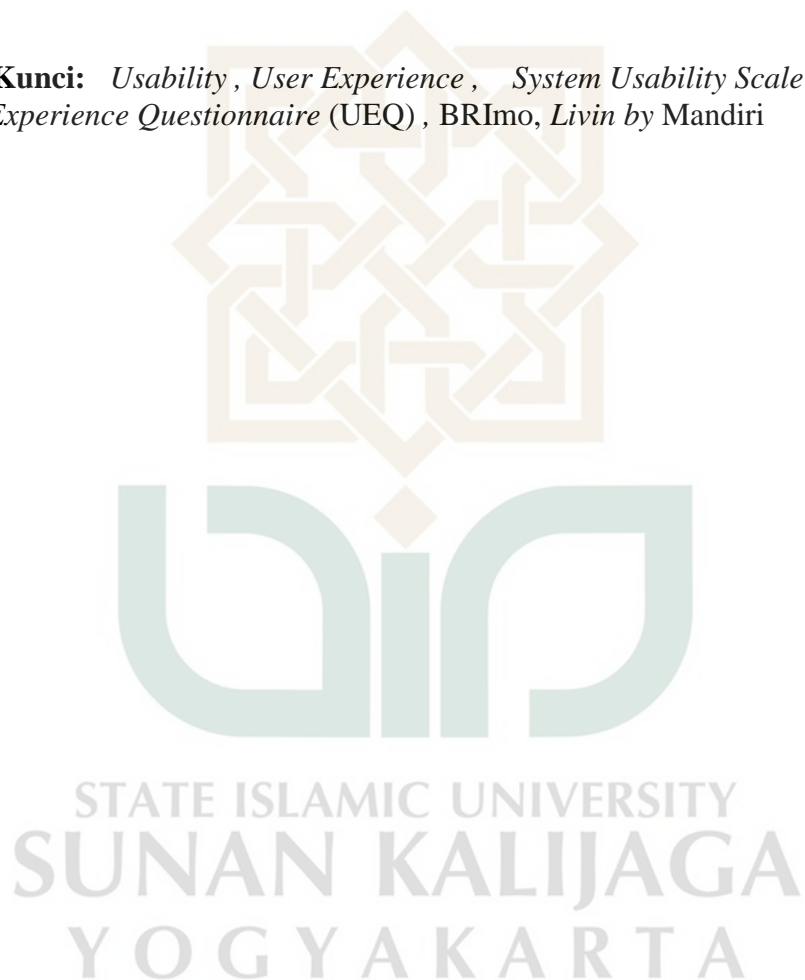
NIM.18106050049

Intisari

Pada era globalisasi ini, perkembangan teknologi dan informasi terutama pada internet sangatlah berkembang pesat dan cepat. Perkembangan ini juga turut mempengaruhi transaksi perbankan. Transaksi perbankan banyak dilakukan oleh masyarakat pada era globalisasi ini. Pada dasarnya sebuah aplikasi digunakan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan suatu transaksi. Tetapi tidak semua pengguna yang mengoperasikan aplikasi memperoleh kemudahan. Permasalahan yang sering dirasakan oleh pengguna adalah minimnya informasi yang diberikan aplikasi, kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan sebagainya. . Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Dalam hal ini, peneliti menggunakan angket yang dapat diakses melalui google form dan disebarakan secara online menggunakan media sosial seperti Whatsapp dan Instagram, yang banyak digunakan oleh pengguna aplikasi *Livin by Mandiri* dan *BRImo* Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat di ketahui bahwa pengujian Sistem Usability Scale pada aplikasi *Livin by Mandiri* mendapatkan hasil nilai rata-rata total sebesar 83,3. nilai ini berada pada grade acceptable. Jika dilihat pada aspek adjective ratings nilai ini berada pada grade Good. Sedangkan dari aspek grade scale nilai ini termasuk dalam grade B. Selanjutnya pengujian Sistem Usability Scale pada aplikasi *BRImo* mendapatkan hasil nilai rata-rata total sebesar 82,2. nilai ini berada pada grade acceptable. Jika dilihat pada aspek adjective ratings nilai ini berada pada grade excellent. Sedangkan dari aspek grade scale nilai ini termasuk dalam grade B. Hal tersebut menunjukkan bahwa usability aplikasi *Livin by Mandiri* sedikit lebih baik dari pada aplikasi *BRImo*. Sedangkan analisis user experience aplikasi *Livin by Mandiri* menunjukkan bahwa aspek user experience aplikasi *Livin by Mandiri* yang paling baik adalah aspek Novelt dengan mean 4,81,

selanjutnya aspek Efficiency (4,36), Attractiveness (4,25), Perspicuity (4,16), Stimulation (4,13), dan aspek yang paling rendah yaitu Dependability (3,74). Sedangkan hasil analisis User Experience pada aplikasi BRImo menunjukkan bahwa aspek Perspicuity merupakan aspek yang paling baik dengan mean 1,81. Dilanjutkan dengan Attractiveness (1,76), Efficiency (1,75), Dependability (1,51), Stimulation (1,40), dan aspek yang paling rendah yaitu Novelty (0,85).

Kata Kunci: *Usability, User Experience, System Usability Scale (SUS), User Experience Questionnaire (UEQ), BRImo, Livin by Mandiri*



**ANALYSIS USABILITY AND USER EXPERIENCE
ON APPLICATION MOBILE BANKING *Livin* by Mandiri DAN *BRImo***

Labib Syakar Al Kumail

NIM. 18106050049

Abstract

*In this era of globalization, the development of technology and information, especially on the internet, is growing rapidly and quickly. This development also affected banking transactions. Many banking transactions are carried out by the public in this globalization era. Basically an application is used to facilitate users in making a transaction. But not all users who operate the application find it easy. The problem that is often felt by users is the lack of information provided by the application, difficulties in using the application and so on. . Data collection was carried out using a questionnaire. In this case, the researcher used a questionnaire that can be accessed via the Google form and distributed online using social media such as Whatsapp and Instagram, which are widely used by users of the *Livin* by Mandiri and *BRImo* applications. *Livin* by Mandiri got a total average score of 83.3. this value is at acceptable grade. When viewed from the aspect of adjective ratings, this value is in the Good grade. Meanwhile, from the grade scale aspect, this value is included in grade B. Furthermore, testing the Usability Scale System on the *BRImo* application results in a total average value of 82.2. this value is at acceptable grade. When viewed from the aspect of adjective ratings this value is in grade excellent. Meanwhile, from the grade scale aspect, this value is included in grade B. This shows that the usability of the *Livin* by Mandiri application is slightly better than the *BRImo* application. While the user experience analysis of the *Livin* by Mandiri application shows that the best aspects of the user experience of the *Livin* by Mandiri application are the Novelt aspects with a mean of 4.81, then the aspects of Efficiency (4.36), Attractiveness (4.25), Perspicuity (4.16), Stimulation (4.13), and the lowest aspect, namely Dependability (3.74). While the results of the User Experience analysis on the *BRImo* application show that the Perspicuity*

aspect is the best aspect with a mean of 1.81. Followed by Attractiveness (1.76), Efficiency (1.75), Dependability (1.51), Stimulation (1.40), and the lowest aspect is Novelty (0.85).

Keywords : *Usability , User Experience , System Usability Scale (SUS), User Experience Questionnaire (UEQ) , BRImo, Livin by Mandiri*



HALAMAN MOTTO

Apapun itu itu Asalkan Tuhan Tidak Marah Padaku

~Talk Less Do More~



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat Rahmat, Ridho, dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "*Analisis Usability dan User Experience Pada Aplikasi Livin by Mandiri dan BRImo*" dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan yang terbaik bagi kita.

Dalam kesempatan ini penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran menyelesaikan skripsi, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phill.. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Dr. Fathorrahman, S.Ag., M.Si. selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Kerja sama
4. Ibu Ir. Maria Ulfah Siregar, S.Kom., MIT., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Agus Mulyanto, S.SI, M.Kom selaku Dosen Penasihat Akademik
6. Bapak Ir. Aulia Faqih Rifa'i M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dan santai dalam memberikan masukan dan arahan selama penyusunan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Informatika yang memberikan ilmu bermanfaat.
8. Kedua Orang Tua Penulis yang tiada henti memberikan dukungan, semangat, dan doa' tiada henti.
9. Keluarga Alpacino Family Mas, mbak dan Adik yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

10. Mas Septian dan Semua responden yang telah membantu mengisi kuesioner
11. TIF B G S T dan TIF 18 Cyber.
12. Semua teman, sahabat, organisasi dan pihak yang telah memberikan semangat yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kekurangan, baik dari aspek kualitas, kuantitas, maupun materi penelitian yang disajikan. Oleh karena itu mohon kritik dan saran yang bersifat membangun agar menjadi evaluasi bagi penulis. Semoga Allah membalas semua kebaikan dan jasa yang telah diberikan semua orang kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk semua orang yang membacanya dan dapat dikembangkan lagi untuk ke depannya.

Yogyakarta, 12 Agustus

2023

Penulis

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Labib Syakar Al
Kumail
NIM.18106050049

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tanpa mengurangi rasa hormat dan dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- Kedua Orang Tua Penulis yang tiada henti memberikan semangat dan tiadahentinya mendoakan dan kesuksesan penulis.
- Semua Saudara Teh Mami, Mas Rinal, Mas Iqbal, Teh Qonun dan Adik Adib Mahara yang tiada henti mengingatkan dan memberikan semangat kepada penulis.
- Pak Dr. Badrun Alaena M.Si. selaku Paman penulis yang tiada hentinya memberikan *support* selama penulis kuliah.
- Keluarga Besar Putra Wayah Semar
- Keluarga Besar PMII Rayon Aufklarung
- Keluarga Besar Saintek Musik
- Keluarga Besar Forum BEM DIY
- Keluarga Besar GMC
- Kolaborasi Milenial Indonesia

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PESETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
Intisari	iv
<i>Abstract</i>	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
2.2 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 <i>Human Computer Interaction</i>	9
2.2.2 <i>Usability</i>	10
2.2.3 <i>User Experience</i>	11
2.2.4 <i>Usability Testing</i>	12
2.2.5 <i>Sistem Usability Scale (SUS)</i>	13
2.2.6 <i>User Experience Questionnaire (EUQ)</i>	14
2.2.7 Aplikasi <i>Livin by Mandiri</i>	15
2.2.8 Aplikasi BRImo	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Objek Penelitian	16
3.3 Variabel Penelitian	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data	17
3.5 Populasi dan Sampel	17

3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.7	Tahapan Penelitian.....	19
3.7.1	Studi Literatur	19
3.7.2	Gambaran Objek.....	19
3.7.3	Perancangan Kuesioner	25
3.7.4	Pengumpulan Data	29
3.7.5	Analisis Data	29
3.7.6	Penyusunan Laporan	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN	30
4.1.	Analisis Demografis Responden.....	30
4.1.1	<i>Living by Mandiri</i>	30
4.1.2	BRImo.....	33
4.2.	Uji Prasyarat Kuesioner.....	37
4.2.1	Uji Validitas	37
4.2.2	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	37
4.2.3	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	38
4.3.	Hasil Analisis <i>System Usability Scale (SUS)</i> Aplikasi <i>Living by Mandiri</i> 41	
4.4.	Hasil <i>User Experience</i> Aplikasi <i>Living by Mandiri</i>	42
4.5.	Analisis Perbandingan <i>Usability</i> dan <i>User Experience</i> Aplikasi BRImo dan <i>Living by Mandiri</i>	45
4.5.1	<i>Usability</i>	45
4.5.2	<i>User Experience</i>	46
BAB V	PENUTUP	47
5.1	KESIMPULAN.....	47
5.2	SARAN	48
	DAFTAR PUSTAKA	49
	LAMPIRAN	51
	Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian <i>Living by Mandiri</i>	51
	Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian BRImo	65
	Lampiran 3 : Rekapitulasi Hasil Kuisisioner BRImo.....	74
	Lampiran 4 : Rekapitulasi Hasil Kuisisioner <i>Living by Mandiri</i>	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	7
Tabel 3.1 Daftar Pernyataan SUS.....	25
Tabel 3.2 Keterangan Skala Likert.....	27
Tabel 3.3 Daftar Pernyataan UEQ	27
Tabel 3.4 Keterangan Skala Likert.....	29
Tabel 4.1 Hasil Validitas SUS <i>Livin by Mandiri</i>.....	38
Tabel 4.2 Hasil Validitas SUS BRImo	38
Tabel 4.3 Hasil Validitas UEQ <i>Livin by Mandiri</i>	39
Tabel 4.4 Hasil Validitas UEQ BRImo.....	40
Tabel 4.5 Keterangan Nilai <i>User Experience</i>	43
Tabel 4.6 Hasil Setiap Aspek <i>User Experience Livin by Mandiri</i>	43
Tabel 4.7 Hasil Setiap Aspek <i>User Experience Livin by Mandiri</i>	44
Tabel 4.8 Perbandingan Aspek <i>Usability</i> Aplikasi <i>Livin by Mandiri</i> dan BRImo	45
Tabel 4.9 Perbandingan Aspek <i>User Experience</i> Aplikasi <i>Livin by Mandiri</i> dan BRImo.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Halaman On Boarding	21
Gambar 3.3 Halaman Login	21
Gambar 3.4 Halaman Home	21
Gambar 3.5 Halaman Transfer	22
Gambar 3.6 Halaman Mutasi	22
Gambar 3.7 Halaman Pembayaran	22
Gambar 3.8 Halaman Q-RIS	23
Gambar 3.9 Halaman Top Up	23
Gambar 3.10 Halaman On Boarding	24
Gambar 3.11 Halaman Home	24
Gambar 3.12 Halaman Login	24
Gambar 3.13 Halaman Transfer	25
Gambar 3.14 Halaman Mutasi	25
Gambar 3.15 Halaman Dompot Digital	25
Gambar 4.1 Grafik Responden <i>Livin by Mandiri</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Sistem Operasi	32
Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasarkan Fitur yang Digunakan	33
Gambar 4.6 Grafik Responden BRImo Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4.7 Grafik Responden BRImo Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Gambar 4.8 Grafik Responden BRImo Berdasarkan Pekerjaan	35
Gambar 4.9 Grafik Responden BRImo Berdasarkan Sistem Operasi	36
Gambar 4.10 Grafik Responden BRImo Berdasarkan Fitur Yang Digunakan	37
Gambar 4.11 Skor <i>Usability Livin by Mandiri</i>	42
Gambar 4.11 Skor <i>Usability Livin by Mandiri</i>	42
Gambar 4.12 Grafik Hasil Aspek <i>User Experience Livin by Mandiri</i>	44
Gambar 4.13 Grafik Hasil Aspek <i>User Experience BRImo</i>	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, perkembangan teknologi dan informasi terutama pada internet sangatlah berkembang pesat dan cepat. Dengan adanya internet segalanya menjadi mudah dan cepat. Perkembangan teknologi internet sekarang ini telah banyak mengubah berbagai aspek kehidupan manusia karena pada saat ini internet telah menjadi bagian dari kebutuhan pokok oleh sebagian besar masyarakat terutama masyarakat di daerah perkotaan. Hal ini didukung oleh hasil laporan statistik per Januari 2019 oleh Hootsuite yang merupakan perusahaan platform media sosial dari Kanada dan We are social yang merupakan perusahaan media sosial dari Inggris.

Hasil laporan dari Hootsuite dan We are social menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2019 meningkat menjadi 150 juta jiwa, naik 13 persen atau sekitar 17 juta jiwa dari tahun 2018 (Hootsuite & We are social, 2019). Kegunaan internet sekarang ini tidak hanya sebatas untuk media komunikasi dan jaringan sosial tetapi juga untuk bermain game online, memesan tiket transportasi, membeli barang, berbisnis, dan juga untuk melakukan transaksi perbankan.

Transaksi perbankan banyak dilakukan oleh masyarakat pada era globalisasi ini berupa *Electronic Banking (E-Banking)*. Layanan perbankan yang satu ini telah banyak ditawarkan oleh bank-bank besar di Indonesia. *E-banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya, sehingga nasabah tidak lagi dilayani oleh *teller* ataupun *customer services* (Sari, 2013).

Terdapat banyak jenis e-banking yang terdapat di Indonesia yaitu SMS banking, *phone banking*, mobile banking, dan internet banking. E-banking jenis mobile banking sangat berkembang pesat di Indonesia. Mobile banking adalah kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi melalui smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di aplikasi. Mobile

banking menawarkan kemudahan bagi nasabah karena dapat menyelesaikan urusan perbankan dalam hitungan menit, selain itu dapat bertransaksi kapan saja selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, dan di mana saja. Namun, ada juga masyarakat Indonesia yang masih menyukai bertransaksi secara manual menggunakan uang kertas (uang tunai) karena sebagian penjual di Indonesia tidak menyediakan transaksi *online*, hanya sebatas transaksi manual.

Bank Mandiri merupakan salah satu badan usaha milik negara yang cukup besar di bidang perbankan, turut serta merilis aplikasi *mobile banking* “*Livin by Mandiri*” yang bertujuan untuk memanjakan nasabahnya dalam melakukan kegiatan perbankan melalui *smartphone*. Aplikasi *Livin by Mandiri* dirilis pada tahun 2021 yang dikelola oleh Bank Mandiri. *Livin by Mandiri* hadir sebagai penyempurnaan dari aplikasi *Mandiri Online* yang diluncurkan Bank Mandiri sebelumnya. Selain bank Mandiri, BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank BRI juga turut serta merilis aplikasi *BRI Mo* yang merupakan aplikasi baru dan menggantikan aplikasi sebelumnya yang bernama *BRI mobile banking*. *BRI Mo* diluncurkan secara resmi pada Februari 2019. Beberapa fitur utama *BRI Mo* adalah lihat saldo, transfer dana, lihat mutasi, serta fitur pembayaran digital.

Hal ini ditujukan untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan perbankan perseroan di era bank 4.0.

Pada dasarnya sebuah aplikasi digunakan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan suatu transaksi. Tetapi tidak semua pengguna yang mengoperasikan aplikasi memperoleh kemudahan. Permasalahan yang sering dirasakan oleh pengguna adalah minimnya informasi yang diberikan aplikasi, kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan sebagainya. Pengguna akan merasakan kemudahan dan kepuasan ketika aspek *user friendly* ada dalam sebuah aplikasi.

Pada dasarnya sebuah aplikasi digunakan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan suatu transaksi. Tetapi tidak semua pengguna yang

mengoperasikan aplikasi memperoleh kemudahan. Permasalahan yang sering dirasakan oleh pengguna adalah minimnya informasi yang diberikan aplikasi, kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan sebagainya. Pengguna akan merasakan kemudahan dan kepuasan ketika aspek *user friendly* ada dalam sebuah aplikasi.

Di antara beberapa hal yang mempengaruhi kemudahan pengguna dalam menjalankan suatu aplikasi adalah *user experience* dan *usability*. *User experience* merupakan kesan keseluruhan pengguna ketika berinteraksi dengan suatu aplikasi atau sistem. Sedangkan *usability* adalah sejauh mana sebuah produk atau aplikasi dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuannya dan seberapa mudah penggunaan antarmuka dari aplikasi tersebut yang dapat menghasilkan nilai kepuasan pengguna dalam menggunakan produk tersebut. (Nielsen, J., 2012).

Dari kedua aspek tersebut, penulis tertarik untuk mengukur tingkat *usability* dan *user experience* dari aplikasi *Livin by Mandiri* dan *BRImo* (BRI Mobile). Pemilihan aplikasi kedua aplikasi tersebut, tidak lepas dari nilai *review* dari para penggunanya yang lumayan tinggi di *Google Play Store* maupun *App Store* yakni, *Livin by Mandiri* sebesar 4,0 dari 5, sedangkan *BRImo* 4,7 dari 5. Kurangnya penelitian terkait *usability* dan *user experience* juga membuat penulistertarik untuk meneliti hal tersebut. Pada akhirnya tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana *usability* dengan *user experience* pada aplikasi *Livin by Mandiri*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat *usability* dan *user experience* pada aplikasi *Livin by Mandiri* dan *BRImo*?
2. Bagaimana tingkat *usability* dan *user experience* pada aplikasi *Livin*

byMandiri dan BRImo?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana tingkat usability dan user experience pada aplikasi *Livin by Mandiri* dan *BRImo*
2. Mengetahui bagaimana tingkat usability dan user experience pada aplikasi *Livin by Mandiri* dan *BRImo*

1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih fokus, maka perlu adanya batasan masalah penelitian. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menggunakan aplikasi Mengetahui tingkat usability dan user experience pada aplikasi *Livin by Mandiri* dan *BRImo* sebagai objek penelitian.
2. Analisis *Usability* menggunakan kuesioner SUS sedangkan *User Experience* menggunakan kuesioner UEQ.
3. Penelitian ini hanya sebatas analisis *Usability dan User Experience* pada aplikasi *Livin by Mandiri* dan *BRImo*. Tidak membahas faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai *usability* dan *user experience* terutama pada aplikasi *Livin by Mandiri* dan *BRImo*
2. Bagi developer (Bank Mandiri dan BRI), penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran perbaikan untuk ke depannya. Utamanya pada aspek-aspek *User Experience*.

BAB V PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil analisis *Usability* dari pengujian Sistem *Usability Scale* pada aplikasi *Livin by Mandiri* didapatkan hasil nilai rata-rata total sebesar 83,3. nilai ini berada pada grade acceptable. dilihat pada aspek *adjectiveratings Usability* aplikasi *Livin by Mandiri* berada pada grade *Good*. Sedangkan dari aspek *grade scale* nilai ini termasuk dalam grade B. Selanjutnya pengujian Sistem *Usability Scale* pada aplikasi BRImo mendapatkan hasil nilai rata-rata total sebesar 82,2. nilai ini berada pada *grade acceptable* dan mendapat grade B jika dilihat dari aspek *grade scale*. Hal ini menunjukkan bahwa *Usability* aplikasi *Livin by Mandiri* sedikit lebih unggul dari pada BRImo. Dilihat dari skor yang didapatkan dari kuesioner yang dibagikan pada responden.
- b. Hasil analisis *User Experience* pada aplikasi *Livin by Mandiri* menunjukkan bahwa aspek *User Experience* aplikasi *Livin by Mandiri* yang paling baik adalah aspek *Novelt* dengan mean 4,81, selanjutnya aspek *Efficiency* (4,36), *Attractiveness* (4,25), *Perspiciuity* (4,16), *Stimulation* (4,13), dan aspek yang paling rendah yaitu *Dependability* (3,74). Sedangkan hasil analisis *User Experience* pada aplikasi BRImo menunjukkan bahwa aspek *perspiciuity* merupakan aspek yang paling baik dengan *mean* 1,81. Dilanjutkan dengan *Attractiveness* (1,76), *Efficiency* (1,75), *Dependability* (1,51), *Stimulation* (1,40), dan aspek yang paling rendah yaitu *Novelty* (0,85). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa user aplikasi *Livin by Mandiri* paling terkesan pada inovasi dan kreativitas yang diberikan oleh aplikasi *Livin by Mandiri*. sementara itu user aplikasi BRImo paling terkesan pada aspek *perspecuity* yaitu kemudahan untuk mempelajari aplikasi tersebut. Namun tidak dengan inovasinya.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk *Livin by Mandiri*, BRImo dan pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

- a. Pada analisis *User Experience* aplikasi *Livin by Mandiri*, aspek *perspicuity* memiliki nilai mean yang paling rendah. Sedangkan pada aplikasi BRImo, Aspek dengan mean paling rendah adalah aspek *novelty*. Berdasarkan hal tersebut penulis menyarankan kepada masing-masing pengembang untuk lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut dalam pengembangan selanjutnya.
- b. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya, agar dapat menggunakan metode lain, yang dapat digunakan sebagai pembanding untuk mendapatkan nilai usability dan *User Experience* yang lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Baumgartner, J., Kleinke, Sauer, J., & Sonderegger, A. (2019). *Pictorial System Usability Scale (P-SUS) Developing an Instrument for Measuring Perceived Usability. CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, (pp. 1-11).
- Handiwidjojo, W., & Ernawati, L. (2016, februari). *Pengukuran Tingkat Ketergunaan(Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit)*. (Duwit), 2, 49-55.
- Hidayat, R., & dkk. (2021). *Analisis Usability Dengan Metode Use Questionnaire Pada Aplikasi Myindihome. Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 168-173.
- Intanny, V. A., Widiyastuti, I., & Perdani, M. D. (2018). *Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.iddengan Metode UEQ dan USE Questionnaire. Jurnal Pekommas*, 117-126.
- Laughwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). *Construction and Evaluation of a User Experience Questionnaire. HCI and Usability for Education and Work, 4th Symposium of the Workgroup Human-Computer Interaction and Usability Engineering*. . Austria: Austrian Computer Society.
- Mahlke, S., & thüring. (2007). *Usability, aesthetics and emotions in human-technology interaction. . International Journal of Psychology*, 253-264.
- Newhart, M., & Patten, M. (2017). *Understanding Research Methods*. Milthon Park:Routledge.
- Nielsen, J. (2012, Januari 03). *Usability 101: Introduction to Usability*. Retrieved 10 15, 2022 from Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Rauschenberger, & dkk. (2013). *Efficient Measurement of the User Experience of nteractive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ).Example: Spanish Language Version. Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 2, 39.

- Rauschenberger, M., & dkk. (2013). *Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ). Example: Spanish Language Version. International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 39.
- Rusdiana, I. (2021). *Human–Computer Interaction (Hci) Dan Implikasinya Terhadap Perubahan Pola Komunikasi Keluarga. Journal of Law and Family Studies*, 3, 51- 66.
- Suaro, J., & Lewis, J. R. (2013). *Quantifying The User Experience 2ND Edition*. Cambirdge:Elsevier Inc.
- Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring The UX - Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*. cambridge: Elsevier.
- Wiwesa, N. R. (2021). *User Interface dan User Experience Untuk Mengelola KepuasanPelanggan. Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3, 17-31.