

ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI *BTN MOBILE* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Riki Yakub, Prita Dellia, Ais Zulaikha Agustina, Naila Nataswa Juniar, Alvienda Ricka Seviana

Pendidikan Informatika, Universitas Trunojoyo Madura

Jalan Raya Telang, Kamal, Bangkalan, Indonesia

220631100018@student.trunojoyo.ac.id

ABSTRAK

Bank BTN mengembangkan aplikasi *BTN mobile* dengan tujuan untuk mempermudah pengguna atau nasabah dalam bertransaksi di kehidupan sehari-hari. Faktanya *BTN mobile* sering mengalami *error* dan cukup banyak fitur dalam *BTN mobile* yang tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam bertransaksi berdasarkan ulasan pada *Google Playstore* memiliki rating 3.1 dari 5. Selain rating, user juga banyak memberikan ulasan negatif daripada ulasan positif. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penggunaan aplikasi *BTN mobile* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian dimulai dengan penyebaran angket kuesioner kepada 50 responden yang mayoritas mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Hasil yang diperoleh mencapai nilai rata-rata 64,85. Aplikasi *BTN mobile* berada pada tingkat “D” atau dikategorikan sebagai “Poor” dan masuk dalam kategori “Marginal” untuk tingkat pengukuran *acceptability*. Meskipun hasil yang diperoleh kurang baik, aplikasi *BTN mobile* dapat melakukan perbaikan yang bisa difokuskan kepada aspek-aspek yang dinilai masih rumit dan membingungkan oleh pengguna *BTN mobile*.

Kata kunci : *BTN mobile*, *System Usability Scale* (SUS), *Usability*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era 5.0 sudah begitu pesat, saat ini telah menjadikan teknologi sebagai salah satu fasilitas pendukung yang tak terpisahkan dari setiap aspek kehidupan manusia[1].

Inovasi teknologi telah menciptakan dunia baru dalam praktik bisnis yang memungkinkan kita untuk mengelola dan mengatur berbagai aktivitas keuangan dengan lebih mudah dan efisien[2].

Berbagai macam perkembangan dari segala aspek, salah satunya yaitu perkembangan dalam dunia perbankan. Perkembangan aplikasi *mobile* sangat mempermudah nasabah dalam mengatur dan mengelola keuangan yang dimiliki[3].

Pengguna *smartphone* dapat dengan mudah dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan berkembangnya aplikasi *mobile*, salah satu institusi perbankan di Indonesia yaitu PT Bank Tabungan Negara (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia juga mengembangkan aplikasi berbasis *mobile* yaitu *BTN mobile* [4].

BTN mobile merupakan sebuah aplikasi *mobile* yang dikembangkan oleh bank BTN dengan tujuan untuk mempermudah pengguna atau nasabah dalam bertransaksi di kehidupan sehari-hari, nasabah dapat mengatur dan mengelola keuangannya secara *online* sehingga menjadi lebih mudah dan efisien [5].

Fitur yang disediakan oleh *BTN mobile* sudah sangat beragam, mulai dari fitur transfer, tarik dan setor tunai, *top-up e-wallet*, pembayaran pajak, listrik, asuransi, dan masih banyak lagi fitur yang tersedia untuk mempermudah pengguna, kemudahan yang ditawarkan oleh Bank BTN telah mencatat jumlah penambahan pengguna baru. Dikarenakan aplikasi ini digunakan oleh masyarakat luas, aspek *usability* dipandang sangat penting karena dapat membuatnya

lebih mudah digunakan oleh semua orang baik dari kalangan remaja hingga dewasa tanpa harus merasa kesulitan[6].

Usability yang berarti mudah untuk digunakan, mulai dari mengukur kualitas efektifitas sebuah aplikasi, efisiensi dan kepuasan pengguna (*end user*) terhadap produk yang digunakan[7].

Usability diartikan sebagai atribut kualitas yang dapat menilai seberapa mudah antarmuka pengguna ketika digunakan, sehingga analisis *usability* dirasa sangat perlu dalam menganalisis aplikasi *BTN mobile* untuk mendapatkan ulasan dari pengguna untuk dapat memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna[8].

Menurut penelitian terdahulu[5] pada tahun 2021 Mei tercatat telah mencapai 1.630.000 pengguna yang berarti meningkat hingga 26% dari periode sebelumnya. Akan tetapi berdasarkan penilaian pengguna *BTN mobile* pada aplikasi *playstore* pada tahun 2021 rating yang didapatkan aplikasi *BTN mobile* hanya mencapai 3.1 dari 5 bintang untuk versi 9.1. hal itu menunjukkan bahwa sistem atau fitur yang ada pada aplikasi *BTN mobile* tergolong rendah, dilansir dari[9] ulasan *BTN Mobile* di *playstore* maupun *appstore* masih cukup banyak fitur dalam *BTN mobile* yang tidak memadai dan tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam bertransaksi. Menurut salah satu pengguna yang bernama Heri Suharyanto diulasannya pada tanggal 9 Februari 2023 mengatakan bahwa “Tampilan memang lebih keren dari apk lama, yang menjadi masalah aplikasi belum matang sudah di *launching* masih lag banget, sering *error*, menyesal *download* versi terbaru, mau balik ke versi lama suruh registrasi lagi ke ATM BTN terdekat, dan herannya saya ada yang ngasih bintang 5 itu entah *user* atau bukan keknya mereka Cuma ngulas aja gak

pernah masuk kedalam atau mungkin hanya karyawan saja?"". Temuan beberapa ulasan dari pengguna, serta aduan, dan adanya berbagai macam komentar pada laman *playstore* tentang kurang memadainya ketersediaan fitur pada aplikasi *BTN mobile*[9].

Berdasarkan analisis *usability* pada penggunaan *BTN mobile* yang masih kurang baik, maka peneliti melakukan penelitian kembali pada tahun 2025 untuk mengetahui daftar permasalahan yang terjadi saat dilakukannya analisis *usability* pada aplikasi[10]. Analisis penting dilakukan secara berkala untuk mengetahui kelayakan sebuah aplikasi agar kinerja lebih terpantau.

Karena menurut[11] tingkat keberhasilan pada suatu aplikasi ditentukan oleh kemudahan dalam penggunaannya. Selain itu, menganalisis suatu aplikasi juga mengukur tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan aplikasi *BTN mobile* di tahun 2021 dan 2025[12]. Penelitian analisis *usability* pada aplikasi *BTN mobile* ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dimana metode SUS menjadi salah satu cara yang efektif dan efisien untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, oleh karena itu metode SUS sering disebut *quick* dan *dirty test* dan sudah digunakan lebih dari 25 tahun yang lalu[13].

Menurut penelitian[14] metode SUS sendiri memiliki kelebihan yaitu proses analisis lebih mudah dimengerti oleh responden. Metode *System Usability Scale* (SUS) mempunyai 5 aspek komponen yang diukur, antara lain : *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *Satisfaction*[15].

Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan *google form* kepada mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura khususnya mahasiswa penerima KIP-K, pemilihan responden menjadi hal yang sangat diperhatikan agar penelitian lebih fokus dan spesifik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Usability

Usability atau *usable* merupakan suatu Teknik yang dilakukan untuk mendeskripsikan seberapa mudah suatu sistem atau perangkat lunak ketika digunakan oleh pengguna. Dalam mengukur tingkat *usability* sebuah perangkat lunak, terdapat 5 indikator yang dapat diukur, yaitu[16]:

- Learnability*, mengukur seberapa mudah pengguna dalam berinteraksi atau menggunakan sebuah *system* perangkat lunak.
- Efficiency*, mengukur seberapa cepat dan efisien sebuah *system* perangkat lunak.
- Memorability*, mengukur seberapa cepat pengguna melihat keberhasilan dalam menggunakan desain ketika mereka kembali setelah beberapa saat.

- Error*, melihat seberapa banyak kesalahan yang dibuat oleh pengguna pada saat menggunakan suatu *system* perangkat lunak.
- Satisfaction*, menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah *system* perangkat lunak.

Definisi lain dari *usability* adalah seberapa maksimal tingkat penggunaan suatu layanan, produk, atau sistem yang dapat dimanfaatkan oleh seorang atau kelompok pengguna dalam mencapai tujuan yang didasarkan pada aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pada konteks penggunaan tertentu[17].

2.2. System Usability Scale

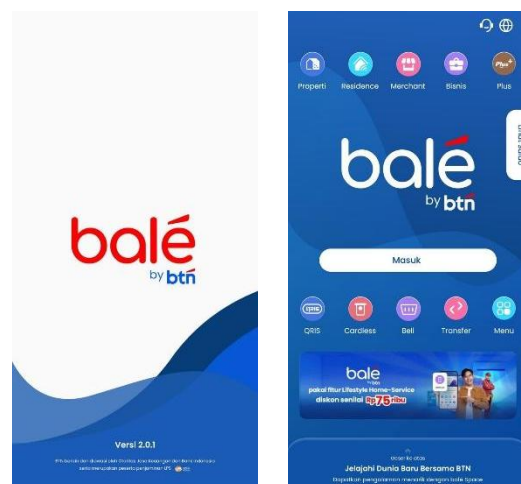
System usability scale (SUS) merupakan sebuah metode pengukuran *usability* dari segi efisiensi. Metode SUS dilakukan dengan melibatkan secara langsung pengguna akhir (*end user*)[18].

Metode ini terdiri dari 10 pertanyaan yang mengukur *usability* dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi, setiap pertanyaan dijawab dengan skala Likert 5 poin, dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Skor akhir dihitung dengan menggunakan rumus tertentu untuk menghasilkan nilai *usability* pada sebuah *system* perangkat lunak[19].

2.3. BTN mobile

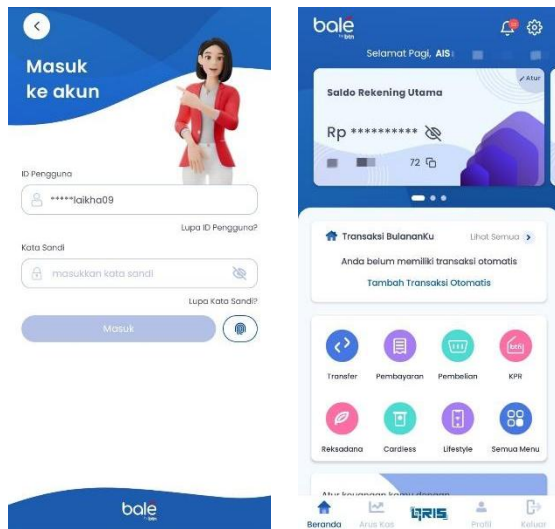
BTN mobile sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Bank BTN. Fitur yang disediakan oleh *BTN mobile* berbagai macam, seperti fitur transfer, pembayaran BPJS Kesehatan, pembayaran listrik, pembayaran PDAM dan top-up e-wallet[5].

Di bawah ini tampilan aplikasi *BTN mobile*.



Gambar 1. Tampilan awal *BTN mobile*

Gambar diatas merupakan tampilan awal ketika pengguna masuk dalam aplikasi *BTN mobile*. Setelah memasuki tampilan awal pada aplikasi *BTN mobile*, pengguna akan diarahkan untuk masuk atau *login* menggunakan *username* dan *password*.



Gambar 2. Tampilan login

Gambar di atas adalah tampilan ketika pengguna sudah berhasil login ke dalam suatu aplikasi BTN mobile. Berbagai macam fitur yang disediakan oleh aplikasi BTN mobile untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Studi literatur digunakan oleh peneliti untuk menemukan teori dan memahami teknik yang akan digunakan peneliti menggunakannya untuk mencari referensi dari penelitian sebelumnya. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS merupakan suatu teknik penggunaan kuesioner yang banyak digunakan untuk menganalisis tingkat kegunaan dari suatu sistem atau aplikasi [20].

Menurut [14] metode SUS salah satu metode yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil, waktu dan juga biasa.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dibuat menggunakan *google form* dan disebar secara online. Kuesioner disebar pada 50 responden dari khalayak umum dan mayoritas responden dari penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura terkhusus mahasiswa penerima KIP-K. pemilihan responden mahasiswa penerima KIP-K dikarenakan tabungan dari mahasiswa penerima KIP-K menggunakan tabungan Bank BTN.

Responden akan diminta untuk menjawab 10 pertanyaan yang sudah dirancang oleh peneliti dan disebarluaskan melalui *google form*. Berikut daftar pertanyaan pada kuesioner *System Usability Scale* (SUS) [2].

Tabel 1. Pertanyaan kuisisioner

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan aplikasi BTN mobile ini lagi. (<i>Satisfaction</i>)
2	Saya merasa aplikasi BTN mobile ini rumit untuk digunakan. (<i>Learnability</i>)
3	Saya merasa aplikasi BTN mobile ini mudah untuk digunakan. (<i>Efficiency</i>)
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan aplikasi BTN mobile ini. (<i>Learnability</i>)
5	Saya merasa fitur-fitur aplikasi BTN mobile ini berjalan dengan semestinya. (<i>Satisfaction</i>)
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada aplikasi BTN mobile ini. (<i>Errors</i>)
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi BTN mobile ini dengan cepat. (<i>Satisfaction</i>)
8	Saya merasa aplikasi BTN mobile ini membingungkan. (<i>Memorability</i>)
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi BTN mobile ini. (<i>Efficiency</i>)
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi BTN mobile ini. (<i>Memorability</i>)

Berdasarkan tabel 1 di atas, 10 pertanyaan tersebut sudah menerapkan 5 indikator *System Usability Scale* (SUS) yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *Satisfaction* untuk menganalisis tingkat penggunaan aplikasi BTN mobile yang telah disebar secara online dengan jumlah responden 50 yang berfokus pada mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura penerima KIP-K.

Pada umumnya, metode SUS menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur tingkat persetujuan pengguna dalam setiap pertanyaan. nilai 1 mengisyaratkan “sangat tidak setuju”, nilai 2 berarti “tidak setuju”, nilai 3 menggambarkan “netral”, nilai 4 artinya “setuju” dan terakhir nilai 5 yang berarti “sangat setuju”.

Tabel 2. Rincian skala likert

Skala/Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Pada tabel 2 merupakan tabel rincian jawaban pada setiap pertanyaan menggunakan skala Likert [11].

3.3. Tahap Perhitungan Data

Apabila data dari responden sudah diambil, maka dilanjutkan pada tahap perhitungan data. pada perhitungan metode *System Usability Scale* (SUS) terdapat beberapa aturan dalam melakukan perhitungan data, diantaranya [1]:

- a. Pada setiap soal nomor ganjil, skor yang diberikan oleh responden dikurangi 1.

$$f(1) = x - 1 \quad (1)$$

keterangan:

$f(1)$ = pertanyaan nomor ganjil

x = skor responden

- b. Pada setiap soal nomor genap, skor 5 dikurangi oleh skor yang diberikan oleh responden.

$$f(2) = 5 - x \quad (2)$$

keterangan

$f(2)$ = pertanyaan nomor genap

x = skor responden

- c. Apabila setiap butir soal sudah dihitung, maka dilanjut dengan menjumlah hasil dari perhitungan soal 1-10 pada setiap responden.

- d. Hasil dari setiap responden di kalikan dengan 2,5.

$$\sum x \times 2,5 \quad (3)$$

keterangan :

$\sum x$ = jumlah skor responden

- e. Terakhir, menghitung rata-rata dari seluruh responden.

$$\underline{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (4)$$

Keterangan :

$\underline{x}$ = rata-rata skor

$\sum x$ = jumlah skor SUS

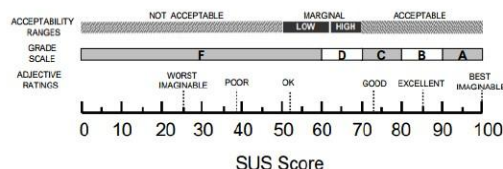
n = jumlah responden

3.4. Analisis Data

Setelah melakukan tahap perhitungan, ditemukan hasil dari sebuah data yang diujikan kepada responden. Hasil ditentukan menggunakan skala nilai yang terdapat 5 tingkatan, yaitu A, B, C, D dan F. Setiap tingkatan nilai memiliki bobot yang telah ditentukan dalam metode SUS, diantaranya sebagai berikut[2]:

- Grade "A" = >80.3 atau bisa dikategorikan sebagai "Excellent"
- Grade "B" = antara 68-80.3 atau bisa dikategorikan sebagai "Good"
- Grade "C" = 68 atau bisa dikategorikan sebagai "OK"
- Grade "D" = antara 51-67 atau bisa dikategorikan sebagai "Poor"
- Grade "F" = <51 atau bisa dikategorikan sebagai "Awful"

Berikut tabel penilaian lebih lanjut mengenai skala nilai yang digunakan dalam penelitian ini[1].



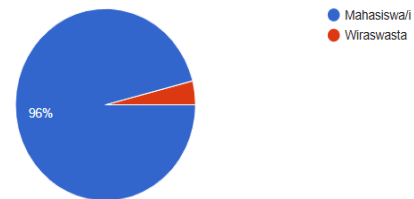
Gambar 3. Skala nilai sus

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei dari penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 50 responden, diketahui bahwasanya 96% responden berasal dari kalangan mahasiswa universitas trunojoyo madura. dilihat dari usia, sebagian besar responden berumur 20-30 tahun (64%), 34% berumur 17-20 tahun dan sisanya 2% berumur >30 tahun.

PEKERJAAN

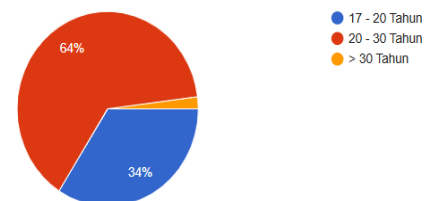
50 responses



Gambar 4. Diagram kalangan responden

UMUR

50 responses



Gambar 5. Diagram umur responden

Dibawah ini merupakan hasil data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan belum diolah serta analisis.

No	RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	R1	5	4	3	2	4	2	5	5	5	3
2	R2	3	2	4	3	5	3	4	3	3	4
3	R3	5	4	4	2	3	3	4	2	4	2
4	R4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3
5	R5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3
6	R6	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3
7	R7	5	4	5	3	5	3	5	2	5	4
8	R8	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3
9	R9	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2
10	R10	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3
11	R11	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4
12	R12	5	2	4	2	4	3	4	2	3	3
13	R13	4	4	4	2	4	2	4	2	3	3
14	R14	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2
15	R15	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2
16	R16	3	4	4	4	3	3	4	2	5	4
17	R17	5	3	4	2	4	3	5	3	5	2
18	R18	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3
19	R19	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3
20	R20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	R21	5	1	5	3	5	2	4	2	4	2
22	R22	4	5	4	2	4	2	2	2	4	5
23	R23	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3
24	R24	3	2	4	3	5	2	4	3	5	3
25	R25	5	5	5	2	5	3	4	3	4	2

Gambar 7. Hasil perhitungan data r – r25

26	R26	4	2	4	2	4	3	3	3	5	3
27	R27	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2
28	R28	4	4	4	2	4	3	4	1	3	5
29	R29	3	3	4	2	5	3	4	2	3	2
30	R30	4	2	4	3	4	2	4	2	5	3
31	R31	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3
32	R32	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4
33	R33	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4
34	R34	4	2	4	2	4	4	4	2	4	5
35	R35	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2
36	R36	5	1	5	1	5	3	4	4	5	2
37	R37	5	1	5	2	2	4	4	4	2	2
38	R38	3	3	5	2	4	3	3	3	3	3
39	R39	4	2	4	3	5	3	3	2	4	3
40	R40	4	2	5	4	4	3	4	2	3	2
41	R41	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2
42	R42	3	3	4	4	4	3	4	3	5	2
43	R43	4	2	3	3	4	3	4	4	5	3
44	R44	3	2	4	3	4	2	5	3	4	3
45	R45	4	3	5	2	4	3	5	3	4	2
46	R46	4	4	5	4	5	4	3	2	5	3
47	R47	5	3	4	2	5	1	5	3	5	4
48	R48	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4
49	R49	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3
50	R50	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4

Gambar 7. Hasil perhitungan data r26 – r50

Gambar diatas merupakan hasil jawaban dari responden yang kemudian akan dilakukan olah data serta perhitungan sesuai dengan metode *system usability scale* (SUS). Berikut adalah hasil data yang sudah dihitung menggunakan ketentuan metode *System Usability Scale* (SUS).

R	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	JUMLAH	JUMLAH x 2,5
R1	4	1	2	3	3	3	4	0	4	2	26	65
R2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	24	60
R3	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3	27	67,5
R4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	27	67,5
R5	4	2	2	3	2	2	1	4	2	2	24	60
R6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70
R7	4	1	4	2	4	2	4	3	4	1	29	72,5
R8	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	24	60
R9	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	26	65
R10	2	0	2	1	2	2	2	2	4	2	19	47,5
R11	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	23	57,5
R12	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	28	70
R13	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	26	65
R14	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	27	67,5
R15	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	24	60
R16	2	1	3	1	2	2	3	3	4	1	22	55
R17	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	30	75
R18	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	25	62,5
R19	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27	67,5
R20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R21	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	33	82,5
R22	3	0	3	3	3	3	1	3	3	0	22	55
R23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70
R24	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	28	70
R25	4	0	4	3	4	2	3	2	3	3	28	70

Gambar 7. Hasil perhitungan data r1 – r25

R06	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	27	67,5
R27	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	28	70
R28	3	1	3	3	3	2	3	4	2	0	24	60
R29	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	27	67,5
R30	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	29	72,5
R31	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	25	62,5
R32	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	24	60
R33	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	26	65
R34	3	3	3	3	3	1	3	3	3	0	25	62,5
R35	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	24	60
R36	4	4	4	4	4	2	3	1	4	3	33	82,5
R37	4	4	4	3	1	1	3	1	1	3	25	62,5
R38	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	24	60
R39	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	27	67,5
R40	3	3	4	1	3	2	3	3	2	3	27	67,5
R41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	77,5
R42	2	2	3	1	3	2	3	2	4	3	25	62,5
R43	3	3	2	2	3	2	3	1	4	2	25	62,5
R44	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	27	67,5
R45	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	29	72,5
R46	3	1	4	1	4	1	2	3	4	2	25	62,5
R47	4	2	3	3	4	4	4	2	4	1	31	77,5
R48	3	0	2	1	3	1	3	1	4	1	19	47,5
R49	3	1	3	2	3	2	4	2	4	2	26	65
R50	3	0	3	1	2	1	3	1	4	1	19	47,5
TOTAL											3242,5	
RATA-RATA											64,85	

Gambar 7. Hasil perhitungan data r26 – r50

Dapat dilihat dari hasil data diatas bahwasanya nilai tertinggi mencapai 82,5 dan nilai terendah mencapai 47,5. sedangkan nilai yang sering muncul adalah 60. setelah proses perhitungan data selesai, diperoleh beberapa data seperti nilai SUS pada setiap

responden dan nilai SUS pada keseluruhan responden. selanjutnya dilakukan proses perhitungan nilai rata-rata dengan cara jumlah dari 50 responden dibagi dengan sebanyak jumlah responden dan diperoleh hasil nilai rata-rata 64,85. Hasil dari rata-rata yang diperoleh dibandingkan dengan skala nilai ketentuan SUS yang kemudian dapat dilihat pada gambar 1. Berdasarkan pada skala nilai SUS, untuk hasil dari rata-rata 64,85 aplikasi *BTN mobile* berada pada tingkat “D” atau dikategorikan sebagai “*Poor*” dan masuk dalam kategori “*Marginal*” untuk tingkat pengukuran *acceptability*.

Tingkat *usability* pada aplikasi *BTN mobile* sampai saat ini masih kurang baik, menurut hasil data yang sudah diperoleh, sebanyak 40% dari pengguna *BTN mobile* masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut dan 50% pengguna kebingungan dalam fitur yang ada pada aplikasi *BTN mobile*

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Analisis *usability* aplikasi *BTN mobile* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dimulai dengan pengambilan data melalui penyebaran kuesioner secara *online* melalui google form kepada 50 responden. kemudian data yang sudah diambil dilakukan perhitungan sesuai dengan ketentuan metode SUS. Hasil yang diperoleh dari perhitungan data memperoleh hasil dengan nilai rata-rata mencapai 64,85 yang termasuk dalam kategori “*Poor*” dan masuk dalam kategori “*Marginal*” untuk tingkat pengukuran *acceptability*. Menurut hasil data kuesioner dari responden aplikasi *BTN mobile* masih rumit untuk digunakan, pengguna kebingungan dalam menggunakan atau mengoperasikan aplikasi tersebut. Saran dari peneliti untuk PT Bank Tabungan Nasional (PERSERO) dapat melakukan perbaikan yang bisa difokuskan kepada aspek-aspek yang dinilai masih rumit dan membingungkan oleh pengguna *BTN mobile*. Peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian lanjut dengan menggabungkan 2 metode, yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*.

Metode SUS dapat memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi pengguna terhadap *usability* secara keseluruhan. Sementara itu, dari metode evaluasi heuristik memberikan wawasan kualitatif yang lebih mendalam mengenai masalah *usability* spesifik yang ada dalam antarmuka aplikasi *BTN Mobile* dengan rekomendasi perbaikannya. Dengan menggabungkan kedua hasil ini, pengembang dan tim desain *BTN Mobile* akan mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan aplikasi dari sudut pandang *usability*. Informasi ini sangat berharga untuk memprioritaskan perbaikan, meningkatkan pengalaman pengguna, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *BTN Mobile*. Skor SUS dapat menjadi metrik untuk mengukur peningkatan *usability* setelah perbaikan berdasarkan temuan heuristik diimplementasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. F. Rokhmawati and A. B. Arifa, "Analisis User Interface (UI) pada BRIMO (BRI Mobile) menggunakan Pendekatan Metode Pengembangan System Usability Scale (SUS)," 2024.
- [2] S. Ratnawati and W. D. Anandito, "ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI MOBILEBANKINGBCA MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)," *Jurnal Perangkat Lunak*, vol. 6, no. 2, pp. 237–244, 2024.
- [3] M. A. Gazhali and A. I. Alfresi, "Evaluasi Aplikasi M-Syariah Pada PT. Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, vol. 4, no. 6, pp. 8296–8312, 2024.
- [4] G. Agzalia, A. Pinandito, and H. Muslimah Az-Zahra, "Analisis Perbandingan Metode Autentikasi pada Mobile Banking menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada BTN Mobile dan Livin' by Mandiri)," 2023. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] A. Putri and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *JEISBI*, vol. 03, no. 2, p. 2022, 2022.
- [6] A. L. Dyayu, Beny, and H. Yani, "Evaluasi Usability Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 3, no. 1, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms>
- [7] S. Aisyah, E. Saputra, N. E. Rozanda, and T. K. Ahsyar, "Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 125–132, 2021, [Online]. Available: <https://disdik.riau.go.id>
- [8] Welda, D. M. D. U. Putra, and A. M. Dirgayusari, "Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)," *International Journal of Natural Science and Engineering*, vol. 4, no. 3, pp. 152–161, Nov. 2020, doi: 10.23887/ijnse.v4i2.28864.
- [9] S. A. Kusumaningrum, M. A. Kodir, and T. B. Santosa, "Analisis Kebutuhan Nasabah Atas Fitur Aplikasi BTN Mobile Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang," *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, vol. 5, no. 1, pp. 46–55, Jun. 2024, doi: 10.37058/banku.v5i1.8173.
- [10] A. Fatmawati, "Evaluasi Usability pada Learning Management System OpenLearning Menggunakan System Usability Scale," *JURNAL INOVTEK POLBENG*, vol. 6, no. 1, p. 2021, 2021, [Online]. Available: <https://ums.ucm.ac.id/>.
- [11] S. D. Oktavian, Rasmila, and R. Amalia, "ANALISIS APLIKASI AGROSCAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)," 2025.
- [12] I. Rachmawati and R. Setyadi, "Evaluasi Usability Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 2, pp. 551–561, Jan. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2868.
- [13] T. Wahyuningrum, "Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak." Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2021.
- [14] F. G. Sembodo, G. F. Fitriana, and N. A. Prasetyo, "Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS)," 2021. [Online]. Available: <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [15] V. Alfilaeni, D. Krisbiantoro, and G. Setyaningsih, "Usability Evaluation of Tiket.com Application using System Usability Scale (SUS) Method," *CSRID Journal*, vol. 16, no. 3, pp. 27–39, 2024, doi: 10.22303/csr.id.1.1.2022.01-10.
- [16] I. Hidayanti and S. Rahayu, "Analisis Usability Website Sekolah Menengah Atas," *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, vol. 4, no. 2, pp. 86–93, Oct. 2022, doi: 10.52303/jb.v4i2.81.
- [17] F. Rosyad, D. Pramono, and K. C. Brata, "Analisis dan Perbaikan Usability Pada Aplikasi Ker Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)," 2020. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [18] Y. Sriyeni, "Analisis Usability Aplikasi Investasi Digital Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale," *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, vol. 13, no. 2, Aug. 2022, doi: 10.36982/jiig.v13i2.2294.
- [19] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *SIMKOM*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, Aug. 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [20] S. N. Kholifah, N. Heryana, and H. B. Nugraha, "ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI HIMFO MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (STUDI KASUS HIMPUNAN MAHASISWA TEKNIK INFORMATIKA UNSIKA)," 2023.