

Analisis Kinerja dan Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi BRI Mobile Menggunakan System Usability Scale

Performance and User Satisfaction Analysis of BRI Mobile Application Using the System Usability Scale

Penulis Farel Bernard Ganendra,

Program Studi Sistem Informasai, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun

e-mail: farelbernard@gmail.com,

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRI Mobile menggunakan System Usability Scale (SUS). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei online yang disebarakan kepada pengguna aplikasi. Kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan digunakan untuk mengukur aspek-aspek kegunaan seperti kemudahan penggunaan, kompleksitas, dan tingkat kepercayaan diri pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna umumnya menemukan aplikasi BRI Mobile mudah digunakan, namun ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama terkait kecepatan dan keamanan data. Skor rata-rata SUS yang diperoleh menunjukkan bahwa kegunaan aplikasi berada pada tingkat yang cukup memadai. Meskipun demikian, ada potensi untuk peningkatan lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja aplikasi secara keseluruhan. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada area yang menerima skor rendah untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Kata kunci: aplikasi, BRI Mobile, metode, studi kasus, System Usability Scale (SUS)

Abstract - This study aimed to evaluate the performance and user satisfaction of the BRI Mobile application using the System Usability Scale (SUS). A quantitative research method was employed, collecting data through an online survey distributed to users of the application. The SUS questionnaire, consisting of 10 statements, was used to measure aspects of usability such as ease of use, complexity, and users' confidence in using the application. The results indicated that users generally found the BRI Mobile application easy to use, though some areas required improvement, particularly in speed and data security. The average SUS score obtained suggested that the application's usability was adequate. However, there is potential for further enhancements to boost user satisfaction and overall application performance. Recommendations for improvements were focused on areas that received low scores to ensure a better user experience.

Keywords: application, BRI Mobile, method, study case, System Usability Scale (SUS)

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perbankan di Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam era digitalisasi ini, terutama dalam hal layanan digital. Salah satu inovasi yang marak diimplementasikan oleh bank-bank di Indonesia adalah mobile banking. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat seluler mereka, memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas dalam mengelola keuangan. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, turut ambil bagian dalam transformasi digital ini dengan meluncurkan aplikasi BRI Mobile. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan aplikasi BRI Mobile mengalami pertumbuhan yang signifikan. Data internal BRI menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi BRI Mobile terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan tingginya minat nasabah terhadap layanan perbankan digital BRI. Selain itu, tren ini sejalan dengan perubahan pola perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam mengelola keuangan.

Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, muncul pula pertanyaan mengenai bagaimana kinerja aplikasi ini dan seberapa puas pengguna terhadap layanan yang diberikan. Kecepatan dan stabilitas aplikasi merupakan faktor kunci yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Aplikasi yang lambat atau sering mengalami gangguan dapat menyebabkan frustrasi dan mengurangi kepuasan pengguna. Selain itu, keamanan data pribadi juga menjadi perhatian utama, mengingat semakin tingginya risiko kejahatan siber dalam era digital ini.

Di sisi lain, kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi BRI Mobile juga menjadi aspek penting yang perlu dianalisis. Fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo merupakan layanan dasar yang diharapkan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, adanya fitur tambahan seperti pengelolaan keuangan, penawaran promosi, dan layanan nasabah secara langsung melalui aplikasi dapat menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepuasan pengguna.

Meskipun popularitas BRI Mobile terus meningkat, beberapa permasalahan masih perlu mendapatkan perhatian. Salah satu yang utama adalah terkait dengan kinerja aplikasi itu sendiri. Beberapa pengguna mengeluhkan kecepatan dan stabilitas aplikasi, serta keamanan data pribadi mereka. Kecepatan dalam memproses transaksi dan responsivitas aplikasi sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna dapat melakukan transaksi dengan mudah dan efisien. Jika aplikasi sering mengalami gangguan atau lambat dalam memproses

transaksi, hal ini dapat menyebabkan ketidak puasan dan bahkan kehilangan kepercayaan dari pengguna.

Selain itu, kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan BRI melalui aplikasi ini juga menjadi hal yang penting untuk dianalisis. Apakah nasabah merasa puas dengan fitur-fitur yang disediakan? Apakah ada aspek tertentu dari aplikasi yang perlu ditingkatkan? Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dapat membantu BRI dalam memahami kebutuhan dan ekspektasi nasabah terhadap layanan mobile banking. Dengan demikian, BRI dapat terus berinovasi dan memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah di era digital ini.

Memahami kinerja dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRI Mobile menjadi sebuah hal yang krusial. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi tersebut, sehingga dapat menjadi masukan berharga bagi manajemen BRI untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu BRI dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna dan menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut.

Hasil penelitian ini juga dapat membantu BRI dalam memahami kebutuhan dan ekspektasi nasabah terhadap layanan mobile banking. Dengan demikian, BRI dapat terus berinovasi dan memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah di era digital ini. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur mengenai mobile banking di Indonesia, khususnya dalam konteks kinerja dan kepuasan pengguna.

Dalam konteks ini, penting untuk meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aplikasi BRI Mobile dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei online kepada pengguna aplikasi BRI Mobile. Data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dan memberikan rekomendasi yang konkret untuk meningkatkan kualitas layanan BRI Mobile. Dengan demikian, diharapkan BRI dapat terus berkembang dan memberikan layanan yang terbaik bagi nasabahnya. Sebagai bagian dari evaluasi kinerja dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRI Mobile, penelitian ini juga akan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). SUS adalah metode yang sederhana dan cepat untuk mengukur kegunaan suatu sistem, termasuk aplikasi perangkat lunak dan website. Metode ini dirancang untuk mengumpulkan feedback dari pengguna.

Metode System Usability Scale (SUS) digunakan dalam penelitian ini sebagai metode untuk mengukur kegunaan aplikasi BRI Mobile dari perspektif pengguna. SUS adalah metode yang telah terbukti efektif dalam mengevaluasi kegunaan sistem, seperti aplikasi perangkat lunak dan situs web. Metode ini menggunakan kuesioner berisi 10 pernyataan yang dinilai

oleh pengguna dengan skala Likert 5 poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju".

Pernyataan dalam kuesioner SUS dirancang untuk mengeksplorasi aspek - aspek kegunaan aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, kompleksitas, dan tingkat kepercayaan diri dalam menggunakannya. Pengguna diminta untuk memberikan tanggapan berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Setelah pengumpulan data, skor dari setiap pernyataan dihitung dan diubah menjadi nilai SUS. Nilai SUS yang diperoleh kemudian digunakan untuk menentukan tingkat kegunaan aplikasi secara keseluruhan.

Hasil dari metode SUS dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana pengguna mengalami aplikasi BRI Mobile. Skor SUS yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan mereka, sementara skor yang rendah menandakan adanya area yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, metode SUS dapat memberikan pandangan yang lebih objektif dan terukur mengenai kegunaan aplikasi, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

II. METODE (11 POINT)

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis kinerja dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRI Mobile.

2. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui survei online yang disebarakan kepada pengguna aplikasi BRI Mobile. Kuesioner yang digunakan mencakup dua bagian utama :

Kinerja Aplikasi: Meliputi kecepatan, stabilitas, dan keamanan aplikasi.

- **Kepuasan Pengguna:** Meliputi kepuasan terhadap fitur-fitur dasar seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, serta fitur tambahan seperti pengelolaan keuangan, penawaran promosi, dan layanan nasabah.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner System Usability Scale (SUS). Kuesioner ini terdiri dari 10 pernyataan yang dinilai oleh pengguna dengan skala Likert 5 poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Pernyataan dalam kuesioner SUS dirancang untuk mengeksplorasi aspek-aspek kegunaan aplikasi seperti

kemudahan penggunaan, kompleksitas, dan tingkat kepercayaan diri dalam menggunakannya.

4. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dan memberikan rekomendasi yang konkret. Skor dari setiap pernyataan dalam kuesioner SUS akan dihitung dan diubah menjadi nilai SUS yang digunakan untuk menentukan tingkat kegunaan aplikasi secara keseluruhan.

5. Prosedur Penelitian

1. **Persiapan Kuesioner:** Mengembangkan dan memvalidasi kuesioner yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. **Pengumpulan Data:** Menyebarkan kuesioner kepada sampel pengguna aplikasi BRI Mobile.
3. **Pengolahan Data:** Mengumpulkan dan membersihkan data dari responden.
4. **Analisis Data:** Menggunakan metode statistik untuk menganalisis data dan menghitung skor SUS.
5. **Pelaporan Hasil:** Menyusun laporan hasil penelitian yang mencakup analisis kinerja dan kepuasan pengguna, serta rekomendasi untuk peningkatan aplikasi.

Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRI Mobile serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembangan aplikasi tersebut di masa mendatang

Tabel 1

10 item pertanyaan SUS *Questionnaire*

		Strongly Disagree				Strongly Agree
1	Bagaimana Anda menilai kecepatan aplikasi BRI Mobile?	1	2	3	4	5
2	Seberapa sering Anda mengalami gangguan atau masalah teknis saat menggunakan aplikasi BRI Mobile?	1	2	3	4	5
3	Seberapa stabil aplikasi BRI Mobile saat digunakan?	1	2	3	4	5
4	Seberapa puas Anda dengan fitur transfer dana di aplikasi BRI Mobile?	1	2	3	4	5
5	Seberapa puas Anda dengan fitur pembayaran tagihan di aplikasi BRI	1	2	3	4	5

	Mobile?					
6	Seberapa puas Anda dengan fitur pengecekan saldo di aplikasi BRI Mobile?	1	2	3	4	5
7	Seberapa puas anda dengan kelengkapan fitur - fitur BRI Mobile ?	1	2	3	4	5
8	Seberapa puas Anda dengan tampilan aplikasi (UI) BRI Mobile?	1	2	3	4	5
9	Seberapa puas Anda dengan kemudahan aplikasi (UX) BRI Mobile?	1	2	3	4	5
10	Seberapa puas Anda dengan layanan pelanggan yang diberikan melalui aplikasi BRI Mobile?	1	2	3	4	5

Pembobotan SUS Score yang dibagi menjadi 5 Letter Grade dari A,B,C,D, dan F dengan pilihan rating Excellent, Good, OK, Poor, dan Awful. Berikut rinciannya :

Tabel 2

Pembobotan *score SUS Questionnaire*

SUS Score	Letter Grade	Adjective Rating
Above 80.3	A	Excellent
Between 68 and 80.3	B	Good
68	C	OK
Between 51 and 67	D	Poor
Below 51	F	Awful

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (11 POINT)

Pada penelitian ini hanya digunakan kuisioner tanpa melibatkan Pictoria-SUS. Untuk pembuatan System Usability Scale Questionnaire, tools yang digunakan adalah SUS PDF generator, yang bisa diakses pada <https://www.usabilitest.com/sus> pdf-generator. Hal ini mempermudah dalam penyusunan SUS Questionnaire. Untuk pengolahan data digunakan perangkat lunak Microsoft Excell, dan untuk pengumpulan instrumen sebagian juga menggunakan Google Form guna mempermudah pendistribusian SUS Questionnaire. Setelah melakukan penyebaran SUS Kuisioner ke 10 responden didapat data asli sebagai berikut :

No	Responden	Skor Asli penilaian Google Classroom									
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10

1	R1	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4
2	R2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4
3	R3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4
4	R4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4
5	R5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4
6	R6	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4
7	R7	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4
8	R8	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3
9	R9	5	4	3	5	3	4	5	3	5	5
10	R10	5	3	4	3	3	3	4	5	5	5
11	R11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	R12	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
13	R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	R14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	R15	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5

Data tersebut nantinya akan dihitung untuk diberikan pembobotan SUS score. Namun terdapat aturan dalam menghitung SUS score Berikut ini aturan-aturan saat perhitungan skor pada kuesionernya:

1. Setiap pertanyaan bernomor ganjil, score akhirnya merupakan hasil pengurangan score pengguna (x) dikurangi 1.
2. Setiap pertanyaan bernomor genap, score akhirnya didapat hasil pengurangan 5 dikurangi skor pengguna (x).
3. Pembobotan SUS score didapat dari hasil penjumlahan keseluruhan score pengguna dikali 2,5. Aturan diatas berlaku untuk satu responden, sehingga didapat keseluruhan SUS score sebagai berikut :

Table 1
Data Hitung SUS Questionnaire untuk BRI Mobile

Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
4	1	3	1	2	1	3	0	4	1	20	50
2	1	3	1	3	0	3	2	3	1	19	48
2	1	2	2	3	0	3	1	4	1	19	48
2	1	3	2	3	0	4	1	2	1	19	48
3	1	3	0	2	1	3	2	4	1	20	50
2	2	3	0	3	0	4	0	4	1	19	48
2	1	3	1	4	2	3	2	3	1	22	55
2	1	2	1	4	0	3	0	3	2	18	45

4	1	2	0	2	1	4	2	4	0	20	50
4	2	3	2	2	2	3	0	4	0	22	55
4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
3	0	3	0	3	0	4	0	4	0	17	43
4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
3	1	3	1	4	0	3	1	4	0	20	50
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)										51	

Skor rata-rata (hasil akhir) dari perhitungan ini adalah 51. Berdasarkan hasil ini, Platform Discord memiliki nilai rata-rata usability sebesar 51, yang dikategorikan dalam rating dengan Letter Grade “C”.

Dari hasil perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa BRI Mobile memiliki tingkat kegunaan yang cukup, namun masih memerlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Evaluasi lebih lanjut dan tindakan perbaikan dapat difokuskan pada area yang mendapat skor rendah untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menilai kinerja dan kepuasan pengguna aplikasi BRI Mobile menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi ini umumnya mudah digunakan oleh pengguna. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan dan stabilitas aplikasi. Masalah teknis seperti lambatnya pemrosesan dan gangguan saat penggunaan menurunkan kepuasan pengguna. Selain itu, keamanan data menjadi perhatian utama karena perlindungan data pribadi sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi perbankan.

Pengguna puas dengan fitur-fitur dasar seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo. Namun, ada potensi untuk peningkatan pada fitur tambahan seperti pengelolaan keuangan dan layanan nasabah yang bisa menambah nilai bagi pengguna. Skor rata-rata SUS yang diperoleh menunjukkan bahwa kegunaan aplikasi berada pada tingkat yang cukup memadai, dengan kategori "OK". Meski begitu, masih ada ruang untuk peningkatan agar aplikasi bisa mencapai tingkat kegunaan dan kepuasan yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil analisis, perbaikan difokuskan pada area yang mendapat skor rendah, seperti kecepatan aplikasi, stabilitas, dan keamanan data. Diharapkan dengan perbaikan pada area ini, pengalaman pengguna dapat ditingkatkan secara signifikan. Penelitian ini memberikan gambaran jelas mengenai kinerja dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRI Mobile. Hasil ini bisa menjadi masukan berharga bagi manajemen BRI untuk terus

meningkatkan kualitas layanan mereka serta memberikan dasar kuat untuk pengembangan lebih lanjut agar memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ahmad, M. (n.d.). *Review of The Technology Acceptance Model (TAM) in Internet banking and Mobile banking*. <https://www.researchgate.net/publication/329034437>
2. Dwi Herlambang, A., & Dewayanti, A. (2018). Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(01).
3. I Gusti Bagus Putra Adiwijaya. (2020). Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(3).
4. Kualitas Layanan Terhadap, D., & Ekonomi Dan Bisnis Islam, F. (2020). *PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (Studi kasus pada PT BANK BRI Syariah KCP Majapahit Semarang) SKRIPSI Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Disusun Oleh MUNIF ANGGRAENI NIM 63010160045 PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH*.
5. Kurniaputra, A. Y., & Nurhadi, M. (2018). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, RISIKO DAN MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BRI DI SURABAYA. *Journal of Business & Banking*, 8(1). <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1557>
6. Laksana, G. B., Siti, E., Rizki, A., & Dewantara, Y. (2015). TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol (Vol. 26, Issue 2)*.
7. Mentari, A. D., & Ilfitriah, A. M. (2018). THE EFFECT OF AWARENESS, SPEED OF TRANSACTIONS, SECURITY, PERCEIVED USEFULNESS WITH MEDIATION OF PERCEIVED EASE OF USE ON M-BANKING ADOPTIONS BRI MAKASSAR RAYA. *Journal of Business & Banking*, 8(1). <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1554>
8. Sari, L. F., Perbankan, J., Fakultas, S., Dan, E., & Islam, B. (2018). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI PT. BANK BRI SYARIAH KCP RANTAUPRAPAT SKRIPSI*.
9. Setiawan, D., & Wicaksono, S. L. (2020). Evaluasi Usability Google Classroom Menggunakan System Usability Scale. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(1), 71. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.1.5792>
10. Tunggal Pradini, K. (2021). *E-JURNAL EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS UDAYANA MOBILE BANKING BCA, BNI, BRI*. 10(10), 859–872. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/>