SIDANG SKRIPSI

"EVALUASI TINGKAT USABILITY APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) PADA PENGGUNA DI WILAYAH JAKARTA BARAT"

Oleh :

Audrey Desqia Tjandra

NIM : 17220895

Program Studi Teknologi Informasi

Dosen Pembimbing : Syafrianto, M.Kom

2026



Latar Belakang

- Perkembangan teknologi informasi mendorong layanan perbankan menjadi lebih digital dan mobile-friendly
- Mobile banking memudahkan transaksi karena bisa dilakukan kapan saja tanpa datang ke cabang
- Aplikasi perbankan digital harus mudah digunakan, cepat, aman, dan nyaman
- Namun, banyak aplikasi keuangan digital masih memiliki masalah usability, seperti navigasi yang kurang intuitif dan tampilan yang tidak konsisten
- Karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap aplikasi blu by BCA Digital

Identifikasi Masalah & Tujuan Penelitian

Identifikasi Masalah

- Masih ada kemungkinan pengguna mengalami kesulitan saat menggunakan fitur tertentu pada aplikasi
- Persepsi usability dapat berbeda tergantung wilayah, karakteristik pengguna, dan literasi digital
- blu by BCA Digital perlu dievaluasi untuk mengetahui apakah pengalaman pengguna sudah baik atau masih perlu perbaikan
- Penelitian ini difokuskan pada pengguna di wilayah Jakarta Barat

Tujuan Penelitian

- Mengukur tingkat usability aplikasi blu by BCA Digital menggunakan metode SUS
- Mengetahui persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi
- Menilai efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna saat memakai aplikasi
- Mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki pada tampilan dan navigasi aplikasi
- Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi

Metode Penelitian

- Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif
- Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner, dan studi pustaka
- Kuesioner dibagikan kepada pengguna aktif blu by BCA Digital yang berdomisili di Jakarta Barat
- Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling
- Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 111 orang

Instrumen Penelitian

- Instrumen yang digunakan adalah kuesioner System Usability Scale (SUS)
- Kuesioner SUS standar yang terdiri dari 10 item dimodifikasi menjadi 24 pernyataan
- Skala penilaian yang digunakan adalah Likert 5 poin
- Pernyataan negatif menggunakan reverse coding sebelum dihitung
- Hasil skor kemudian dinormalisasi ke rentang 0-100 untuk interpretasi SUS

Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	16-20	11	9.9
	21-25	89	80.2
	26-50	11	9.9
Jenis Kelamin	Laki-laki	16	14.4
	Perempuan	95	85.6
Pekerjaan	Pelajar/Mahasis	77	64.8
	Wirausaha	2	11.8
	Bekerja	31	27.9
	Ibu Rumah	1	0.9
Kecamatan	Cengkareng	14	12.6
	Grogol	9	8.1
	Kalideres	7	6.3
	Kebon Jeruk	50	45
	Kembangan	5	4.5
	Palmerah	14	12.6
	Taman Sari	7	6.3
	Tambora	5	4.5
Lama	<3 bulan	9	8.1
	3 – 6 bulan	62	55.9
	6 – 12 bulan	16	14.4
	>1 tahun	24	21.6

- Responden didominasi oleh kelompok usia 21 -25 tahun sebanyak 80,2%
- Responden perempuan lebih banyak, yaitu 85,6%
- Sebagian besar responden adalah pelajar/mahasiswa, yaitu 64,8%
- Domisili terbanyak berada di Kecamatan Kebon Jeruk sebesar 45,0%
- Lama penggunaan aplikasi paling banyak berada pada rentang 3-6 bulan, yaitu 55,9%

Hasil Statistik Deskriptif

Mean	Median	Standar Deviasi	Min	Max
50.59	66.67	32.66	50	94.79

- Rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah 50,59
- Nilai median sebesar 66,67
- Standar deviasi sebesar 32,66
- Nilai minimum skor responden adalah 50,00
- Nilai maksimum skor responden adalah 94,79
- Hasil ini menunjukkan adanya variasi persepsi yang cukup besar antar responden

Kategori SUS

Grade Scale

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
F(Awful)	1	0.9
B(Good)	5	4.5
A(Excellent)	105	94.6

Acceptability Range

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Marginal	1	0.9
Acceptable	110	99.1

Adjective Rating

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
OK	1	0.9
Good	5	4.5
Best Imaginable	105	94.6

- Berdasarkan grade scale, 94,6% responden berada pada kategori Excellent
- Sebanyak 4,5% responden berada pada kategori Good
- Hanya 0,9% responden yang berada pada kategori Awful
- Pada acceptability range, 99,1% masuk kategori Acceptable
- Pada adjective rating, 94,6% masuk kategori Best Imaginable
- Ini menunjukkan mayoritas pengguna menilai aplikasi blu sangat baik

Skor Mean Per Item Pernyataan

Item	Mean
Q1	4.22
Q2	3.71
Q3	4.27
Q4	3.64
Q5	4.23
Q6	3.58
Q7	4.12
Q8	3.67
Q9	4.19
Q10	2.91
Q11	4.05
Q12	4.3
Q13	4.04
Q14	4.11
Q15	4.09
Q16	4.13
Q17	4.28
Q18	4.33
Q19	3.95
Q20	4.3
Q21	4.19
Q22	4.21
Q23	4.33
Q24	4.38

- Nilai tertinggi terdapat pada Q24 dengan skor 4,38
- Nilai terendah terdapat pada Q10 dengan skor 2,91
- Sebagian besar item berada di atas angka 4, yang menandakan respon positif dari pengguna

Pembahasan

- Hasil analisis menunjukkan aspek learnability dan kenyamanan visual mendapat penilaian tinggi
- Pengguna merasa aplikasi cukup mudah dipelajari dan nyaman digunakan
- Namun, konsistensi antarmuka masih perlu diperbaiki agar pengalaman pengguna lebih seragam
- Kerumitan navigasi juga menjadi catatan penting karena memengaruhi kemudahan penggunaan
- Meskipun skor rata-rata SUS tergolong marginal, banyak responden tetap memberikan penilaian positif

Kesimpulan & Saran

- Aplikasi blu by BCA Digital dinilai cukup layak digunakan, tetapi belum optimal berdasarkan skor rata-rata SUS.
- Skor rata-rata 50,59 berada pada kategori Marginal dengan predikat OK
- Perbaikan utama disarankan pada desain antarmuka dan alur navigasi
- Aspek visual yang sudah baik sebaiknya dipertahankan karena mendukung kenyamanan pengguna
- Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi untuk peningkatan kualitas aplikasi ke depan

Terima Kasih