

# **Evaluasi *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Use Questionnaire* Dan *Importance Performance Analysis***

**Ahmad Uci Safitra<sup>1)</sup>, Achmad Maezar Bayu Aji<sup>2)</sup>, Baginda Oloan Lubis<sup>\*)3)</sup>, Budi Santoso<sup>4)</sup>**

<sup>1),2)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

<sup>3)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

<sup>4)</sup>Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

<sup>\*)</sup>Correspondence Author: baginda.bio@bsi.ac.id, DKI Jakarta, Indonesia

## **Abstrak**

*Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di Subscriber Identity Module Card (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit. Kebanyakan dari pelanggan, terutama pada nasabah bank menginginkan suatu pelayanan yang bersifat sederhana dan praktis. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan *mobile banking* yang dirasakan oleh pelanggan (nasabah). Dan untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu ditingkatkan agar lebih meningkatkan kualitas dari *mobile banking*. Dalam hal ini adalah pengguna *mobile banking DIGI by bank bjb*. Metode yang digunakan adalah *use questionnaire* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan prioritas utama prioritas utama peningkatan *mobile banking DIGI by bank bjb* yakni variabel aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* mudah dioperasikan, variabel tampilan warna pada *mobile banking DIGI by bank bjb* enak dilihat & tidak membosankan, variabel tampilan menu dalam aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* mudah dikenali, variabel halaman aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* mudah dicari, variabel aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* yang ada mudah dibaca, variabel simbol-simbol gambar aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* mudah dipahami, variabel pada aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan, variabel spesifikasi produk pada aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan, variabel aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* mudah diakses dan menu dan tampilan halaman aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* mudah diingat. Item ini harus segera ditingkatkan oleh pengelola untuk memenuhi harapan pengguna.

**Kata Kunci : Evaluasi *Mobile Banking*, *Use Questionnaire*, IPA**

## **Abstract**

*Mobile banking is a banking service that can be accessed directly by customers via mobile phones using the menu that is already available on the Subscriber Identity Module Card (SIM Card) or commonly known as the Data Service Menu or SIM Toolkit. Most of the customers, especially bank customers want a service that is simple and practical. The focus of this research is to find out the advantages and disadvantages of mobile banking that are felt by customers (customers). And to find out what indicators need to be improved in order to further improve the quality of mobile banking. In this case, the users of mobile banking DIGI by bank bjb. The method used is a use questionnaire and Importance Performance Analysis. The results of this study indicate that the main priorities for improving mobile banking DIGI by bank bjb are the mobile banking application variables DIGI by bank bjb easy to operate, variable color display on mobile banking DIGI by bank bjb pleasing to the eye & not boring, variable display menus in mobile applications DIGI by bank bjb banking is easy to identify, DIGI by bank bjb mobile banking application page variables are easy to find, existing DIGI by bank bjb mobile banking application variables are easy to read, DIGI by bank bjb mobile banking application image symbols are easy to understand, variables on the DIGI by bank bjb mobile banking application easily accesses product information offered, product specification variables in the DIGI by bank bjb mobile banking application are offered according to needs, payment transaction application variables available on the DIGI by bank bjb mobile banking application are easily accessible and menus and DIGI by bank bjb mobile banking application page view nk bjb easy to remember. This item should be improved by the maintainer immediately to meet user expectations.*

**Keywords: *Mobile Banking Evaluation*, *Use Questionnaire*, IPA**

## **PENDAHULUAN**

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dipakai oleh nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* atau *smartphone*. Dengan layanan *mobile banking* dapat memanfaatkan menu-menu yang sudah tersedia di aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh pelanggan dari *Play Store*. *Mobile banking* lebih mudah digunakan dari pada *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan *SMS banking* yang akan dikirimkan ke bank dan nomor *SMS banking* tujuan.

*Mobile banking* adalah suatu layanan perbankan yang bisa diakses eksklusif sang nasabah melalui *handphone* dengan memakai fasilitas yang telah tersedia pada *Subscriber Identity Module Card* (SIM Card) atau biasa dikenal menggunakan Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit*. Kebanyakan menurut pelanggan, terutama dalam nasabah bank menginginkan suatu pelayanan yg bersifat sederhana dan praktis.

Di perusahaan perbankan, penilaian konsumen terhadap produk layanan tidak hanya layanan prima, tetapi juga dukungan lembaga keuangan, dan pelanggan menikmati kemudahan dan kecepatan transaksi, serta kepuasan keseluruhan atas layanan perbankan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggan yang efektif dan efisien. Saat ini, teknologi memainkan peran penting dalam kehidupan bisnis kita. Perbankan menggunakan teknologi terkini yang terus berkembang untuk mendukung kinerja operasional sistem perbankan yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh (Fadlan & Dewantara, 2018) menemukan bahwa semakin seseorang percaya bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan maka semakin meningkat kemauan seseorang untuk menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan objek pada penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Brawijaya, temuan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa mahasiswa Universitas Brawijaya merasakan kemudahan dalam penggunaan *mobile banking*, khususnya penggunaan *mobile banking* yang praktis, sehingga mereka menggunakan *mobile banking* untuk mendukung kegiatan perbankan.

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian selanjutnya yang akan saya lakukan adalah mengevaluasi *mobile banking* dengan pendekatan *Use Questionnaire* dan *IPA*.

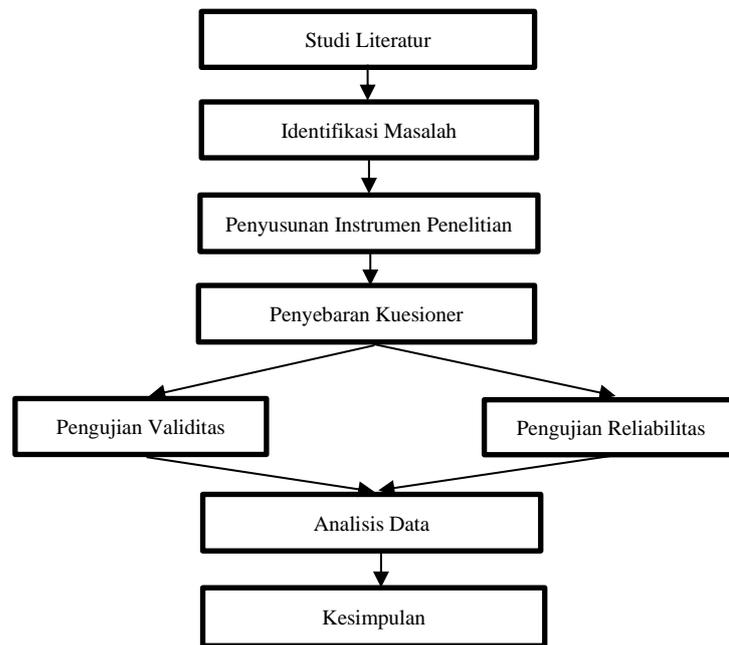
Penelitian yang dilakukan oleh (Subandi et al., 2021) menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi Solfina di lingkungan perusahaan PT. SKK membantu karyawan mempermudah pelaksanaan tugas dan pekerjaannya dalam mengolah data purchase order, data sales order

sampai dengan pembuatan laporan. Dengan penggunaan aplikasi ini, maka diperlukan evaluasi tingkat kemudahan dan kegunaan aplikasi Solfina pada PT. SKK, sehingga dapat diusulkan ke pengembang aplikasi bagian mana saja yang harus diperbaiki dan dikembangkan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa secara umum aplikasi Solfina harus diperbaiki.

## METODE

### A. Proses Penelitian

Tahapan proses penelitian pada skripsi ini sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Penelitian

Dari gambar diatas dapat dijelaskan proses penelitian dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Studi Literatur

Tahap ini dilakukan dengan mencari pada berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, arsip, majalah, artikel, dan jurnal, atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji baik berupa media *offline* maupun *online*. Sehingga informasi yang didapat dari studi literatur ini dijadikan rujukan untuk memperkuat argumentasi-argumentasi yang akan disampaikan pada pembuatan skripsi ini.

#### 2. Identifikasi Masalah

Melakukan identifikasi tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan evaluasi *Mobile Banking* dengan pendekatan *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis*.

### 3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini peneliti menyusun kuesioner (angket) yang akan digunakan untuk mengumpulkan data-data dari responden berdasarkan model *Use Questionnaire* yang berdasarkan referensi yang ada pada studi literatur.

### 4. Pengumpulan Data

#### a. Populasi dan Sampel

Tahap ini dilakukan pencarian sampel berdasarkan populasi yang sudah ditentukan terlebih dahulu.

#### b. Pengembangan Instrumen

Tahapan ini adalah penentuan instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penyusunan kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian yaitu identitas sumber data dan kuantitatif. Data kuantitatif diambil dua jenis data dimana data tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari aplikasi *Mobile Banking*, kemudian disusun dalam satu bundel untuk disebarakan kepada responden.

#### c. Pengujian Instrumen

Tahap pengujian instrumen dilakukan dengan pengujian prasyarat dimana pengujian yang dilakukan untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas dari instrumen yang akan digunakan pada saat proses pengumpulan data.

### 5. Analisis Data

Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada dengan analisis *Importance Performance Analysis*.

### 6. Kesimpulan

Kesimpulan diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## **B. Pengertian Mobile Banking**

Menurut (Fadlan & Dewantara, 2018) menjelaskan bahwa: “Mobile banking suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone.” Yang lebih dikenal dengan *mobile banking* atau *mobile banking* merupakan perangkat atau layanan perbankan yang menggunakan perangkat komunikasi bergerak, seperti telepon seluler, untuk menyediakan perangkat perbankan melalui aplikasi telepon seluler (*flagship*). Dengan hadirnya telepon seluler dan layanan

*mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual menjadi mungkin. Artinya, Anda perlu melakukan apa yang biasa dilakukan nasabah dengan mengakses bank, hanya menggunakan ponsel nasabah, dan bukan cabang bank. Selain menghemat waktu, nasabah juga perlu menghemat uang. Bank juga ingin agar nasabahnya tidak ketinggalan zaman dengan media elektronik terkini. Juga biasa digunakan untuk komunikasi yang digunakan untuk bisnis dan transaksi.

### **C. Use Questionnaire**

Untuk mengukur *usability* bisa dikatakan ideal merupakan bagaimana sistem/produk kita mampu merampungkan tugas pengguna dengan baik. Menurut ISO 9421-11 bahwa standar *usability* yang baik yaitu *effective, efficient, and satisfaction*. Sudah kentara bahwa usahakan menjadi pengguna bisa melakukan secara efektif (berpacu pada hasil), efisien (berpacu pada caranya), dan *satisfaction* (mendapatkan kepuasan) (Fahmi et al., 2018). Metode pengukuran dan penilaian kegunaan situs *web* bersifat relatif dan bergantung pada bagaimana pengguna melakukan banyak tugas. Menurut buku *Usability Engineering* karya Jakob Nielsen, ada beberapa indikator umum yang dapat digunakan sebagai *benchmark* untuk mengukur karakteristik *usability* (Fahmi et al., 2018), yaitu :

Berdasarkan definisi tersebut *usability* diukur berdasarkan komponen :

1. Kemudahan (*learnability*) didefinisikan seberapa cepat pengguna mahir dalam menggunakan sistem serta kemudahan dalam penggunaan menjalankan suatu fungsi serta apa yang pengguna inginkan dapat mereka dapatkan.
2. Efisiensi (*efficiency*) didefinisikan sebagai sumber daya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan.
3. Mudah diingat (*memorability*) didefinisikan bagaimana kemampuan pengguna mempertahankan pengetahuannya setelah jangka waktu tertentu, kemampuan mengingat didapatkan dari peletakkan menu yang selalu tetap.
4. Kesalahan dan keamanan (*errors*) didefinisikan berapa banyak kesalahan-kesalahan apa saja yang dibuat pengguna, kesalahan yang dibuat pengguna mencakup ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disajikan oleh sistem.
5. Kepuasan (*satisfaction*) didefinisikan kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif sebagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem.

#### **D. Teknik Analisis dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan mengukur hubungan antara kesadaran konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Ini juga disebut analisis kuadran. IPA diterima secara luas dan digunakan di berbagai bidang penelitian karena kemudahan penggunaannya dan tampilan hasil analisis yang cenderung menyarankan peningkatan kinerja. (Napitupulu, 2016). IPA memiliki fungsi primer buat menampilkan kabar berkaitan menggunakan faktor-faktor pelayanan yang berdasarkan konsumen sangat mensugesti kepuasan dan loyalitas mereka, faktor-faktor pelayanan yang berdasarkan konsumen perlu ditingkatkan lantaran syarat ketika ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor taraf kepentingan (harapan) dan taraf kinerja (persepsi) pada grafik 2 dimensi yg memudahkan penerangan data dan menerima usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta buat menilai taraf kepentingan dan taraf kinerja lalu nilai homogen-homogen taraf kepentingan dan kinerja tadi dianalisis dalam *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili kinerja (persepsi) sedangkan sumbu y mewakili kepentingan (harapan). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance* yang memberikan interpretasi.

1. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
4. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang

relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

Ada dua macam metode untuk menampilkan data IPA (Napitupulu, 2016) yaitu: pertama menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa, kedua menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti. Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA (Napitupulu, 2016):

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisis
2. Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*)
4. Membuat grafik IPA
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

#### E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang terstruktur untuk memperoleh informasi dari responden. Instrumen untuk evaluasi *Mobile Banking DIGI by bank bjb* dengan pendekatan *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis* ini mengambil indikator pengguna dengan kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian evaluasi *Mobile Banking DIGI by bank bjb* Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Variabel Penelitian	Indikator	Kode	Sub Indikator	No. Item
1.	Aspek Sistem ( <i>System</i> )	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	X11	Apakah tampilan <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dikenali?	1
		Aspek Sistem ( <i>System</i> )/X	X12	Apakah <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dioperasikan?	2
			X13	Apakah tampilan warna pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> enak dilihat & tidak membosankan?	3
2	Aspek Pengguna ( <i>User</i> )	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	X21	Apakah tampilan menu dalam <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dikenali?	1
		Aspek Pengguna ( <i>User</i> )/X2	X22	Apakah aplikasi halaman <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dicari?	2

				X23	Apakah aplikasi <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> yang ada mudah dibaca?	3
				X24	Apakah aplikasi <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> yang dibutuhkan mudah didownload?	4
				X25	Apakah simbol-simbol gambar <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dipahami?	5
3	Aspek Interaksi (Interaction)	Tingkat Kepentingan (Importance)	Aspek Interaksi (Interaction)X3	X31	Apakah pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan?	1
				X32	Apakah spesifikasi produk pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan?	2
				X33	Apakah aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah diakses?	3
				X34	Apakah akses informasi pada setiap halaman pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> sudah terjamin keamanannya?	4
				X35	Apakah menu dan tampilan halaman <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah diingat?	5

Sumber : (Setyadi, 2018)

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian evaluasi *Mobile Banking DIGI by bank bjb* Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Variabel Penelitian	Indikator	Kode	Sub Indikator	No. Item
1.	Aspek Sistem (System)	Tingkat Kinerja (Performance)Aspek Sistem (System)/X	Y11	Apakah tampilan <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dikenali?	1
			Y12	Apakah <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dioperasikan?	2
			Y13	Apakah tampilan warna pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> enak dilihat & tidak membosankan?	3
2	Aspek Pengguna (User)	Tingkat Kinerja (Performance)Aspek Pengguna (User)/X2	Y21	Apakah tampilan menu dalam <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dikenali?	1
			Y22	Apakah aplikasi halaman <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dicari?	2
			Y23	Apakah aplikasi <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> yang ada mudah dibaca?	3
			Y24	Apakah aplikasi <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> yang dibutuhkan mudah didownload?	4
			Y25	Apakah simbol-simbol gambar <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah dipahami?	5

3	Aspek Interaksi (Interaction)	Tingkat Kinerja (Performance)Aspek Interaksi (Interaction)X3	Y31	Apakah pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan?	1
			Y32	Apakah spesifikasi produk pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan?	2
			Y33	Apakah aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah diakses?	3
			Y34	Apakah akses informasi pada setiap halaman pada <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> sudah terjamin keamanannya?	4
			Y35	Apakah menu dan tampilan halaman <i>Mobile Banking DIGI by bank bjb</i> mudah diingat?	5

Sumber : (Setyadi, 2018)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Data

Data yang diolah berdasarkan hasil kuesioner yang sudah dikumpulkan dan direkap, hasil pengumpulan kuesioner yang berhasil dihimpun dan layak dianalisis dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Pengumpulan Kuesioner

No	Jumlah Kuesioner	Persentase Kuesioner	Keterangan Kuesioner
1.	60	100 %	Kuesioner yang pengisiannya lengkap
2.	0	0 %	Kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap
3.	0	0 %	Kuesioner yang tidak memenuhi syarat

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Dari tabel diatas ditunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang pengisiannya lengkap sebanyak 60 (100 %), kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap sebanyak 0 (0 %), dan yang tidak memenuhi syarat sebanyak 0 (0 %). Penyebaran kuesioner kepada pengguna *Mobile Banking DIGI by bank bjb* yang dipilih menjadi responden. Jumlah responden yang berhasil dijangkau dalam penelitian ini sejumlah 60 responden. Seluruh data dalam penelitian ini selanjutnya diolah dengan *software*.

### B. Deskripsi Data Responden

Data demografis responden juga diteliti guna mendapatkan gambaran umum sampel yang terlibat dalam penelitian ini.

#### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu Laki-laki dan Perempuan. Data deskriptif jenis kelamin responden dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	23 responden	38 %
2.	Perempuan	37 responden	62 %
	Total	60 responden	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari jenis kelamin responden yang dominan pengguna *Mobile Banking DIGI by bank bjb* adalah responden perempuan sebanyak 62% responden sedangkan responden laki-laki yaitu sebanyak 38% dari total responden.

## 2. Usia Responden

Berdasarkan usia responden responden dikategorikan menjadi 5 (lima) yaitu  $\leq 20$  tahun, 21 sampai 30 tahun, 31 sampai 40 tahun, 41 sampai 50 tahun dan  $> 50$  tahun. Data deskriptif usia responden dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 5. Usia Responden

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1.	$\leq 20$ tahun	3 responden	5 %
2.	21 sampai 30 tahun	35 responden	58 %
3.	31 sampai 40 tahun	8 responden	13 %
4.	41 sampai 50 tahun	9 responden	15 %
5.	$> 50$ tahun	5 responden	8 %
	Total	60 responden	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari usia responden yang dominan pengguna pengguna *Mobile Banking DIGI by bank bjb* adalah responden dengan usia 21 sampai 30 tahun sebanyak 58% dari total responden sedangkan responden 41 sampai 50 tahun sebanyak 15% dari total responden yang berusia 31 sampai 40 tahun sebanyak 13% kemudian yang berusia  $> 50$  tahun sebanyak 8% dan responden dengan  $\leq 20$  tahun sebanyak 5% dari total responden.

## C. Analisis Data

Dalam menganalisis data diperlukan teknik analisis untuk menguji data. Dengan memeriksa kembali semua kuesioner yang dikembalikan oleh responden yang kemudian dilakukan tabulasi data yang menghasilkan data yang dibutuhkan guna tujuan analisis variabel-variabel penelitian. Pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari para responden. Uji Validitas *Product Momen Pearson*

*Correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Setiap uji dalam statistik tentu mempunyai dasar dalam pengambilan keputusan sebagai acuan untuk membuat kesimpulan, begitu pula Uji Validitas *Product Momen Pearson Correlation*. Sebelum dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu ditentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) yaitu 5% atau 0,05 dan statistik uji yang digunakan adalah (*rho-Spearman*), Nilai kritis = nilai tabel dimana  $n = 60$ .  $r \text{ tabel} = r_{\alpha;(n-2)} = r_{0,05;(58)} = 0,259$ .

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/X1:

Tabel 6. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/X1

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X1.1	0,884	0,259	Valid
X1.2	0,804	0,259	Valid
X1.3	0,938	0,259	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 3 (tiga) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/X2

Tabel 7. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/X2

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X2.1	0,454	0,259	Valid
X2.2	0,809	0,259	Valid
X2.3	0,836	0,259	Valid
X2.4	0,767	0,259	Valid
X2.5	0,785	0,259	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 5 (lima) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/X3

Tabel 8. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/X3

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X3.1	0,460	0,259	Valid
X3.2	0,728	0,259	Valid
X3.3	0,786	0,259	Valid
X3.4	0,789	0,259	Valid
X3.5	0,812	0,259	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 5 (lima) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1

Tabel 9. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y1.1	0,701	0,259	Valid
Y1.2	0,812	0,259	Valid
Y1.3	0,737	0,259	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 3 (tiga) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Pengguna (*User*)/Y2

Tabel 10. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/Y2

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y2.1	0,459	0,259	Valid
Y2.2	0,819	0,259	Valid
Y2.3	0,700	0,259	Valid
Y2.4	0,522	0,259	Valid
Y2.5	0,819	0,259	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 5 (lima) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/Y3

Tabel 11. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/Y3

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y3.1	0,750	0,259	Valid
Y3.2	0,585	0,259	Valid
Y3.3	0,708	0,259	Valid
Y3.4	0,390	0,259	Valid
Y3.5	0,808	0,259	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 5 (lima) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah Jika Nilai *Croanbach's Alpha* > 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika Nilai *Croanbach's Alpha* < 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Hasil pengujian dapat dibandingkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 12. Perbandingan Hasil Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel

Variabel	Nilai Croanbach's Alpha	r Tabel	Keterangan
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Aspek Sistem ( <i>System</i> )/X1	0,846	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Aspek Pengguna ( <i>User</i> )/X2	0,781	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Aspek Interaksi ( <i>Interaction</i> )/X3	0,765	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Aspek Sistem ( <i>System</i> )/Y1	0,611	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Aspek Pengguna ( <i>User</i> )/Y2	0,687	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Aspek Interaksi ( <i>Interaction</i> )/Y3	0,649	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Dari tabel diatas diketahui nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/X1 sebesar 0,846, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/X2 sebesar 0,781, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/X3 sebesar 0,765, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1 sebesar 0,611, nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Pengguna (*User*)/Y2 sebesar 0,687 dan nilai alpha Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/Y3 sebesar 0,649. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah *Reliable*.

### 3. Analisis Data Dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisa *gap* antara Tingkat Kinerja (*Performance*) dan Tingkat Kepentingan (*Importance*) pengguna kepada pengguna *Mobile Banking DIGI by bank bjb* yang ada saat ini yang ditunjukkan sebagai berikut: berikut:

Tabel 13. Analisa *Gap* Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*)

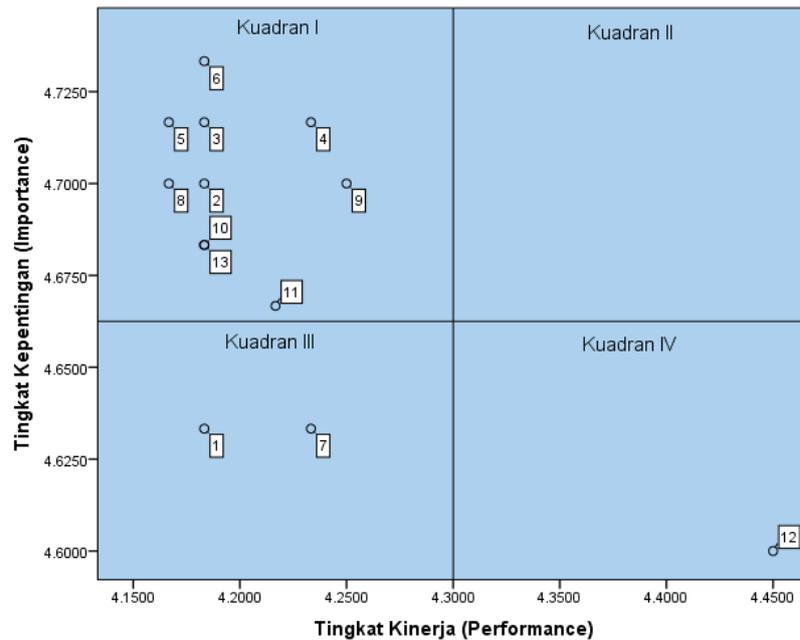
No	Variabel Yang di Ukur	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> )	Skor Kepuasan
<b>Aspek Sistem (System)</b>				
1.	Apakah tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb mudah dikenali?	4,6333	4,1833	-0,4500
2.	Apakah aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb mudah dioperasikan?	4,7000	4,1833	-0,5167

3.	Apakah tampilan warna pada aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb enak dilihat & tidak membosankan?	4,7167	4,1833	-0,5333
<b>Aspek Pengguna (User)</b>				
4.	Apakah tampilan menu dalam aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb mudah dikenali?	4,7167	4,2333	-0,4833
5.	Apakah halaman aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb mudah dicari?	4,7167	4,1667	-0,5500
6.	Apakah aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb yang ada mudah dibaca?	4,7333	4,1833	-0,5500
7.	Apakah aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb yang dibutuhkan mudah didownload?	4,6333	4,2333	-0,4000
8.	Apakah simbol-simbol gambar aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb mudah dipahami?	4,7000	4,1667	-0,5333
<b>Aspek Interaksi (Interaction)</b>				
9.	Apakah pada aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan?	4,7000	4,2500	-0,4500
10.	Apakah spesifikasi produk pada aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan?	4,6833	4,1833	-0,5000
11.	Apakah aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb mudah diakses?	4,6667	4,2167	-0,4500
12.	Apakah akses informasi pada setiap halaman pada aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb sudah terjamin keamanannya?	4,6000	4,4500	-0,1500
13.	Apakah menu dan tampilan halaman aplikasi <i>mobile banking</i> DIGI by bank bjb mudah diingat?	4,6833	4,1833	-0,5000

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Pada tabel dapat dilihat bahwa pada kolom Tingkat Kinerja (*Performance*) umumnya lebih rendah dari kolom Tingkat Kepentingan (*Importance*), dengan demikian untuk kolom skor kepuasan menggunakan rumus Tingkat Kinerja (*Performance*) – Tingkat Kepentingan (*Importance*) = Skor Kepuasan. Penerapan rumus tersebut diterapkan pada kolom skor kepuasan dan dapat dilihat bahwa nilai pada kolom tersebut bernilai negatif, dengan pemahaman bahwa pada variabel diuji pada responden masih ada yang belum sesuai harapan responden.

Untuk mengetahui skala prioritas perbaikan *Mobile Banking DIGI by bank bjb* dilakukan analisis lanjutan dengan alat bantu IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana item yang ada dipetakan ke dalam grafik IPA yang terbagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Gambar 2. Grafik IPA Hasil Pemetaan

Berdasarkan di atas dapat dilihat bahwa seluruh *item* telah dipetakan ke dalam empat kuadran dengan skala prioritas sebagai berikut :

A. Kuadran I

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan *Mobile Banking DIGI by bank bjb* yakni terdiri dari:

- [2] Apakah aplikasi mobile banking DIGI by bank bjb mudah dioperasikan?
- [3] Apakah tampilan warna pada aplikasi mobile banking DIGI by bank bjb enak dilihat & tidak membosankan?
- [4] Apakah tampilan menu dalam aplikasi mobile banking DIGI by bank bjb mudah dikenali?
- [5] Apakah halaman aplikasi mobile banking DIGI by bank bjb mudah dicari?
- [6] Apakah aplikasi mobile banking DIGI by bank bjb yang ada mudah dibaca?
- [8] Apakah simbol-simbol gambar aplikasi *mobile banking DIGI by bank bjb* mudah dipahami?
- [9] Apakah pada aplikasi mobile banking DIGI by bank bjb mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan?
- [10] Apakah spesifikasi produk pada aplikasi mobile banking DIGI by bank bjb yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan?

[11] Apakah aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada aplikasi mobile banking DIGI by bank bjb mudah diakses?

[13] Apakah menu dan tampilan halaman aplikasi *mobile banking* DIGI by bank bjb mudah diingat?

*Item* di atas ini termasuk area yang penting menurut persepsi pengguna namun belum memenuhi harapan/ekspektasi pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna.

#### B. Kuadran II

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan aplikasi *mobile banking* DIGI by bank bjb yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna. Menurut persepsi pengguna item ini belum ada pada aplikasi *mobile banking* DIGI by bank bjb.

#### C. Kuadran III

*Item* yang termasuk dalam kuadran ini merupakan skala prioritas yang rendah bagi pengelola aplikasi *mobile banking* DIGI by bank bjb karena tidak dianggap penting oleh pengguna yaitu :

[1] Apakah tampilan aplikasi *mobile banking* DIGI by bank bjb mudah dikenali?

[7] Apakah aplikasi *mobile banking* DIGI by bank bjb yang dibutuhkan mudah didownload?

Kedua item di atas merupakan area yang dianggap tidak penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola.

#### D. Kuadran IV

*Item* yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun persepsi/kinerjanya tinggi yaitu :

[12] Apakah akses informasi pada setiap halaman pada aplikasi *mobile banking* DIGI by bank bjb sudah terjamin keamanannya?

Item di atas perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut :

1. Hasil uji validitas instrumen penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.
2. Nilai alpha uji reabilitas pada keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel sehingga seluruh variabel adalah *reliabel*.
3. Berdasarkan analisis gap menghasilkan nilai yang negatif, dengan pemahaman bahwa pada variabel diuji pada responden masih ada yang belum sesuai harapan responden.
4. Berdasarkan analisis IPA dapat dipetakan prioritas utama peningkatan *Mobile Banking DIGI by bank bjb* yakni variabel [2], [3], [4], [5], [6], [8], [9], [10], [11] dan [13].
5. Area yang menjadi prestasi atau keunggulan aplikasi Solfina yang harus dipertahankan terletak pada kuadran II yaitu: [7], [10], [11] dan [12].
6. Yang merupakan skala prioritas yang rendah bagi pengelola karena tidak dianggap penting oleh pengguna yaitu [1], [2], [4] dan [6].
7. Area yang menjadi prestasi atau keunggulan *Mobile Banking DIGI by bank bjb* yang harus dipertahankan terletak pada kuadran II, dan area ini tidak ada berdasarkan hasil penelitian.
8. Berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa secara umum pengguna *mobile banking DIGI by bank bjb* belum merasa puas terhadap *mobile banking DIGI by bank bjb* yang ada saat ini. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan secara umum *mobile banking DIGI by bank bjb* perlu diperbaiki lagi, ini menunjukkan bahwa hipotesa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kedepannya *Mobile banking DIGI by bank bjb* tetap harus dikembangkan lagi terutama untuk kuadran I dengan skala prioritas tertinggi menurut perspektif pengguna.

## REFERENSI

- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1).
- Fahmi, M. D., Az-zahra, H. M., & Dewi, R. K. (2018). Perbaikan Usability Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan Metode Usability Testing dan USE Questionnaire. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(12), 6653–6660.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 14(1), 51–64. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140105>

- Setyadi, D. P. P. (2018). Analisa Usability Aplikasi Emasdigi Sebagai Perdagangan Emas Online Berbasis Android. *Sitech*, 2(2), 165–172.
- Subandi, N., Lubis, B. O., & Santoso, B. (2021). *Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisa Kemudahan dan Kegunaan Aplikasi Solfina Pada PT . SKK di Jakarta*. 7(1), 71–87.