

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bca Menggunakan Metode *System Usability Scale* Pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) Jambi

Zelvia Krisna Senjani¹, Dodo Zaenal Abidin¹, Nurhadi²

^{1, 2, 3} Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹kzelvia@gmail.com, ²dodozaenalabidin@gmail.com, ³nurhadi.rahmad06@gmail.com

Artikel Info :

Artikel History :

Submitted : 15-04-2025

Accepted : 05-07-2025

Published : 30-09-2025

Kata Kunci:

System Usability Scale

(SUS), Analisis,

Kepuasan Pengguna,

Aplikasi,

Mobile Banking BCA

Abstrak—Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile banking BCA dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada mahasiswa Universitas UNAMA Jambi. Berdasarkan data ulasan PlayStore, aplikasi BCA mobile mendapatkan rating 3,9 dari skala 5. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi digunakan secara luas, masih terdapat ketidakpuasan yang cukup tinggi dari pengguna. Hal ini menandakan adanya permasalahan serius dalam aspek kegunaan aplikasi yang, jika tidak segera dievaluasi dan diperbaiki, dapat menurunkan kepercayaan serta loyalitas pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor usability yang paling berpengaruh serta memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret. Beberapa keluhan pengguna meliputi aplikasi yang sering *force close*, kesulitan menemukan riwayat transaksi, proses transfer yang kompleks, serta informasi saldo yang tidak langsung tampil. Hasil pengujian SUS menunjukkan variasi tingkat penerimaan pengguna, dengan skor di bawah 50 dikategorikan sebagai *Not Acceptable*, skor 50-70 sebagai *Marginal*, dan skor di atas 70 sebagai *Acceptable*. Uji statistik parsial menunjukkan bahwa variabel *Effectiveness* (X1), *Efficiency* (X2), dan *Satisfaction* (X3) secara signifikan memengaruhi variabel *Usability* (Y). Uji simultan menghasilkan nilai $F = 279,269$ dengan signifikan 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan hubungan signifikan antara X1, X2, dan X3 terhadap Y. Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,897 mengindikasikan bahwa 89,7% variabel *Usability* dipengaruhi oleh *Effectiveness*, *Efficiency*, dan *Satisfaction*, sedangkan sisanya sebesar 10,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna cukup tinggi, terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi mobile banking BCA.

Abstract—This study analyzes the level of user satisfaction with the BCA mobile banking application using the *System Usability Scale* (SUS) method among students of UNAMA University Jambi. Based on data from PlayStore reviews, the BCA mobile application received a rating of 3.9 out of 5. This figure indicates that although the application is widely used, there is still a considerable level of user dissatisfaction. This suggests the presence of serious usability issues which, if not promptly evaluated and addressed, could undermine user trust and loyalty. Therefore, this research is crucial to identify the most influential usability factors and to provide concrete improvement recommendations. Several user complaints include frequent force closes, difficulty in accessing transaction history, a complex transfer process, and account balance information not appearing immediately. The SUS testing results show varying levels of user acceptance, with scores below 50 categorized as *Not Acceptable*, scores between 50–70 as *Marginal*, and scores above 70 as *Acceptable*. Partial statistical testing indicates that the variables *Effectiveness* (X1), *Efficiency* (X2), and *Satisfaction* (X3) significantly affect the *Usability* variable (Y). Simultaneous testing resulted in an F-value of 279.269 with a significance level of 0.000 (< 0.05), indicating a significant relationship between X1, X2, and X3 and the variable Y. The coefficient of determination (*Adjusted R²*) of 0.897 indicates that 89.7% of the *Usability* variable is influenced by *Effectiveness*, *Efficiency*, and *Satisfaction*, while the remaining 10.3% is influenced by other factors outside this study. This study concludes that although the level of user satisfaction is relatively high, there are several aspects that need improvement to enhance the user experience of the BCA mobile banking application.

Keyword:

System Usability Scale

(SUS), Analysis,

User Satisfaction,

Application,

Mobile Banking BCA

1. PENDAHULUAN

Perkembangan komputer, khususnya di bidang teknologi informasi, telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan manusia. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mempermudah berbagai aktivitas, termasuk dalam sektor pekerjaan [1]. Salah satu sektor yang merasakan dampak besar dari kemajuan teknologi informasi adalah perbankan, yang kini semakin mengandalkan sistem berbasis digital untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah [2].

Dalam konteks global maupun nasional, perbankan di Indonesia mengalami perkembangan pesat seiring dengan era digitalisasi, terutama dalam hal penyediaan layanan berbasis teknologi [3]. Salah satu inovasi utama

yang banyak diterapkan adalah layanan *mobile banking*, yaitu layanan perbankan berbasis aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler [4].

Kemajuan teknologi sistem informasi dan internet menjadi fondasi penting dalam mendukung layanan digital ini [5]. Internet sebagai jaringan global memungkinkan perangkat komputer dan sistem aplikasi saling terhubung sehingga mampu menjalankan berbagai proses transaksi secara daring [6]. Akibatnya, berbagai transaksi perbankan seperti penarikan dana, penyimpanan dana, hingga transfer antarbank kini lebih banyak dilakukan secara digital melalui aplikasi *mobile banking* [7].

PT Bank Central Asia Tbk (BCA), sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, memanfaatkan teknologi ini dengan meluncurkan aplikasi *BCA mobile* untuk memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah. Namun, berdasarkan data terbaru dari Google Play Store, aplikasi *BCA mobile* hanya memperoleh rating 3,9 dari skala 5 [8]. Skor ini menunjukkan adanya ketidakpuasan dari sebagian pengguna, yang mengeluhkan aplikasi sering *force close*, kesulitan menemukan riwayat transaksi, proses transfer yang rumit karena harus mendaftarkan rekening terlebih dahulu, serta informasi saldo yang tidak langsung muncul.

Permasalahan usability seperti ini juga ditemukan dalam beberapa penelitian terdahulu yang mengevaluasi aplikasi *mobile banking* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Misalnya, penelitian oleh [9] terhadap aplikasi *Mobile Banking Bank Sumsel Babel* dengan 373 responden menunjukkan skor SUS sebesar 31,46, yang dikategorikan sebagai "Not Acceptable" dan mendapatkan nilai "Poor" dalam skala *Adjective Rating*. Penelitian lainnya oleh [10] dengan 30 responden menghasilkan skor rata-rata SUS sebesar 53,58, yang termasuk dalam kategori "Marginal Low". Sementara itu, studi oleh [11] mencatat skor SUS sebesar 62,67, yang termasuk dalam grade D dengan penilaian "OK".

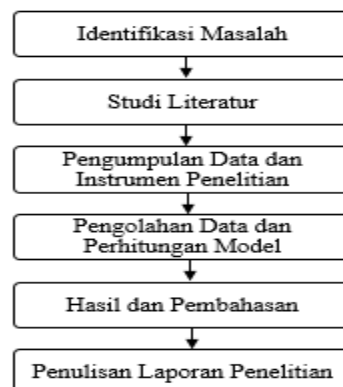
Metode SUS digunakan karena efektif untuk mengukur tingkat kegunaan sistem dari sudut pandang pengguna. Instrumen ini terdiri atas 10 pertanyaan dengan skala Likert 1 hingga 5; pertanyaan ganjil bernada positif, sedangkan genap bernada negatif [12]. Pengumpulan data biasanya dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring, seperti melalui Google Form [13], dan dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan dalam menggunakan suatu aplikasi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi usability terhadap aplikasi *mobile banking* menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi dapat memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BCA mobile* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, dengan ruang lingkup pengguna terbatas pada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) Jambi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran usability aplikasi secara lebih mendalam, sekaligus menjadi dasar perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan digital bank BCA.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian sebagai rancangan konseptual yang menghubungkan tahapan utama dalam penelitian untuk memandu analisis dan pemecahan masalah. Kerangka ini membantu merancang metodologi, menentukan data yang relevan, dan menggambarkan hubungan antar variabel secara sistematis yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian di atas, masing-masing fase atau kerangka penelitian dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah

Pada tahap ini, penelitian dimulai dengan identifikasi permasalahan utama, yaitu rendahnya tingkat

kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking BCA di kalangan mahasiswa UNAMA. Masalah ini ditunjukkan oleh beberapa keluhan pengguna, seperti aplikasi yang sering force close, kesulitan dalam menemukan riwayat transaksi, hingga proses transfer antar bank yang memerlukan registrasi rekening tambahan. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan pengguna dan berdampak pada pengalaman keseluruhan mereka saat menggunakan aplikasi. Berdasarkan data *Play Store*, aplikasi Mobile Banking BCA mendapatkan rating 3,9 dari skala 5, yang mencerminkan adanya ruang untuk perbaikan. Identifikasi masalah ini penting untuk merumuskan tujuan penelitian, yaitu mengukur tingkat kepuasan pengguna dan menemukan aspek yang perlu ditingkatkan pada aplikasi Mobile Banking BCA. Dalam hal ini, peneliti memutuskan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai usability aplikasi secara objektif. Fokus penelitian diarahkan pada populasi mahasiswa, yang dianggap sebagai segmen pengguna potensial dengan tingkat interaksi tinggi terhadap teknologi digital.

2. Studi Litelatur

Peneliti kemudian melakukan studi literatur untuk memahami dasar teori dan pendekatan yang relevan dalam mengevaluasi usability aplikasi. Literatur yang digunakan mencakup penelitian sebelumnya yang juga menggunakan metode SUS untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi mobile banking lainnya. Studi ini memberikan wawasan tentang bagaimana aspek usability, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan, dapat diukur dan dianalisis. Selain itu, studi literatur membantu peneliti membandingkan hasil penelitian ini dengan kasus serupa untuk menilai relevansi dan keakuratan pendekatan yang digunakan. Sebagai contoh, penelitian terdahulu menemukan bahwa skor SUS aplikasi serupa sering berada di kategori *Not Acceptable* atau *Marginal Low*, menunjukkan perlunya perbaikan signifikan. Wawasan ini menjadi dasar untuk menyusun instrumen penelitian yang terfokus pada aspek-aspek usability yang kritis.

3. Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Tahapan ini melibatkan pengumpulan data dari responden yang merupakan mahasiswa UNAMA. Data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Formulir, dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Kuesioner ini terdiri dari 10 pertanyaan, yang mencakup pernyataan positif dan negatif, menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Penggunaan metode ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan tentang kepuasan pengguna secara objektif. Selain pengumpulan data, instrumen penelitian juga dirancang untuk menilai aspek usability aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Instrumen ini disusun berdasarkan temuan dari studi literatur, memastikan bahwa setiap pertanyaan mengukur aspek yang relevan dengan tujuan penelitian.

4. Pengolahan Data dan Perhitungan Model

Setelah data dikumpulkan, peneliti mengolahnya menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menghitung skor SUS dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna. Data yang diperoleh diolah untuk menghasilkan skor rata-rata SUS, yang kemudian dikategorikan berdasarkan skala acceptability dan adjective rating. Analisis ini memberikan gambaran tentang seberapa baik aplikasi Mobile Banking BCA memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, peneliti juga mengidentifikasi masalah atau kendala yang dialami pengguna berdasarkan hasil kuesioner. Kendala-kendala ini dianalisis untuk memahami area yang membutuhkan perbaikan, baik dari segi desain antarmuka maupun fungsionalitas aplikasi. Pengolahan data yang terstruktur ini memungkinkan peneliti memberikan rekomendasi yang spesifik untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

5. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan skor SUS yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking BCA. Peneliti juga menemukan beberapa kendala yang signifikan memengaruhi pengalaman pengguna, seperti masalah teknis (*force close*) dan kesulitan dalam navigasi fitur tertentu. Hasil ini dibandingkan dengan temuan penelitian sebelumnya untuk mengevaluasi apakah aplikasi Mobile Banking BCA berada pada tingkat usability yang dapat diterima. Pembahasan meliputi analisis mendalam terhadap temuan penelitian, termasuk rekomendasi untuk perbaikan desain aplikasi. Peneliti mengusulkan peningkatan pada aspek navigasi, kecepatan, dan aksesibilitas fitur untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang aplikasi dalam menyempurnakan layanan mereka.

6. Penulisan Laporan Penelitian

Tahap akhir penelitian adalah penulisan laporan yang mencakup seluruh proses, mulai dari identifikasi masalah hingga hasil dan rekomendasi. Laporan ini dirancang untuk memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi Mobile Banking BCA, sekaligus menjadi referensi ilmiah bagi penelitian di masa depan. Laporan ini juga menyajikan kesimpulan dari penelitian, menyoroti pentingnya usability dalam aplikasi mobile banking, serta rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan laporan yang terstruktur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna, pengembang, dan akademisi di bidang terkait.

2.2 Penentuan Populasi dan sampel penelitian

Target yang menjadi responden pada penelitian ini adalah mahasiswa UNAMA. Pada penelitian ini ukuran sampel dari total populasi yaitu 3.679 berdasarkan jumlah mahasiswa aktif di UNAMA sehingga peneliti pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* yang cocok digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan populasi yang diketahui pasti total nya. Berikut adalah detail perhitungan untuk rumus *Slovin* dengan populasi 3.679 orang dan margin of error 10% :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana:

- N = Jumlah populasi = 3.679
- e = Margin of error = 0.10

Substitusi nilai ke dalam rumus:

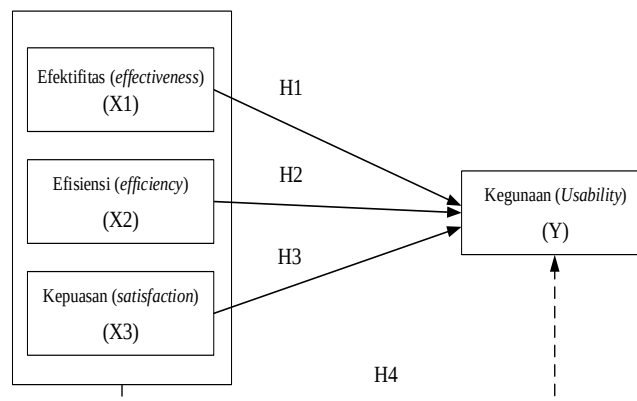
$$n = \frac{3.679}{1 + 3.679 \cdot (0,10)^2}$$

$$n = \frac{3.679}{37,79} = 97,35$$

Jumlah responden yang dibutuhkan adalah 100 orang (dibulatkan ke atas).

2.3 Konseptual Model

Pada studi yang akan dilaksanakan ini, ulasan teori adalah didasarkan pada beberapa variabel dalam model integrasi *system usability scale* (SUS). Pada model tersebut terlibat tiga variabel bebas yaitu efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*) dan kepuasan (*satisfaction*) dan satu variabel terikat yaitu kegunaan 2(*Usability*). Dimana kerangka berpikirnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 2. Konseptual Model [14]

Dalam pemodelan SUS, terdapat 4 Hipotesis yang telah ditampilkan pada gambar 1. yang terdiri dari:

- H1 : Efektifitas (*effectiveness*) mempengaruhi kegunaan (*Usability*)
 H2 : Efisiensi (*efficiency*) mempengaruhi kegunaan (*Usability*)
 H3 : Kepuasan (*satisfaction*) mempengaruhi kegunaan (*Usability*)
 H4 : Efektifitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*) dan kepuasan (*satisfaction*) mempengaruhi kegunaan (*Usability*)

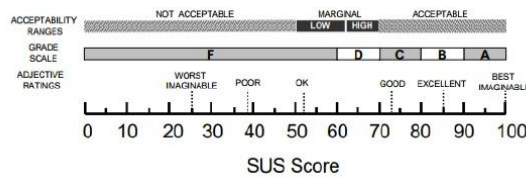
2.4 System Usability Scale (Sus)

System usability scale (sus) digunakan untuk mengukur sejauh mana sistem atau produk dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna, sus terdiri dari 10 pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi aspek-aspek *usability* dari sebuah sistem, skala ini memberikan penilaian subjektif dari pengguna mengenai kenyamanan, efektivitas, dan kepuasan saat menggunakan sistem. Dalam cara menggunakan *System Usability Scale* (SUS) ada beberapa aturan dalam perhitungan skor SUS. Berikut ini aturan-aturan saat perhitungan skor pada kuesionernya

- 1). Setiap pertanyaan bernomor ganjil, skor setiap pertanyaan yang didapat dari skor pengguna akan dikurangi 1.
- 2). Setiap pertanyaan bernomor genap, skor akhir didapat dari nilai 5 dikurangi skor pertanyaan yang

didapat dari pengguna.

- 3). Skor SUS didapat dari hasil penjumlahan skor setiap pertanyaan yang kemudian dikali 2,5.



Gambar 3. SUS Score [12]

2.5 Kuesioner

Kuisisioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengetahui kualitas aplikasi Mobile Banking BCA khususnya dalam menentukan kepuasan pengguna yang telah digunakan oleh mahasiswa UNAMA. Setelah kuisisioner disebarakan dilakukan uji prasyarat (*instrument*) dengan menggunakan uji validitas data dan reliabilitas data. Dimana kategori yang digunakan terlihat pada Tabel 1

Tabel 1. Skala Likert [12]

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk pertanyaan mengenai responden, skala yang digunakan adalah skala nominal. Skala nominal merupakan skala yang digunakan memberi label, simbol, lambang atau nama suatu kategori yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Pernyataan Kuesioner Aplikasi Mobile Banking BCA [14]

No	Filter Responden	
1	Apakah anda mahasiswa UNAMA?	Jika jawab “bukan” maka responden akan diarahkan pada pernyataan untuk menutup kuisisioner ini. Sedangkan jika jawab “Iya” maka responden akan diarahkan pada pertanyaan filter selanjutnya.
2	Ruang lingkup penelitian ini hanya untuk pengguna Aplikasi BCA Mobile	Jika jawab “belum pernah” maka responden akan diarahkan pada pernyataan untuk menutup kuisisioner ini. Sedangkan jika jawab “sudah pernah” maka responden akan diarahkan untuk isi identitas responden

No	Identitas Responden	
1	Nomor Rekening BCA	Hanya integer
2	Domisili Saat ini	Telanaipura, Jambi Selatan, Jambi Timur, Pasar Jambi, Danau Teluk, Jelutung, Alam barajo, Danau Sipin, Paal Merah, Kota Baru dan Jambi Luar Kota
3	Jenis Kelamin	Laki-laki, perempuan
4	Usia	<20 Tahun, 20-30 Tahun dan >30 Tahun
5	Status Pekerjaan	Guru, Pegawai, Karyawan, Mahasiswa, Pelajar, Ibu Rumah Tangga dan Wiraswasta

No	Pernyataan	STS	TS	N	ST	SS
1	Saya berpikir akan menggunakan Mobile Banking BCA lagi					
2	Saya merasa Mobile Banking BCA rumit untuk digunakan					
3	Saya merasa Mobile Banking BCA mudah digunakan					
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan Mobile Banking BCA					
5	Saya merasa fitur-fitur Mobile Banking BCA berjalan dengan semestinya					
6	Saya merasa ada banyak hal yang					

	tidak konsisten atau tidak serasi pada Mobile Banking BCA				
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan Mobile Banking BCA dengan cepat				
8	Saya merasa Mobile Banking BCA membingungkan				
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan Mobile Banking BCA				
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan Mobile Banking BCA				

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam tahapan saat ini, akan diuraikan secara terperinci langkah-langkah yang terlibat dalam perhitungan data serta penyelesaian masalah yang berkaitan dengan *analisis usability* berdasarkan *user experience* [15]. Hal ini akan dilakukan melalui metode, yaitu *System Usability Scale (SUS)* dengan tujuan sebagai landasan dalam pembuatan kuesioner kemudian disebar ke responden sebagai landasan perhitungan untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam mengakses Aplikasi Mobile Banking BCA.

3.1 Gambaran Umum

Bank Central Asia (BCA) adalah salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang telah melayani masyarakat sejak tahun 1957. Dengan visi menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat, BCA terus berkembang melalui berbagai layanan perbankan yang inovatif dan berbasis teknologi. BCA memiliki komitmen kuat untuk memberikan solusi keuangan yang mudah, aman, dan nyaman bagi nasabah, baik melalui jaringan kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia maupun melalui layanan digital seperti BCA mobile dan KlikBCA. Keunggulan ini menjadikan BCA sebagai pilihan utama bagi individu dan bisnis dalam memenuhi kebutuhan keuangan mereka. Sebagai lembaga keuangan terkemuka, BCA memiliki berbagai produk dan layanan yang meliputi tabungan, deposito, kredit, kartu kredit, serta solusi perbankan bisnis untuk mendukung perkembangan ekonomi Indonesia. BCA berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, baik individu maupun perusahaan, dengan memanfaatkan teknologi terbaru dan fokus pada kepuasan pelanggan. Dengan reputasi yang kuat dalam sektor perbankan dan keberhasilan dalam berbagai aspek operasional, BCA terus berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia. yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Mobile Banking BCA

3.2 Pengujian Penelitian

Sebagai langkah awal pengujian atas Instrumen Penelitian adalah melalui Uji Validitas serta Reliabilitas. Tujuan dari pengujian validitas yaitu untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap item dalam instrumen. Pada pengujian percobaan terhadap instrumen, penggunaan data pengujian yaitu berjumlah 100

responden sebagai sampel dari populasi [16]. Perihal tersebut didapatkan setelah melakukan perhitungan rumus Slovin. Sehingga melalui jumlah tersebut, pendistribusian nilai bisa lebih dekat pada kurva normal. Responden dalam pengujian studi pendahuluan ini adalah pengguna mobile banking BCA. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan indikator-indikator yang terdapat dalam berbagai variabel dalam kuesioner yakni valid maupun *reliable*, dan untuk mengetahui apakah perespon tahu dan paham atas pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Hasil uji penelitian pendahuluan pada penelitian ini diolah melalui SPSS 22 [17].

3.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas pada Penelitian ini diolah menggunakan SPSS *Statistics Version 22*. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan skor total pada tingkat signifikansi 5%. Rumus mencari r tabel dengan taraf signifikansi 5% yaitu, df (derajat kebebasan = $n-2 = 100 - 2 = 98$). Berdasarkan distribusi r tabel *product moment*, maka r tabel ini yaitu 0,197 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X1.1	0,962	0,197	Valid
2.	X1.2	0,959	0,197	Valid
3.	X2.1	0,934	0,197	Valid
4.	X2.2	0,938	0,197	Valid
5.	X3.1	0,942	0,197	Valid
6.	X3.2	0,948	0,197	Valid
7.	Y.1	0,916	0,197	Valid
8.	Y.2	0,902	0,197	Valid
9.	Y.3	0,903	0,197	Valid
10.	Y.4	0,905	0,197	Valid

Berdasarkan Tabel 3, pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji Pearson Correlation. Suatu kuesioner dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan tingkat signifikansi berada di bawah 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item (X1, X2, X3, dan Y) memiliki nilai r hitung yang lebih tinggi dibandingkan r tabel, sehingga data dinyatakan valid.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji reliabilitas peneliti menggunakan program SPSS *Statistics Version 22* dengan menggunakan uji statistik *alpha cronbach*. Adapun kriteria bahwa instrument itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujiannya dengan uji statistik *alpha Cronbach* $> 0,60$ dinyatakan reliabel dan sebaliknya jika *alphaCronbach* $< 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel. Yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	<i>cronbach alpha</i>	Nilai Batas	Keterangan
X1	0,915	0,60	Reliabel
X2	0,857	0,60	Reliabel
X3	0,880	0,60	Reliabel
Y	0,927	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel, hasil *cronbach alpha* dari kedua variabel tersebut dengan menggunakan SPSS yang dimana koefisien reliabilitas variabel X1 sebesar 0,92 $> 0,60$. Koefisien reliabilitas variabel X2 sebesar 0,86 $> 0,60$. Koefisien reliabilitas variabel X3 sebesar 0,88 $> 0,60$ dan koefisien reliabilitas variabel Y sebesar 0,93 $> 0,60$. Dimana ketiga variabel dinyatakan reliabel.

3.2.3 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (per satuan) menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai $sig < 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka terdapat pengaruh X terhadap Y (begitu sebaliknya) yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	Effectiveness	5,556	,000
	Efficiency	3,339	,001
	Satisfaction	3,827	,000

a. Dependent Variable: Usability

Berdasarkan hasil analisis, variabel X1 memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel Y,

dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai hitung $5,556 > 2,365$. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan pada variabel X1 secara nyata memengaruhi variabel Y. Selanjutnya, variabel X2 juga terbukti memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel Y, dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai hitung $3,339 > 2,365$, yang mengindikasikan bahwa variabel ini turut memberikan kontribusi yang berarti terhadap perubahan variabel Y. Sementara itu, variabel X3 juga berpengaruh terhadap variabel Y, meskipun dengan tingkat signifikansi yang sedikit lebih rendah dibandingkan X1 dan X2, yaitu dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai hitung $3,827 > 2,365$, sehingga pengaruh antara variabel X3 dan Y bersifat cukup signifikan.

3.2.4 Uji Simultan (Uji f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Apabila nilai $\text{sign} < 0,05$ atau nilai F hitung $> F$ Tabel, terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel Y (begitu sebaliknya) yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	279,269	,000 ^b
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Usability
b. Predictors: (Constant), Effectiveness, Satisfaction, Efficiency

Hasil uji f didapatkan yaitu nilai $f = 279,269 >$ dari f tabel 2,70 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Effectiveness (X1), Efficiency (X2) dan Satisfaction (X3) terhadap Usability (Y).

3.2.5 Uji Koefisien determinasi (Uji r)

Koefisien determinasi (R) merupakan ukuran untuk mengetahui persentase kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel terikat yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b		
Model	R	R Square
1	,947 ^a	,897

a. Predictors: (Constant), Effectiveness, Satisfaction, Efficiency
b. Dependent Variable: Usability

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa nilai *koefisien Adjusted R* adalah sebesar 0,897 Hal ini berarti 89,7% variabel Usability dipengaruhi oleh Effectiveness, Satisfaction dan Efficiency. Sedangkan sisanya 10,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

3.3 Analisis System Usability Scale (SUS)

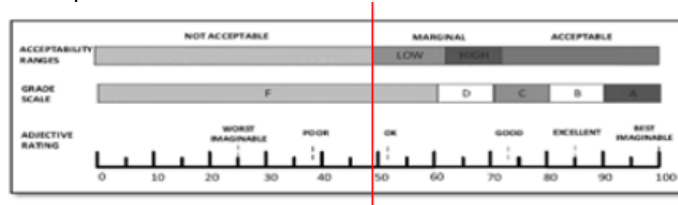
Pada bagian ini akan dijelaskan proses perhitungan validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS 22 dan juga akan dijelaskan cara – cara serta tahapan – tahapan yang harus dilakukan untuk memproses data kuesioner *System Usability Scale*. Setelah data responden dinyatakan valid dan reliabel maka dilanjutkan dengan melakukan proses perhitungan skor SUS dari 100 responden yang melakukan pengisian kuesioner. Berikut ini merupakan jawaban original dari 100 responden dilakukan perhitungan SUS yang dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Rangkuman Rekapitulasi Berdasarkan Perhitungan SUS

SUS	(P1-1)	(5-P2)	(P3-1)	(5-P4)	(P5-1)	(5-P6)	(P7-1)	(5-P8)	(P9-1)	(5-P10)	SUS Skor	Total
R	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	3	0	2	1	3	2	4	1	4	1	21	52,5
2	4	1	4	0	4	1	4	0	3	1	22	55
3	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	19	47,5
4	4	1	4	0	4	0	4	0	4	0	21	52,5
5	4	0	4	0	4	0	4	1	4	1	22	55
Sampai Dengan												
95	0	3	1	4	1	4	1	4	1	4	23	57,5
96	2	3	3	1	2	1	1	3	2	1	19	47,5

97	4	1	3	0	3	0	4	0	4	0	19	47,5
98	1	4	0	4	2	2	1	4	2	3	23	57,5
99	1	4	2	3	1	3	1	3	0	3	21	52,5
100	0	3	1	4	1	4	0	4	0	4	21	52,5
TOTAL SKOR SUS											4997,5	
RATA-RATA SKOR SUS											49,975	

Berikut adalah hasil untuk mendapatkan rata-rata SUS skor, dimana dari 100 responden didapat total skor SUS sebesar 4997,5 maka rata-rata skor SUS yang didapat adalah 49,975. Setelah mendapatkan hasil akhir penilaian responden selanjutnya adalah menentukan grade hasil perhitungan yang diinterpretasikan ke dalam versi SUS yang dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Penentuan Hasil Penilaian SUS

3.3 Hasil Analisis System Usability Scale (SUS)

Penentuan *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjectives Rating* digunakan untuk melihat sejauh mana penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile Banking BCA. Untuk menentukan *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjectives Rating* maka dilakukan perbandingan hasil penilaian rata-rata responden sebesar 52,025 dengan ketentuan seperti Gambar 5.3. Untuk itu dari hasil penilaian yang diberikan responden maka hasil penilaian terhadap aplikasi Mobile Banking BCA yaitu :

- Acceptability Ranges*, Dalam penelitian ini, acceptability ranges digunakan untuk menilai tingkat penerimaan aplikasi Mobile Banking BCA di kalangan mahasiswa UNAMA Jambi. Jika skor SUS yang diperoleh mayoritas berada di bawah 50, maka aplikasi dianggap Not Acceptable, yang berarti pengguna merasa aplikasi tidak memenuhi kebutuhan usability, seperti sulit digunakan atau fitur yang tidak relevan. Hal ini menandakan perlunya perbaikan signifikan dalam desain dan fungsi aplikasi. Namun, jika skor berada pada kategori Marginal (50-70), aplikasi mungkin dapat diterima secara terbatas, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek usability. Sementara itu, skor di atas 70 menunjukkan bahwa aplikasi Mobile Banking BCA telah berada pada kategori Acceptable, artinya aplikasi telah memberikan pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi mahasiswa dan mendukung kebutuhan mereka dalam bertransaksi secara digital.
- Grade Scale*, Melalui grade scale, hasil penelitian ini memberikan penilaian lebih terperinci terhadap pengalaman pengguna. Jika aplikasi Mobile Banking BCA mendapatkan nilai F (skor < 50), maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa UNAMA Jambi merasa aplikasi ini sulit digunakan dan jauh dari standar kenyamanan pengguna. Skor dengan nilai D atau C (50-70) menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dapat digunakan, mahasiswa belum sepenuhnya puas dengan pengalaman yang ditawarkan. Sebaliknya, jika aplikasi memperoleh nilai B (skor 71-85) atau A (skor > 85), maka aplikasi dianggap berhasil memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan dalam penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi mampu memenuhi kebutuhan transaksi perbankan mahasiswa dengan pengalaman pengguna yang baik hingga sangat memuaskan.
- Adjectives Rating*, Interpretasi adjective rating memberikan gambaran emosional dari hasil penelitian. Jika skor mayoritas berada pada kategori "Worst Imaginable" atau "Poor" (skor < 50), mahasiswa merasa bahwa aplikasi Mobile Banking BCA sangat tidak memuaskan, sehingga membutuhkan perbaikan mendalam pada fitur, desain, dan efisiensi. Pada kategori "OK" (skor 50-70), aplikasi dinilai cukup dapat digunakan, tetapi masih jauh dari optimal, menunjukkan perlunya peningkatan yang lebih terarah. Sebaliknya, Jika skor di atas 70 yang masuk dalam kategori "Good", "Excellent", atau bahkan "Best Imaginable" menunjukkan bahwa mahasiswa UNAMA Jambi puas dengan aplikasi Mobile Banking BCA. Pengguna merasakan bahwa aplikasi ini mudah digunakan, efisien, dan memenuhi kebutuhan perbankan digital mereka dengan baik, menjadikan aplikasi alat yang efektif mendukung kegiatan.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking BCA dengan metode System Usability Scale (SUS) di UNAMA Jambi menunjukkan bahwa analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi BCA mobile dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi aspek usability yang meliputi effectiveness, efficiency, dan satisfaction. Hasil evaluasi ini tidak hanya menggambarkan persepsi pengguna terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga menjadi dasar yang kuat untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang masih perlu ditingkatkan. Dengan mengetahui nilai usability secara kuantitatif dan aspek mana yang paling memengaruhinya, penelitian ini berkontribusi dalam memberikan rekomendasi konkret kepada pihak pengembang untuk melakukan perbaikan sistem yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, pengembangan aplikasi BCA mobile di masa mendatang dapat lebih berfokus pada kebutuhan nyata pengguna, sehingga mampu meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

REFERENCES

- [1] R. 'Aisy, Y. T. Mursityo, And S. H. Wijoyo, "Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Sampingan Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale (Sus)," *J. Teknol. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 11, No. 1, Pp. 19–26, 2024.
- [2] S. N. Kholifah, N. Heryana, And H. B. Nugraha, "Analisis Usability Pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) (Studi Kasus Himpunan Teknik Informatika Unsika)," *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, Vol. 7, No. 2, Pp. 1416–1422, 2023.
- [3] C. Gulo, F. J. Gea, And A. Fau, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode Sus (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Penggunaan Fitur Aplikasi Tiktop Shop," *J. Rev. Pendidik. Dan Pengajaran*, Vol. 7, No. 3, Pp. 10213–10221, 2024.
- [4] H. E. Sari And R. Prasetiawati, "Analisis SUS Pada Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Pt. Inovatif Teknik Mesindo," *Technomedia J.*, Vol. 5, No. 1 Agustus, Pp. 1–13, 2020.
- [5] Kanero Juniar, Agil Dwi Anugra, And Nurul Huda, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi Dana Dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *J. Ilm. Bin. Stmik Bina Nusantara. Jaya Lubuklinggau*, Vol. 5, No. 2, Pp. 108–115, 2023.
- [6] E. Saputra And D. Fitri, "Analisis SUS pada Pengamanan Skck Menggunakan Barcode Pada Dit Intelkam Polda Riau," *J. Ilm. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, Vol. 5, No. 1, P. 1, 2020.
- [7] Klara Dafidela, Ismansyah, And Fahmiron, "Penelusuran Paham Radikalisme Pada Proses Pembuatan Surat Keterangan Catatan Sebagai Upaya Pencegahan Terorisme," *J. Swara Justisia*, Vol. 9, No. 4, Pp. 356–363, 2022.
- [8] A. Pujiantono And Priyanto, "Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Secara Online Di Polres Bojonegoro," *Soetomo Magister Ilmu Adm.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 633–646, 2023.
- [9] W. F. Bobby Syahputra, "Analisis Usability Testing Pada Marketplace (Studi Kasus: Maupesan.Id)," *Syntax Lit. J. Ilm. Indones.*, Vol. 7, No. 11, Pp. 138–139, 2022..
- [10] M. S. Tuloli, R. Patalangi, And R. Takdir, "Pengukuran Tingkat Usability Sistem Aplikasi E-Rapor Menggunakan Metode Usability Testing Dan Sus," *Jambura J. Informatics*, Vol. 4, No. 1, Pp. 13–26, 2022.
- [11] D. Gusmaliza And S. Aminah, "Analisis Tingkat Kegunaan Aplikasi Lazada Dengan System Usability Scale (Sus)," *J. Ilm. Betrik*, Vol. 15, No. 2, Pp. 142–148, 2024.
- [12] A. Munawar, U. Hayati, And R. Danar Dana, "Analisis Penggunaan Aplikasi Kehadiran Pegawai Berbasis Android Menggunakan Metode System Usability Scale," *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, Vol. 7, No. 1, Pp. 255–261, 2023.
- [13] P. Farel And B. Ganendra, "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," *Semin. Nas. Has. Penelit. Pengabd. Masy. Bid. Ilmu Komput.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 1–9, 2024.
- [14] M. Yusuf And Y. Astuti, "System Usability Scale (Sus) Untuk Pengujian Usability Pada Pijar Career Center," *Komputika J. Sist. Komput.*, Vol. 9, No. 2, Pp. 131–138, 2020.
- [15] H. Hermawan, "Metode Kuantitatif: Untuk Riset Keperawatan," *Buku Dosen-2013*, Vol. 3, No. 9, Pp. 1–9, 2020.
- [16] D. P. Mandala And A. Dewanto, "Uji Kelayakan Website Unit Kesehatan Sekolah Di Smk Muhammadiyah 1 Dengan Usability Testing," *Elinvo (Electronics, Informatics, Vocat. Educ.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 195–203, 2021.
- [17] A. H. Sumitro, "Analisa Usability Website Stikom Pgri Banyuwangi Menggunakan Metode SUS," *Semin. Nas. Sist. Inf. Dan Tek. Inform. Sensitif*, Vol. 3, No. 2, Pp. 451–462, 2021.