



Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi *Internet Banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Perspektif Masyarakat Suku Madura dengan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

SKRIPSI

Oleh

Ika Richa Savitri

162410101019

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2019



Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi *Internet Banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Prespektif Masyarakat Suku Madura dengan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

Ika Richa Savitri

NIM 162410101019

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2019

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Ayahanda Sucipto dan Ibunda Susantin Fajariyah;
3. Saudari tercinta Silvia Okta Rizka;
4. Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Utama dan Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping;
5. Teman-teman saya Kakap yang selalu menemani dan membantu selama di perkuliahan;
6. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama perkuliahan;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer.

MOTO

“Allahumma yassir walaa tu’assir.”

“Ya Allah, permudahkanlah urusanku, permudahkanlah jangan disulitkan’



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Richa Savitri

NIM : 162410101019

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi User Experience pada Aplikasi Internet Banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Prespektif Masyarakat Suku Madura dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation“ adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Juni 2020

Yang menyatakan,

Ika Richa Savitri

NIM 162410101019

SKRIPSI

Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi *Internet Banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Prespektif Masyarakat Suku Madura dengan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Oleh :

Ika Richa Savitri

NIM 1624101019

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI

Dosen Pembimbing Pendamping : Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Evaluasi User Experience pada Aplikasi Internet Banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Prespektif Masyarakat Suku Madura dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal :

tempat : Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember

Disahkan oleh:

Pembimbing I



Fahrobby Adnan, S.Kom., MMSI

NIP. 198706192014041001

Pembimbing II



Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom

NRP. 5115201034

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Evaluasi User Experience pada Aplikasi Internet Banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Prespektif Masyarakat Suku Madura dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal :

tempat : Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember

Disahkan oleh:

Penguji I

Penguji II



Anang Andrianto, ST., MT

NIP. 196906151997021002

Priza Pandunata, S.Kom., M.Sc

NIP. 19830131201504001

RINGKASAN

Evaluasi User Experience pada Aplikasi Internet Banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Prespektif Masyarakat Suku Madura dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation, Ika Richa Savitri, 162410101019; 2020, 129 HALAMAN; Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun selama 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, dan 365 hari setahun (Antasari et al., 2016). *Internet banking* BRI juga memudahkan nasabah dalam melakukan aktifitas perbankan hanya dengan menggunakan layanan tersebut dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi. *Internet banking* BRI dapat diakses melalui *smartphone* dan desktop atau komputer. Banyak pengguna yang lebih memilih menggunakan *internet banking* BRI melalui aplikasi di *smartphone*, dikarenakan lebih nyaman dan mudah dalam penggunaannya, tampilan yang sederhana, serta tidak perlu mengirimkan *m-Token*. *Internet banking* (BRI) telah digunakan seluruh Indonesia, akan tetapi peneliti ingin mengetahui bagaimana respon dari sudut pandang masyarakat Suku Madura. Serta berdasarkan data wawancara dari manager bank BRI Jember, belum pernah dilakukan evaluasi sebelumnya terkait *user experience* aplikasi *internet banking*, sehingga belum diketahui bagaimana respon pengguna menggunakan aplikasi *internet banking* BRI terkait *user experience*. Dari hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan lebih lanjut.

Penelitian ini akan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Variabel-variabel pada *Heuristic Evaluation* yaitu *visibility of system status, match and between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose and recovers from errors, help and documentation* dan *privacy*. Tambahan prinsip *Heuristic Evaluation* telah dianggap perlu untuk dimasukkan, karena *internet*

banking merupakan suatu aplikasi yang diharuskan membantu pengguna dalam melindungi informasi pribadi, yang nantinya membuat beberapa menu hanya dapat diakses dengan memasukkan *password*. Hasil dari penelitian ini yaitu rekomendasi perbaikan tiap item pada variabel *Heuristic Evaluation*.

Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini yaitu penyusunan instrumen yang kemudian dijadikan butir-butir kuesioner dan dilanjutkan dengan uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 349 responden atau pengguna aplikasi *internet banking* BRI. Hasil dari kuesioner kemudian dianalisa dan dihitung untuk mendapatkan *severity* aplikasi *internet banking* BRI selanjutnya.

Hasil dari penelitian ini memiliki 34 item yang menghasilkan *severity ratings* tertinggi yaitu 2 (*minor usability problem*) pada item yang menjelaskan jika suatu aplikasi tidak hanya menampilkan gambar sebagai sumber informasi, tetapi juga memiliki standar bagi pengguna penyandang cacat khususnya (tuna netra atau rabun) harusnya suatu aplikasi *internet banking* BRI menyediakan untuk semua kalangan termasuk penyandang cacat (Variabel *Consistency and standards*), penggunaan tampilan pesan error menggunakan bahasa yang kurang familiar, seperti kata “alfanumerik”, harusnya menggunakan teks yang jelas dan mudah dipahami (Variabel *Error Prevention*), tidak terdapat menu bantuan yang dapat membantu pengguna dengan mudah (Variabel *Help and Documentation*), tidak terdapat langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi *internet banking* BRI sehingga mudah Anda pahami (Variabel *Help and Documentation*) dan lainnya menghasilkan *severity ratings* 1 (*cosmetic problem*) pada 30 item lainnya. Dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh bagian pada aplikasi *internet banking* BRI terdapat masalah tetapi tidak mengganggu kenyamanan pengguna, dan tidak perlu perbaikan apabila waktu terbatas.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi User Experience pada Aplikasi Internet Banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Prespektif Masyarakat Suku Madura dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Utama dan Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis sebagai mahasiswa.
4. Ayah Sucipto, Mama Susantin Fajariah serta saudara perempuan Silvia Okta Rizka dan keluarga Soewondo D.S yang telah mendoakan dan memberi dukungan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
6. Sahabat-sahabat saya Della, Keke, Wahyu, Ardi, Rida, Rizki, Cholis yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat.
7. Keluarga KAKAP yang telah memberikan dukungan
8. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga selama perkuliahan penulis
9. Semua pihak yang tak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua

pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 12 Juni 2020

Penulis



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| SKRIPSI..... | i |
| PERSEMBAHAN..... | ii |
| MOTO..... | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| SKRIPSI..... | v |
| PENGESAHAN PEMBIMBING..... | vi |
| PENGESAHAN PENGUJI..... | vii |
| RINGKASAN..... | viii |
| PRAKATA..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5. Batasan Masalah..... | 6 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.2. <i>User Experience</i> | 9 |
| 2.3. <i>Internet Banking BRI</i> | 9 |
| 2.4. Suku Madura..... | 14 |
| 2.5. <i>Heuristic Evaluation</i> | 15 |
| 2.6. <i>Severity Ratings</i> | 17 |
| 2.7. Uji Validitas..... | 18 |
| 2.8. Uji Reliabilitas..... | 18 |

| | |
|---|-----|
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN..... | 20 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 20 |
| 3.2. Objek Penelitian | 20 |
| 3.3. Tempat dan Waktu Penelitian | 20 |
| 3.4. Tahapan Penelitian | 20 |
| 3.4.1. Identifikasi Masalah | 21 |
| 3.4.2. Studi Literatur | 21 |
| 3.4.3. Penyusunan Instrumen Pengukuran | 21 |
| 3.4.4. Pengujian Instrumen | 24 |
| 3.4.5. Penentuan Sampel | 24 |
| 3.4.6. Penyebaran Kuesioner | 26 |
| 3.4.7. Analisis Data | 27 |
| 3.4.8. Penyusunan Hasil Evaluasi | 27 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 28 |
| 4.1 Sampel Penelitian | 28 |
| 4.2 Instrumen Penelitian..... | 30 |
| 4.3 Hasil Uji Instrumen | 39 |
| 4.3.1. Uji Validitas | 39 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 53 |
| 4.4 Perhitungan <i>Heuristic Evaluation</i> | 55 |
| 4.5 Rekomendasi Perbaikan berdasarkan <i>Heuristic Evaluation</i> | 80 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 112 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 112 |
| 5.2 Saran | 113 |
| DAFTAR PUSTAKA | 114 |
| LAMPIRAN..... | 117 |
| A. Kuesioner Google Form | 118 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Informasi Saldo | 10 |
| Gambar 2. 2 Info Mutasi | 11 |
| Gambar 2. 3 Fitur Transfer..... | 11 |
| Gambar 2. 4 Fitur Pembelian | 12 |
| Gambar 2. 5 Fitur Pembayaran | 12 |
| Gambar 2. 6 Fitur Pelayanan Nasabah | 13 |
| Gambar 2. 7 Fitur BRI Pay by QR..... | 13 |
| Gambar 2. 8 Fitur m-Token | 14 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian | 21 |
| Gambar 4. 1 Sebaran Tabel Responden Masyarakat Suku Madura daerah Jember, Bondowoso dan Situbondo. | 29 |
| Gambar 4. 2 Transaksi Berhasil | 82 |
| Gambar 4. 3 Info Mutasi | 83 |
| Gambar 4. 4 Ikon '<' yang berarti Kembali | 84 |
| Gambar 4. 5 Ikon '>' yang berarti Menu Selanjutnya | 84 |
| Gambar 4. 6 Representasi Severity Ratings Match Between System and The Real World..... | 85 |
| Gambar 4. 7 Menu pada Aplikasi Internet Banking BRI..... | 86 |
| Gambar 4. 8 Representasi Severity Ratings User Control and Freedom | 87 |
| Gambar 4. 9 Tampilan Menu Daftar Transfer..... | 88 |
| Gambar 4.10 Tampilan Menu Awal..... | 89 |
| Gambar 4. 11 Representasi Severity Ratings Consistency and Standards | 90 |
| Gambar 4. 12 Tampilan Menu BRI Pay by QR | 91 |
| Gambar 4. 13 Representasi Severity Ratings Error Prevention | 92 |
| Gambar 4. 14 Tampilan pesan kesalahan (error) | 93 |
| Gambar 4. 15 Tampilan Pesan Kesalahan (error) | 94 |
| Gambar 4. 16 Tampilan Pesan Kesalahan (error) | 95 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 4. 17 Representasi Severity Ratings Recognition Rather Than Recall | 96 |
| Gambar 4. 18 Tampilan Menu Pembayaran..... | 97 |
| Gambar 4. 19 Tampilan Peringatan Pengisian User ID dan Password | 98 |
| Gambar 4. 20 Representasi Severity Ratings Flexibility and Efficiency of Use | 98 |
| Gambar 4. 21 Tampilan Pengelompokkan Menu Pembayaran..... | 100 |
| Gambar 4. 22 Tampilan Menu Mutasi Rekening | 101 |
| Gambar 4. 23 Representasi Representasi Severity Ratings Aesthetic and Minimalist Design | 101 |
| Gambar 4. 24 Hasil Rekomendasi Item H1..... | 102 |
| Gambar 4. 25 Hasil Rekomendasi Item H2..... | 103 |
| Gambar 4. 26 Hasil Rekomendasi Item H3..... | 104 |
| Gambar 4. 27 Hasil Rekomendasi Item H3..... | 105 |
| Gambar 4. 28 Representasi Severity Ratings Help User Recognize, Dialogue and Recovers from Errors | 105 |
| Gambar 4. 29 Tampilan Pesan Kesalahan User ID/Password salah | 106 |
| Gambar 4. 30 Tampilan pesan kesalahan beserta solusinya | 107 |
| Gambar 4. 31 Representasi Severity Ratings Help and Documentation..... | 108 |
| Gambar 4. 32 Representasi Severity Ratings Privacy | 109 |
| Gambar 4. 33 Tampilan Akses Keamanan melalui Password Pada Menu Transfer. | 110 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Fasilitas Internet Banking BRI..... | 10 |
| Tabel 2. 2 Severity Ratings | 17 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional | 22 |
| Tabel 3. 2 Skala Severity Ratings | 24 |
| Tabel 3. 3 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu | 25 |
| Tabel 4. 1 Item Instrumen Penelitian | 30 |
| Tabel 4. 2 Skala Penilaian..... | 34 |
| Tabel 4. 3 Pernyataan Kuesioner | 35 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Visibility of System Status | 40 |
| Tabel 4. 5 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Visibility of System Status | 40 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Match Between System and The Real World | 41 |
| Tabel 4. 7 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Match Between System and the Real World..... | 42 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel User Control and Freedom | 42 |
| Tabel 4. 9 Kesimpulan Uji Validitas Variabel User Control and Freedom | 43 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Consistency and Standards | 43 |
| Tabel 4. 11 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Consistency and Standards | 44 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Error Prevention | 45 |
| Tabel 4. 13 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Error Prevention | 46 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Recognition Rather Than Recall | 46 |
| Tabel 4. 15 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Error Prevention | 47 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Flexibility and Efficiency of use | 47 |
| Tabel 4. 17 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Flexibility and Efficiency of use | 48 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Aesthetic and Minimalist Design | 48 |
| Tabel 4. 19 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Aesthetic and Minimalist Design | 49 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors | 50 |
| Tabel 4. 21 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors | 50 |
| Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Help and Documentation..... | 51 |
| Tabel 4. 23 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Help and Documentation..... | 51 |
| Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Variabel Privacy..... | 52 |
| Tabel 4. 25 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Privacy..... | 53 |
| Tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas..... | 53 |
| Tabel 4. 27 Hasil perhitungan tiap item variabel Visibility of system status..... | 55 |
| Tabel 4. 28 Hasil perhitungan tiap item variabel Match Between System and the Real World..... | 57 |
| Tabel 4. 29 Hasil perhitungan tiap item variabel User Control and Freedom | 60 |
| Tabel 4. 30 Hasil Perhitungan tiap item variabel Consistency and Standards..... | 63 |
| Tabel 4. 31 Hasil Perhitungan tiap item variabel Error Prevention | 66 |
| Tabel 4. 32 Hasil Perhitungan tiap item Variabel Recognition Rather than Recall.... | 69 |
| Tabel 4. 33 Hasil Perhitungan tiap item Variabel Flexibility and Efficiency of Use .. | 71 |
| Tabel 4. 34 Hasil Perhitungan tiap item variabel Aesthetic and Minimalist Design .. | 73 |
| Tabel 4. 35 Hasil Perhitungan tiap item variabel Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors | 76 |
| Tabel 4. 36 Hasil Perhitungan tiap item variabel Help and Documentation..... | 77 |
| Tabel 4. 37 Hasil Perhitungan tiap item variabel Privacy..... | 79 |

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan langkah awal dari penulisan tugas akhir ini. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah.

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki keanekaragaman suku dan budaya, terdapat sebanyak 1.340 suku bangsa yang tersebar di negara Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2010). Hal ini menyebabkan setiap suku memiliki budaya dan karakteristik yang berbeda. Beberapa suku diantaranya yaitu, suku Jawa, suku Sunda, suku Batak, dan suku Madura. Salah satu suku etnis dengan populasi besar di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2010) dan memiliki karakteristik berimigrasi secara besar-besaran hampir ke seluruh Indonesia yaitu suku Madura (Rochana, 2012). Pada dasarnya setiap suku memiliki ciri khas tersendiri, akan tetapi berhubung wilayah peneliti mayoritas Madura, jadi yang diambil yaitu Suku Madura. Suku Madura pada awalnya berasal dari Pulau Madura, sebuah pulau yang berada di sebelah timur Pulau Jawa, selama beberapa dekade terakhir ini menyebar di berbagai wilayah di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2010). Suku Madura tersebar di Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Bondowoso, Banyuwangi, dan Jember serta terdapat juga di beberapa daerah di seluruh Indonesia. Suku Madura memiliki karakteristik sifat individualis dan percaya diri, lebih mengutamakan kesederhanaan, mempunyai etos kerja yang tinggi, ramah, dan mereka suka merantau (Rochana, 2012). Semua aspek itu tercermin dalam ungkapan dan kata-kata dalam bahasa Madura yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari orang Madura. Pada kebudayaan Madura penggunaan warna menunjukkan identitas suku Madura. Orang Madura biasa berpenampilan dengan perpaduan warna kontras yang memiliki kaitan dengan budaya Madura, pakaian dan filosofi warna. Dalam kepercayaan Madura, warna kontras bertujuan menunjukkan keindahan bentuk tubuh. Warna yang menjadi warna dasar pada batik Madura seperti merah memiliki arti sifat tegas dan keras masyarakat Madura, serta masih berkaitan dengan budaya

Tionghoa. Warna biru memiliki arti warna lautan atau pulau Madura. Dan warna hijau memiliki arti religius atau agama Islam (Tohirin, 2019). Keunikan atau karakter yang dimiliki suku Madura ini sedikit banyak juga akan mempengaruhi respon mereka terhadap suatu teknologi informasi.

Penggunaan teknologi informasi merupakan sebuah cara dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dengan cepat. Hal tersebut didukung dengan semakin mudahnya dalam mengakses internet. Persaingan dalam hal keberhasilan produk tidaklah cukup ditentukan oleh teknologi yang bermanfaat dan fungsional semata. Kondisi ini menuntut pengembang untuk membuat suatu produk yang dapat digunakan dengan mudah dan nyaman. Maka dari itu, suatu produk harus memiliki keterkaitan *user experience* yang baik. Definisi menurut ISO 9241-210, *User Experience* adalah sejauh mana pemahaman seseorang atas penggunaan suatu produk, sistem, atau jasa. *User Experience* (UX) pada dasarnya merupakan istilah pengalaman pengguna dalam merasakan suatu efektif dan efisiensi dalam interaksi manusia dan komputer. Dengan adanya *user experience* yang baik akan berpengaruh dalam hal terjadinya peningkatan kepuasan pengguna dalam menggunakan produk. *User experience* berperan penting dalam hal pengembangan suatu sistem selanjutnya. *User experience* didapatkan dari sebuah produk yang harus memiliki kesesuaian antara fitur produk dengan kebutuhan pengguna. Hal ini yang nantinya akan menjadi penentuan suatu produk tersebut berharga atau bernilai. Suatu produk yang tidak memiliki *user experience* yang baik akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan produk. Sehingga pengguna tidak akan menggunakan suatu produk tersebut kembali, karena pengguna mengalami kesulitan dan kebingungan saat menggunakan produk tersebut (Aniesiyah et al., 2018). Salah satu dari media teknologi yang digemari masyarakat saat ini adalah banyaknya yang menggunakan produk *banking* untuk memudahkan bertransaksi.

Electronic banking atau yang biasa disebut *e-banking* merupakan suatu sistem layanan perbankan yang efisien dalam melakukan transaksi pembelian, pembayaran, dan transaksi lainnya yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun oleh nasabah

(Indah, 2016). *E-banking* pada dasarnya memiliki sejumlah layanan, yaitu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *SMS banking*, *mobile banking*, *internet banking*, dan *phone banking*. Layanan *e-banking* memberikan kemudahan tanpa batas kepada para nasabah dalam transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Saat ini banyak bank yang sudah memberikan fasilitas *e-banking*, seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank *Central Asia* (BCA), MANDIRI, Bank Negara Indonesia (BNI), dan masih banyak lagi. Salah satu layanan *e-banking* yang menjadi unggulan sebuah bank adalah *internet banking*.

Internet banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun selama 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, dan 365 hari setahun (Antasari et al., 2016). *Internet banking* BRI juga memudahkan nasabah dalam melakukan aktifitas perbankan hanya dengan menggunakan layanan tersebut dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi. *Internet banking* BRI dapat diakses melalui *smartphone* dan desktop atau komputer. Banyak pengguna yang lebih memilih menggunakan *internet banking* BRI melalui aplikasi di *smartphone*, dikarenakan lebih nyaman dan mudah dalam penggunaannya, tampilan yang sederhana, serta tidak perlu mengirimkan *m-Token*. *Internet banking* (BRI) telah digunakan hampir seluruh masyarakat Indonesia, akan tetapi peneliti ingin mengetahui bagaimana respon dari sudut pandang masyarakat Suku Madura. Serta berdasarkan data wawancara dari manager bank BRI Jember, belum pernah dilakukan evaluasi sebelumnya terkait *user experience* aplikasi *internet banking*, sehingga belum diketahui bagaimana respon pengguna menggunakan aplikasi *internet banking* BRI terkait *user experience*. Dari hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan lebih lanjut.

Evaluasi pada penelitian ini tidak dilakukan karena terdapat masalah, akan tetapi evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap masyarakat Suku Madura dalam penggunaan aplikasi *internet banking* BRI.

Pengembangan sebuah sistem diperlukan suatu dasar, salah satu dasar dari pengembangan tersebut bisa berupa hasil dari evaluasi produk. Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian/evaluasi yang didasarkan pada *user experience* pengguna *internet banking* BRI. Terdapat tiga metode yang paling banyak digunakan dalam mengevaluasi *user experience*, yaitu *Think Aloud Evaluation* (TA), *Cognitive Walkthrough* (CW), dan *Heuristic Evaluation* (HE). *Think Aloud Evaluation* (TA) adalah metode yang melibatkan pengguna akhir untuk melakukan penjelasan verbalisasi terhadap apa yang dipikirkan saat menggunakan sistem tersebut (Hendradewa, 2017). *Cognitive Walkthrough* (CW) adalah metode yang berfokus pada kemudahan desain untuk dipelajari melalui penelusuran (Polson et al., 1992). *Heuristic Evaluation* (HE) adalah metode evaluasi suatu sistem yang kaitannya dengan usability, untuk menilai apakah suatu sistem sesuai dengan prinsip-prinsip usability (Nielsen, 1994).

Metode *Heuristic Evaluation* memiliki beberapa karakteristik seperti terdapat 10 prinsip *heuristic*, tersedianya *feedback*, dapat digunakan dalam evaluasi berbasis website maupun *smartphone*. Metode *Heuristic Evaluation* (HE) memiliki nilai *validity* dan *thoroughness* yang paling tinggi sehingga membuat *effectivity* metode tersebut bernilai besar, dibandingkan dengan *Think Aloud Evaluation* (TA) dan *Cognitive Walkthrough* (CW) (Hendradewa, 2017). Tambahan prinsip *Heuristic Evaluation* yaitu *privacy* telah dianggap perlu untuk dimasukkan, karena *internet banking* merupakan suatu aplikasi yang diharuskan membantu pengguna dalam melindungi informasi pribadi, yang nantinya membuat beberapa menu hanya dapat diakses dengan memasukkan *password*. Berdasarkan hasil analisis, metode evaluasi *user experience* aplikasi *internet banking* BRI yang paling efektif adalah dengan menggunakan *Heuristic Evaluation*.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dilakukan, di penelitian ini peneliti akan melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi persepsi masyarakat suku Madura yang tersebar di sekitar wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo terkait aplikasi *internet banking* BRI perihal *user experience* dengan menggunakan metode

Heuristic Evaluation. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan juga bahan evaluasi untuk dapat mengembangkan dan perbaikan *internet banking* BRI.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu, apa hasil dari evaluasi aplikasi *internet banking* BRI terhadap perspektif masyarakat suku Madura berdasarkan setiap prinsip metode *Heuristic Evaluation*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari evaluasi aplikasi *internet banking* BRI terhadap perspektif masyarakat suku Madura berdasarkan setiap prinsip metode *Heuristic Evaluation*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan masukan informasi yang terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember pada khususnya.

2. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama kegiatan perkuliahan terkait eksperimen penelitian aplikasi Bank Rakyat Indonesia. Selain itu menambah referensi penulis terkait dengan evaluasi *user experience* aplikasi *internet banking* BRI menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

3. Bagi Objek Penelitian

Mengetahui rekomendasi perbaikan dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi *internet banking* BRI berdasarkan perspektif masyarakat

suku Madura.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan dari penelitian ini:

1. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BRI yang menggunakan aplikasi *internet banking* BRI berbasis *mobile* aplikasi yang merupakan masyarakat suku Madura dan berada di sekitar wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi dan rekomendasi perbaikan aplikasi *internet banking* BRI tanpa pembuatan *prototype* atau desain baru.
3. Karakteristik responden Suku Madura yang digunakan adalah orang yang memiliki keturunan dan kemampuan berbahasa Madura.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini dipaparkan tinjauan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi.

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Kurniawan, Retno Indah Rokhmawati dan Aditya Rachmadi tahun 2018 dengan judul “Analisis *User Experience* dengan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* pada Website Ki Purbo Asmoro”. Pengalaman awal pengguna saat mengakses website Ki Purbo Asmoro antara lain yaitu, merasa komposisi warna tema pada website kurang menarik, penggunaan font yang tidak nyaman dilihat, bahasa yang digunakan tidak konsisten, beberapa gambar tidak muncul, layout yang masih kurang rapi, dan konten multimedia seperti foto dan video masih menyebar sehingga tidak terpusat pada satu menu yang membuat pengguna merasa kebingungan. Pada evaluasi tahap 1, prinsip prinsip yang berhasil ditemukan adanya suatu permasalahan yaitu pada prinsip H4 (*Consistency and Standards*), H5 (*Error Prevention*), H6 (*Recognition Rather Than Retail*), H7 (*Flexibility and Efficiency of use*), H8 (*Aesthetic and Minimalist Design*), dan H10 (*Help and Documentation*). Sedangkan pada evaluasi tahap 2 yang dilakukan, terjadi penurunan temuan permasalahan. Permasalahan pada evaluasi tahap 2 yang muncul terletak pada prinsip H4 (*Consistency and Standards*) dan H7 (*Match Flexibility and Efficiency of use*). Dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *Persona*, pada penelitian ini dapat menemukan sekumpulan masalah yang ada pada website Ki Purbo Asmoro, dimana masalah tersebut mempengaruhi pada aspek *user experience*. Selain itu, masalah tidak hanya didapatkan dari para expert yang memahami aspek *usability*, namun masalah berhasil ditemukan melalui target pengguna potensial website yang bersumber dari data *Persona*. Dengan demikian, adanya penggalian masalah diantara kedua sumber tersebut dapat lebih mengoptimalkan daya kebergunaan serta meningkatkan pengalaman pengguna pada website Ki Purbo Asmoro (Kurniawan et al., 2018). Hasil penelitian terdahulu yang relevan atau

berhubungan dengan penelitian ini yaitu dengan memiliki tujuan yang sama ingin mengetahui *user experience* / pengalaman awal pengguna saat mengakses system dengan metode *Heuristic Evaluation*.

Penelitian yang dilakukan oleh Usman Ependi tahun 2017 dengan judul “*Heuristic Evaluation For Mobile Application (Studi Kasus : Aplikasi Depo AUTO 2000 Tanjung Api-Api Palembang)*”. Penelitian ini melakukan pengujian kegunaan terhadap aplikasi Depo AUTO 2000 Tanjung Api Api Palembang dari sisi *learnability, efficiency, memorability, errors* dan *satisfaction* menggunakan *Heuristic Evaluation*. Pada penelitian ini dilakukan 2 tahap evaluasi oleh evaluator yaitu 3 orang yang membangun aplikasi ini dan 1 orang pengguna yang mahir menggunakan aplikasi ini. Menentukan tugas yang akan dijalankan oleh aplikasi ini dan memberikan pertanyaan pada evaluator. Hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa evaluator memberikan nilai 0 dan 1 pada aplikasi Depo Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang. Hal tersebut berarti aplikasi yang dibuat tidak ada masalah *usability* dan hanya memiliki *cosmetic problem* sehingga aplikasi Depo Auto 2000 Tanjung Api Api Palembang dapat dinyatakan layak untuk didistribusikan kepada pengguna akhir (Ependi, 2017). Hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berhubungan dengan penelitian ini yaitu memiliki tujuan yang sama ingin mengetahui suatu aplikasi Mobile jika di evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

Penelitian dengan judul “*Analisa Usability Desain User Interface pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristic Evaluation*” yang dilakukan oleh Rifda Fatcha Alfa Aziza dan Yahya Taufiq Hidayat, 2019. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi desain *user interface* yang diterapkan pada website Tokopedia menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan total 50 responden ini mendapatkan nilai *Severity Rating* rata-rata 1 (Satu), dengan kata lain, website Tokopedia mempunyai kekurangan atau kendala yang tidak dipermasalahkan atau berdampak besar bagi pengguna (Aziza & Hidayat, 2019). Hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berhubungan dengan penelitian ini yaitu memiliki tujuan yang

sama ingin mengetahui evaluasi suatu system menggunakan metode Heuristic Evaluation dengan menggunakan evaluator pengguna dan responden yang digunakan sebanyak 50 pengguna.

2.2. User Experience

Definisi menurut ISO 9241-210, *User Experience* adalah sebuah pemahaman seseorang atas penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. Terdapat beberapa penilaian aspek *User Experience* dimulai dari sampai mana pemahaman, kepuasan, serta kenyamananya pengguna dalam menggunakan sebuah produk, sistem, atau jasa. *User experience* dapat dilihat dari bagaimana pengguna mendapatkan kemudahan dan efisiensi dalam berinteraksi dengan sebuah sistem (Wiryawan, 2011).

Terdapat empat element yang dibutuhkan untuk mendapatkan *user experience* yang baik. Sebuah produk harus memiliki kesesuaian antara fitur produk dengan kebutuhan pengguna. Hal ini yang kemudian menentukan produk tersebut berharga atau bernilai. Dan sebuah produk mudah digunakan saat pertama kali, maka produk tersebut dapat membuat perasaan pengguna senang saat menggunakannya. Serta sebuah produk haruslah mudah digunakan dalam menyelesaikan atau melakukan hal-hal yang diinginkan pengguna (Guo, 2012).

2.3. Internet Banking BRI

Internet Banking BRI merupakan layanan perbankan online yang bisa anda manfaatkan untuk berbagai transaksi keuangan (non-tunai) melalui laptop atau dekstop dan ponsel yang terkoneksi jaringan internet. Mulai dari cek saldo, pembayaran, isi ulang, mutasi rekening, sampai transfer antar rekening Bank BRI dan ke bank lain dapat dilakukan selama 24 jam, 7 hari seminggu, 365 hari setahun, di manapun Anda berada (PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk., 2019). Untuk menikmati layanan *internet banking* bank milik pemerintah ini, Anda perlu mendaftar dan aktivasi terlebih dahulu.

Tabel 2.1 merupakan fasilitas yang dimiliki pada aplikasi *Internet Banking* BRI (PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk., 2019).

Tabel 2. 1 Fasilitas Internet Banking BRI

| Fitur | Sub Fitur |
|-------------------|-----------|
| Info Rekening | 2 |
| <i>Transfer</i> | 3 |
| Pembayaran | 12 |
| Pembelian | 4 |
| BRI Pay by QR | 1 |
| Pelayanan Nasabah | 2 |
| m-Token | 1 |

Tabel 2.1, dapat dilihat beberapa fasilitas yang dimiliki *Internet Banking* BRI dengan berbagai macam jenis yang berbeda pada masing-masing fasilitas, penjelasannya sebagai berikut:

- a. Fitur Info Rekening: *Internet Banking* BRI memiliki 2 Info Rekening, seperti Info Saldo dan Info Mutasi. Gambar 2.1 merupakan informasi saldo dan gambar 2.2 info mutasi.

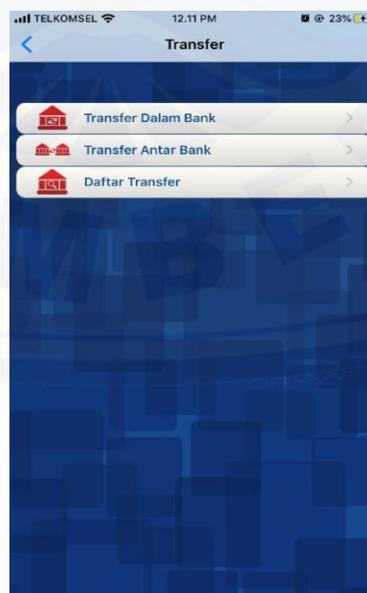


Gambar 2. 1 Informasi Saldo



Gambar 2. 2 Info Mutasi

- b. Fitur *Transfer: Internet Banking* BRI memiliki 3 jenis *Transfer* yaitu Transfer Dalam Bank atau transfer ke sesama BRI, Transfer Antar Bank atau transfer ke bank lain yang nantinya akan dikenakan tambahan biaya administrasi sebesar 6.500 rupiah, dan Daftar Transfer. Gambar 2.3 merupakan desain fitur *transfer*.



Gambar 2. 3 Fitur *Transfer*

- c. Fitur Pembayaran: *Internet Banking* BRI memiliki 12 jenis Pembayaran yaitu Pembayaran Telepon Seluler, Kartu Kredit Bank BRI, Kartu Kredit Bank Lain, Pinjaman BRI, Cicilan, Listrik PLN, Tiket Penerbangan, Tiket Kereta Api, BRIVA, TV Berbayar, Asuransi, dan Daftar Pembayaran. Gambar 2.4 merupakan desain fitur pembayaran.



Gambar 2. 4 Fitur Pembayaran

- d. Fitur Pembelian: *Internet Banking* BRI memiliki 4 jenis Pembelian yaitu Pulsa GSM, Pulsa CDMA, Listrik PLN, dan Top Up Tertunda BRIZZI. Gambar 2.5 merupakan desain fitur pembelian.



Gambar 2. 5 Fitur Pembelian

- e. Fitur *BRI Pay by QR* adalah fasilitas pembayaran belanja terbaru dengan menggunakan *QR Code* dan dapat digunakan bertransaksi pada *merchant* yang berpartisipasi dengan cara scan atau memindai *QR Code* melalui fitur *Pay by QR* pada mobile *Internet Banking*. Gambar 2.6 merupakan fitur *BRI Pay by QR*



Gambar 2. 6 Fitur *BRI Pay by QR*

- f. Fitur Pelayanan Nasabah dalam hal ini salah satu fitur keunggulan pada *Internet Banking* BRI yaitu terdapat 2 jenis fasilitas Pelayanan Nasabah, seperti Ubah Password dan Ubah Email. Gambar 2.7 merupakan desain fitur pelayanan nasabah.



Gambar 2. 7 Fitur Pelayanan Nasabah

- g. Fitur m-Token adalah fasilitas *Internet Banking* BRI dengan pengamanan tambahan yang dibutuhkan pada setiap transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, ubah password dan ubah alamat email. Gambar 2.8 merupakan desain fitur m-Token.



Gambar 2. 6 Fitur m-Token

2.4. Suku Madura

Indonesia yang memiliki 1.340 suku bangsa dan suku Madura menempati peringkat ke 5 dari 31 kelompok suku bangsa. Suku Madura merupakan salah satu suku yang pada awalnya berasal dari Pulau Madura, pulau kecil di sebelah timur Pulau Jawa, selama beberapa dua dekade terakhir suku Madura menyebar cepat di berbagai wilayah di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2010). Suku Madura juga tersebar di bagian timur Jawa Timur yang sering disebut dengan wilayah Tapal Kuda. Wilayah tersebut mulai dari Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Bondowoso, Banyuwangi, dan Jember (Muslihati, 2014).

Suku Madura memiliki beberapa karakteristik terkait dengan kesejahteraan psikologis. Hal ini tampak dari peribahasa, ungkapan dan kata-kata bijak yang sering terlontar dalam keseharian orang Madura. Dapat disimpulkan orang madura pada dasarnya adalah orang yang mempunyai etos kerja yang tinggi, ramah, giat bekerja dan ulet, mereka suka merantau karena keadaan wilayahnya yang tidak baik untuk bertani. Orang Madura memilih menciptakan individu yang mandiri, individualistik

dan percaya diri sendiri daripada individu komunal dan kooperatif. Sifat individualistik yang dibentuk itu melahirkan karakteristik orang Madura yang lebih mengutamakan rasionalisasi ekonomi secara kesederhanaan, kerja keras, dan sifat berhemat (Rochana, 2012).

Pada kebudayaan Madura penggunaan warna menunjukkan identitas suku Madura. Orang Madura biasa berpenampilan dengan perpaduan warna kontras. Warna kontras memiliki kaitan dengan budaya Madura, pakaian dan filosofi warna. Dalam kepercayaan Madura warna kontras bertujuan menunjukkan keindahan bentuk tubuh, sifat yang berani, dan tegas. Ciri khas tersebut dapat kita lihat dari warna dasar pada batik Madura seperti merah memiliki arti sifat tegas dan keras masyarakat Madura, serta masih berkaitan dengan budaya Tionghoa. Warna biru memiliki arti warna lautan atau pulau Madura. Dan warna hijau memiliki arti religius atau agama Islam (Tohirin, 2019). Maka dari itu, orang Madura sendiri cenderung lebih menyukai warna kontras, seperti warna merah, hijau, dan biru.

2.5. Heuristic Evaluation

Heuristic Usability atau dikenal sebagai *Heuristic Evaluation* adalah sistem evaluasi untuk *software* komputer berbasis pengguna. *Heuristic Evaluation* digunakan untuk menilai apakah elemen - elemen yang ada di suatu sistem mengikuti prinsip - prinsip *usability* (Nielsen, 1994). *Heuristic Evaluation* bertujuan untuk memperbaiki perancangan secara efektif. *Heuristic Evaluation* sangat baik digunakan sebagai teknik evaluasi desain, karena lebih mudah untuk menemukan atau menentukan masalah *usability* yang muncul. *Heuristic Evaluation* adalah bagaimana pengguna dapat mempelajari dan menggunakan produk dengan kenyamanan baik dari segi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem. *Heuristic evaluation* memiliki beberapa karakteristik, seperti terdapat sepuluh prinsip, tersedianya feedback, evaluasi dilakukan oleh pengguna, dapat digunakan dalam evaluasi berbasis website maupun *smartphone*.

Heuristic Evaluation memiliki sepuluh aspek untuk mengevaluasi suatu produk. Namun, dalam permasalahan evaluasi *internet banking* BRI berbasis

smartphone, tambahan prinsip perlu dilakukan untuk lebih memperhatikan fokus pada aplikasi tersebut. Tambahan prinsip dalam metode *Heuristic Evaluation* tersebut diusulkan oleh Muller, yaitu *Privacy* dimana tambahan prinsip ini untuk melengkapi aspek keamanan dari suatu produk.

Sepuluh aspek yang dinilai dalam metode *Heuristic Evaluation* menurut Jakob Nielsen (Nielsen, 1994). Dan tambahan aspek yang diusulkan Muller (Muller, 1998), yaitu sebagai berikut:

- a. *Visibility of system status* : sebuah sistem akan selalu memberikan informasi kepada pengguna mengenai apa yang terjadi pada sistem.
- b. *Match between system and the real world* : sistem harus menggunakan bahasa yang sering digunakan dan dipahami oleh pengguna.
- c. *User control and freedom* : pengguna kadang memilih pilihan yang salah dan memerlukan “*emergency exit*” untuk meninggalkan aktivitas tersebut tanpa melakukan kegiatan tambahan.
- d. *Consistency and standards* : pengguna tidak harus mengawatirkan apakah kata, situasi, atau aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama.
- e. *Error prevention* : merancang sebuah sistem yang mencegah terjadinya kesalahan.
- f. *Recognition rather than recall* : memperkecil beban pengguna dalam memanfaatkan obyek, aksi, dan pilihan lainnya. Pengguna tidak perlu mengingat-ingat informasi dari setiap halaman. Instruksi yang ada harus jelas dan mudah untuk digunakan.
- g. *Flexibility and efficiency of use* : sistem yang dibuat sebaiknya dapat mengakomodir pengguna ahli maupun pemula.
- h. *Aesthetic and minimalist design* : sistem memberikan informasi yang relevan. Sebuah informasi yang tidak relevan akan mengurangi visibilitas dan usability sebuah sistem.
- i. *Help users recognize, diagnose, and recovers from errors* : sistem mampu menginformasikan kesalahan yang dijelaskan dengan bahasa yang jelas,

dapat menjelaskan permasalahan, dan dapat memberikan solusi.

- j. *Help and documentation* : sistem menyediakan bantuan dan dokumentasi yang berisi informasi tentang penggunaan sistem.
- k. *Privacy* (Muller, 1998): sistem membantu pengguna untuk melindungi informasi pribadi milik pengguna itu sendiri atau kliennya.

2.6. Severity Ratings

Severity ratings adalah nilai yang diberikan berdasarkan tingkat keparahan dari permasalahan yang ditemukan pengguna ketika menggunakan sistem. Tingkat keparahan ini berpengaruh pada seberapa penting perlu diadakannya sebuah perbaikan atas masalah yang ada (Nielsen, 1994). Tingkat *severity ratings* pada masalah usability dapat ditentukan dengan skala 0 sampai 4 dengan penjelasan yang ada pada tabel 2.2.

Tabel 2. 2 *Severity Ratings*

| Severity Ratings | Penjelasan |
|-------------------------|---|
| 0 | <i>Don't Agree</i> : Bukan merupakan sebuah permasalahan. Sistem nyaman digunakan |
| 1 | <i>Cosmetic Problem</i> : Masalah yang tidak terlalu mempengaruhi kenyamanan pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan jika waktu yang dimiliki terbatas |
| 2 | <i>Minor Usability Problem</i> : Terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. Dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. |
| 3 | <i>Major Usability Problem</i> : Terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. Dibutuhkan adanya perbaikan dengan prioritas tingkat tinggi. |
| 4 | <i>Usability Catastrophe</i> : Ditemukannya kesalahan fatal. Perbaikan wajib dilakukan sebelum sistem digunakan oleh pengguna. |

2.7. Uji Validitas

Uji validitas adalah mengukur suatu instrumen agar dapat dipercaya kebenarannya dan sesuai kenyataan (Sugiyono, 2017). Uji validitas instrumen dilakukan dengan mengkorelasikan antara nilai skor pada satu item dengan jumlah dari skor seluruh item-item yang ada. Perhitungan korelasi untuk menghasilkan nilai pearson correlation (r) dipaparkan pada persamaan (1).

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - \sum x^2} \sqrt{N \sum y^2 - \sum y^2}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

N = Banyaknya sampel

$\sum x$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel X

$\sum y$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel Y

Nilai *pearson correlation* (r) yang menjadi dasar pengambilan keputusan untuk dibandingkan dengan tabel r kriteria sebagai berikut:

- Nilai r hitung > nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid.
- Nilai r hitung < nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

2.8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil instrumen relatif konsisten apabila dilakukan pengujian lebih dari satu atau dua kali dengan menggunakan instrumen yang sama (Sugiyono, 2017). Uji reliabilitas digunakan menguji konsistensi kuesioner apabila dilakukan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini dipakai rumus *cronbach's alpha*(α) seperti yang dituliskan dalam persamaan (2).

$$\lambda = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

λ = Koefisien reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = Jumlah varian total kriteria koefisien reliabilitas



BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Tahap ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan untuk menganalisa data.

3.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi pada sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Metode kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisa pengalaman pengguna dalam menggunakan *internet banking* BRI berbasis *smartphone*.

3.2. Objek Penelitian

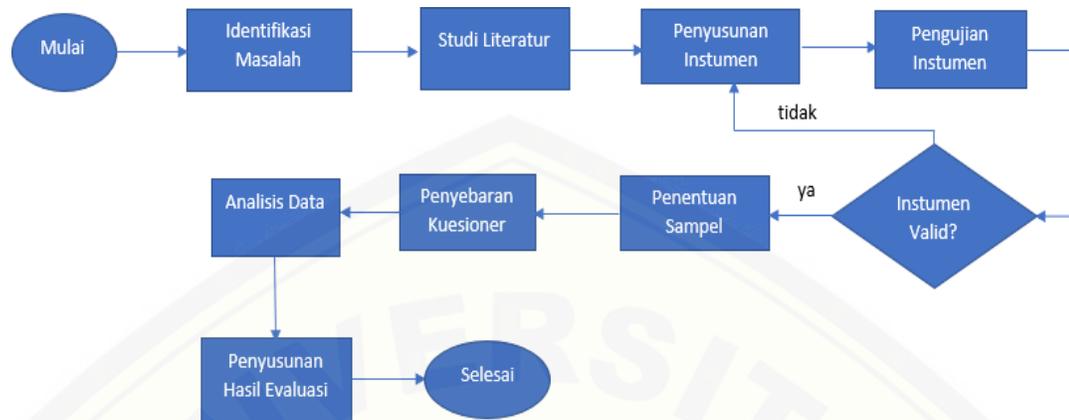
Objek penelitian merupakan aplikasi *internet banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan data didapat dari responden yang merupakan pengguna dari *internet banking* BRI yang difokuskan hanya pada warga masyarakat suku Madura yang bertempat tinggal di sekitar wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo.

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian yaitu di sekitar wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo. Waktu penelitian dilakukan selama empat bulan, dimulai bulan November 2019 sampai dengan bulan Maret 2020.

3.4. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan urutan langkah penelitian yang dilakukan. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

3.4.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dimulai dengan mengetahui kebutuhan dari objek penelitian dan mengetahui masalah yang dapat diselesaikan dengan adanya penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melakukan identifikasi masalah dengan cara melakukan wawancara terkait aplikasi *internet banking* BRI. Narasumber yang didapati adalah manager dari Bank BRI Jember. Peneliti mengidentifikasi karakteristik masyarakat Suku Madura.

3.4.2. Studi Literatur

Tahapan ini merupakan tahapan mengumpulkan dan mengkaji literatur tentang konsep dan metode pengerjaan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini. Peneliti dapat mengumpulkan data melalui beberapa sumber seperti jurnal penelitian, artikel, buku serta informasi dari situs-situs internet mengenai metode *Heuristic Evaluation* dan mengenai karakteristik Suku Madura.

3.4.3. Penyusunan Instrumen Pengukuran

Penyusunan instrumen pengukuran penelitian ini berdasarkan setiap variabel pada *Heuristic Evaluation*. Penyusunan instrumen yang dilakukan pada penelitian ini yaitu :

1. Mendefinisikan variabel

Variabel yang digunakan pada *Heuristic Evaluation* yaitu terdiri dari *Visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose and recovers from errors, help and documentation*, dan *Privacy*.

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat 11 variabel dari metode *Heuristic Evaluation*. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

| Variabel | Penjelasan | Sumber |
|--|--|-----------------|
| <i>Visibility of System Status</i> | Sistem akan selalu memberikan informasi kepada pengguna mengenai apa yang terjadi pada sistem. | (Nielsen, 1994) |
| <i>Match between system and the real world</i> | Sistem harus menggunakan bahasa yang sering digunakan atau pengguna ketahui. | (Nielsen, 1994) |
| <i>User control and freedom</i> | Pengguna kadang memilih pilihan yang salah dan memerlukan “emergency exit” untuk meninggalkan aktivitas tersebut tanpa melakukan kegiatan tambah lainnya | (Nielsen, 1994) |
| <i>Consistency and standards</i> | Pengguna tidak harus mengawatirkan pada kata, situasi atau aksi yang berbeda ternyata | (Nielsen, 1994) |

| | | |
|---|---|-----------------|
| | memiliki arti yang sama | |
| <i>Error prevention</i> | Sistem mencegah terjadinya kesalahan lebih baik daripada merancang pesan kesalahan | (Nielsen, 1994) |
| <i>Recognition rather than recall</i> | Pengguna tidak perlu mengingat-ingat informasi dari setiap halaman. Instruksi yang ada harus jelas dan mudah untuk digunakan | (Nielsen, 1994) |
| <i>Flexibility and efficiency of use</i> | Penggunaan sistem secara efisien dan fleksibel. | (Nielsen, 1994) |
| <i>Aesthetic and minimalist design</i> | Tampilan memiliki estetika/keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem. | (Nielsen, 1994) |
| <i>Help users recognize, diagnose, and recovers from errors</i> | Sistem mampu menginformasikan kesalahan dengan bahasa yang jelas, dapat menjelaskan permasalahan, dan dapat memberikan solusi | (Nielsen, 1994) |
| <i>Help and documentation</i> | Sistem menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi. | (Nielsen, 1994) |
| <i>Privacy</i> | Sistem membantu pengguna untuk melindungi informasi pribadi milik pengguna itu sendiri atau kliennya. | (Muller, 1998) |

3. Pembobotan Kuesioner

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala *severity ratings*. Skala *severity ratings* tersebut akan digunakan responden untuk memilih dari setiap daftar pertanyaan di kuesioner. Penilaian pada kuesioner dengan bobot pada tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Skala Severity Ratings

| Skala | Keterangan |
|-------|--|
| 0 | Tidak perlu perbaikan |
| 1 | Terdapat masalah tetapi tidak mempengaruhi kenyamanan pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan |
| 2 | Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah |
| 3 | Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi |
| 4 | Perbaikan wajib dilakukan |

3.4.4. Pengujian Instrumen

Penelitian yang menggunakan analisis data statistik, jumlah batas minimal sampel yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel (Sugiyono, 2017). Maka dari itu, pengujian instrumen dilakukan kepada sampel responden uji coba sebanyak 30 masyarakat suku Madura yang berada di sekitar wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo. Instrumen berupa kuesioner yang akan disebarakan kepada sampel responden. Setelah mendapatkan hasil kuesioner akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.4.5. Penentuan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik menentukan sampel penelitian dengan pertimbangan tertentu agar data lebih representative (Sugiyono, 2017). Teknik *Purposive Sampling* ini cocok untuk populasi yang bersifat *infinite*, artinya besaran anggota populasi belum atau tidak dapat ditentukan lebih dahulu (Supardi, 1993).

Adapun populasi pada penelitian ini merupakan nasabah *internet banking* BRI khususnya masyarakat suku Madura yang berada di sekitar

wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo. Dengan besar populasi tidak diketahui jumlahnya secara pasti, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael*, seperti yang dituliskan pada persamaan (3).

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

s = Jumlah sampel yang diperlukan

λ^2 = Chi Kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan (catatan: Chi Kuadrat = 3,841 untuk derajat kebebasan 1 dan tingkat kesalahan 5% harga dan taraf signifikansi 95%)

d = Tingkat kesalahan sampel (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1. Biasanya menggunakan 5% atau 0,05)

N = Jumlah populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

Tabel 3. 3 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu

| N | S | | | N | s | | | N | s | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|-----|-----|
| | 1% | 5% | 10% | | 1% | 5% | 10% | | 1% | 5% | 10% |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 300 | 207 | 161 | 143 | 10000 | 622 | 336 | 263 |
| 20 | 19 | 19 | 19 | 340 | 225 | 172 | 151 | 15000 | 635 | 340 | 266 |
| 30 | 29 | 28 | 27 | 380 | 242 | 182 | 158 | 20000 | 642 | 342 | 267 |
| 40 | 38 | 36 | 35 | 400 | 250 | 186 | 162 | 30000 | 649 | 344 | 268 |
| 50 | 47 | 44 | 42 | 440 | 265 | 195 | 168 | 40000 | 563 | 345 | 269 |
| 60 | 55 | 51 | 49 | 480 | 279 | 202 | 173 | 50000 | 655 | 346 | 269 |
| 70 | 63 | 58 | 56 | 500 | 285 | 205 | 176 | 75000 | 658 | 346 | 270 |
| 80 | 71 | 65 | 62 | 550 | 301 | 213 | 182 | 100000 | 659 | 347 | 270 |
| 90 | 79 | 72 | 68 | 600 | 315 | 221 | 187 | 150000 | 661 | 347 | 270 |
| 100 | 87 | 78 | 73 | 650 | 329 | 227 | 191 | 200000 | 661 | 347 | 270 |
| 120 | 102 | 89 | 83 | 700 | 341 | 233 | 195 | 250000 | 662 | 348 | 270 |
| 140 | 116 | 100 | 92 | 750 | 352 | 238 | 199 | 300000 | 662 | 348 | 270 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
| 150 | 122 | 105 | 97 | 800 | 363 | 243 | 202 | 350000 | 662 | 348 | 270 |
| 160 | 129 | 110 | 101 | 900 | 382 | 251 | 208 | 400000 | 662 | 348 | 270 |
| 170 | 135 | 114 | 105 | 1000 | 399 | 258 | 213 | 450000 | 663 | 348 | 270 |
| 180 | 142 | 119 | 108 | 1500 | 460 | 283 | 229 | 500000 | 663 | 348 | 270 |
| 190 | 148 | 123 | 112 | 2000 | 498 | 297 | 238 | 550000 | 663 | 348 | 270 |
| 200 | 154 | 127 | 115 | 2600 | 529 | 307 | 245 | 600000 | 663 | 348 | 270 |
| 210 | 160 | 131 | 118 | 3000 | 543 | 312 | 248 | 650000 | 663 | 348 | 270 |
| 220 | 165 | 135 | 122 | 3500 | 558 | 317 | 251 | 700000 | 663 | 348 | 270 |
| 230 | 171 | 139 | 125 | 4000 | 569 | 320 | 254 | 750000 | 663 | 348 | 270 |
| 240 | 176 | 142 | 127 | 4500 | 578 | 323 | 255 | 800000 | 663 | 348 | 271 |
| 250 | 182 | 146 | 130 | 5000 | 586 | 326 | 257 | 850000 | 663 | 348 | 271 |
| 260 | 187 | 149 | 133 | 6000 | 598 | 329 | 259 | 900000 | 663 | 348 | 271 |
| 270 | 192 | 152 | 135 | 7000 | 606 | 332 | 261 | 950000 | 663 | 348 | 271 |
| 280 | 197 | 155 | 138 | 8000 | 613 | 334 | 263 | 1000000 | 663 | 348 | 271 |
| 290 | 202 | 158 | 140 | 9000 | 618 | 335 | 263 | ∞ | 664 | 349 | 272 |

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, biasanya dalam setiap penelitian menggunakan tingkat kesalahan 5% (Nugroho, 2017). Jadi, dengan menggunakan perhitungan pada persamaan 3 dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan sampel sebanyak 349 orang.

3.4.6. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner menjadi media untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan pengalaman responden terhadap aplikasi *internet banking* BRI terutama masyarakat suku Madura yang berada di wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo. Kuesioner yang digunakan mengacu dari variabel-variabel *Heuristic Evaluation* yang akan dibuat berdasarkan *literature review*, hal ini disebabkan kuesioner yang dituliskan juga didasarkan pada permasalahan yang akan dibahas sehingga penulisan harus melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner akan disebar kepada responden yaitu nasabah *internet banking* BRI terutama masyarakat suku Madura yang berada di wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo. Penyebaran kuesioner yang dilakukan

secara online dengan menggunakan google form dan disebar melalui jaringan sosial media seperti *whatsapp*, *facebook*, *instagram*, dan sosial media lainnya.

3.4.7. Analisis Data

Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan rata-rata dari setiap item di kuesioner. Rata-rata tiap item digunakan untuk menentukan nilai *severity ratings* dari setiap aspek tersebut. Untuk mendapatkan hasil rata-rata tiap aspek menggunakan persamaan (4).

$$SR = \frac{0(x_1)+1(x_2)+2(x_3)+3(x_4)+4(x_5)}{N} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

SR = rata-rata tiap item

x_1 = frekuensi skala 0

x_2 = frekuensi skala 1

x_3 = frekuensi skala 2

x_4 = frekuensi skala 3

x_5 = frekuensi skala 4

N = Total responden

3.4.8. Penyusunan Hasil Evaluasi

Setelah melakukan proses penyebaran kuesioner untuk pengumpulan data, analisis data maka akan mendapatkan hasil evaluasi menggunakan *Heuristic Evaluation*. Hasil evaluasi diklasifikasi berdasarkan tiap item dari 11 variabel *Heuristic Evaluation* dan tingkat kefatalan (*severity ratings*). Hasil dari evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan lebih lanjut pada aplikasi *internet banking* BRI dengan berdasarkan prespektif suku Madura yang berada di wilayah Jember, Bondowoso, dan Situbondo.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menggambarkan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Penelitian ini menghasilkan beberapa poin terkait aplikasi *Internet Banking* BRI berdasarkan perspektif masyarakat suku Madura, yaitu:

- a. Hampir seluruh konten pada aplikasi sudah menyesuaikan dengan aturan bahasa Indonesia untuk pengguna, yang khususnya warga masyarakat Indonesia. Terutama pengguna yang tinggal di daerah urban dimana tingkat kesukuannya beragam mereka cenderung menggunakan bahasa Indonesia atau mencampur kedua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Madura. Sehingga penggunaan bahasa pada aplikasi tidak menimbulkan bahasa yang ambigu karna bahasa dalam penggunaan aplikasi dapat dipahami oleh masyarakat suku Madura.
- b. Pemilihan warna pada aplikasi, sesuai dengan ciri/khas kepribadian pengguna terutama masyarakat suku Madura terhadap warna pada aplikasi internet banking BRI maka tidak perlu perbaikan dikarenakan pemilihan warnanya sudah cocok, tidak terlalu mencolok dan tidak terlalu gelap membuat nyaman untuk dilihat oleh pengguna. Selain itu, warna biru memberikan kesan ketenangan dan rasa damai (Lituhayu & Maharani, 2013). Warna biru merupakan salah satu warna yang disukai orang Madura. Pada pemilihan jenis font responden yaitu masyarakat suku Madura lebih memilih jenis tulisan normal dan ukuran tulisan pada aplikasi diperbesar.

5.2 Saran

Saran yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan dengan tema yang sama terkait dengan *Internet Banking* BRI menggunakan metode pengukuran yang berbeda atau menggabungkan metode *heuristic evaluation* dengan metode lainnya dan menggunakan perspektif yang berbeda sehingga dapat jadi pembandingan hasil penelitian dan memperkaya literatur terkait studi kasus tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aniesiyah, A. N., Tolle, H., & Az-zahra, H. M. (2018). *Perancangan User Experience Aplikasi Pelaporan Keluhan Masyarakat Menggunakan Metode Human-Centered Design*. 2(11).
- Antasari, A., Kertahadi, & Riyadi. (2016). Pengaruh Penggunaan Internet. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(2).
- Aziza, R. F. A., & Hidayat, Y. T. (2019). Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation. *Jurnal Tekno Kompak*, 13(1), 7.
- Badan Pusat Statistik. (2010). Kewarganegaraan, Suku Bangsa, Agama, dan Bahasa sehari-hari Penduduk Indonesia. In *Katalog BPS*.
- Caesaron, D. (2015). Evaluasi Heuristic Desain Antar Muka (Interface) Portal Mahasiswa (Studi Kasus Portal Mahasiswa Universitas X). *Jurnal Metris*, 16, 9–14.
- Chen, S. Y., & Macredie, R. D. (2005). The assessment of usability of electronic shopping. *International Journal of Information Management*, Volume 25.
- Ependi, U. (2017). Heuristic Evaluation for Mobile Application (Studi Kasus: Aplikasi Depo Auto 2000 Tanjung Api Api Palembang). *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 563.
- Fung, R. H. Y., Chiu, D. K. W., Ko, E. H. T., Ho, K. K. W., & Lo, P. (2016). Heuristic Usability Evaluation of University of Hong Kong Libraries' Mobile Website. *Journal of Academic Librarianship*, 42(5), 581–594.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.06.004>
- Guo, F. (2012). *More Than Usability: The Four Elements of User Experience, Part 1. UX Design, UX Strategy*.
<https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/04/more-than-usability-the-four-elements-of-user-experience-part-i.php>
- Hendradewa, A. P. (2017). Perbandingan metode evaluasi Usability (Studi Kasus : Penggunaan Perangkat Smartphone). *Teknoin*, 23(1), 9–18.

- Hidayat, A. (2012). Karakter Orang Madura Dan Falsafah Politik Lokal. *KARSA: Journal of Social and Islamic Culture*, 15(1), 1–14.
<https://doi.org/10.19105/karsa.v15i1.109>
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI ' 46 Cabang Langsa. 5(2), 545–554.
- Kurniawan, A., Rokhmawati, R. I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona (Studi pada : Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2918–2926.
- Lituhayu, C., & Maharani, Y. (2013). ' PENGARUH WARNA TERHADAP PSIKOLOGI PENGGUNA DALAM PERANCANGAN FASILITAS BEDAH PLASTIK ESTETIK '.
- Muhammad, F. N., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Desain Antarmuka Aplikasi Mobile BPJS Ketenagakerjaan Menggunakan Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 2(1), 433–440.
- Mujinga, M., Eloff, M. M., & Kroeze, J. H. (2013). Towards a heuristic model for usable and secure online banking. *Proceedings of the 24th Australasian Conference on Information Systems*.
- Muller, M. J. (1998). Methods & tools: participatory heuristic evaluation. In *Interactions* (Vol. 5, Issue 5). <https://doi.org/10.1145/285213.285219>
- Muslihati. (2014). Nilai-nilai Psychological Well - Being dalam Budaya Madura dan Kontribusinya Pada Pengembangan Kesiapan Karier Remaja Menghadapi Bonus demografi. *Jurnal Studi Sosial*, 6(2), 120–125.
- Nielsen, J. (1994a). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Nielsen, J. (1994b). *Severity Ratings for Usability Problems*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/>

- Nielsen, J. (1994c). Usability inspection methods. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, 1994-April*, 413–414.
- Nugroho, U. (2017). *Memahami Konsep Statistika Untuk Olahraga: Statistika Olahraga*.
- Pambudi, B. (2015). Semiotika Karapan Sapi dan Transformasi Simbolik Masyarakat Madura. *Jurnal Komunikasi Islam*, 5(1), 114–127.
<https://doi.org/10.15642/jki.2015.5.1.114-127>
- Polson, P. G., Lewis, C., Rieman, J., & Wharton, C. (1992). Cognitive walkthroughs: a method for theory-based evaluation of user interfaces. In *International Journal of Man-Machine Studies* (Vol. 36, Issue 5).
- PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk. (2019). *Internet Banking*. <https://bri.co.id/internet-banking>
- Rochana, T. (2012). Orang Madura: Suatu Tinjauan Antropologis. *Humanus*.
- Sugiyono. (2017a). Konsep Dasar Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metode Penelitian Kuantitatif* (p. 15).
- Sugiyono. (2017b). Populasi dan Sampel. In *Metode Penelitian Kuantitatif* (pp. 136–138).
- Sugiyono. (2017c). Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian. In *Metode Penelitian Kuantitatif* (pp. 197–212).
- Sulistiyono, M. (2017). EVALUASI HEURISTIC SISTEM INFORMASI PELAPORAN KERUSAKAN LABORATORIUM UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA. *Jurnal Ilmiah DASi*, Vol.18 No.
- Suminto, R. . S. (2015). BATIK MADURA: Menilik Ciri Khas dan Makna Filosofinya. *Corak*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.24821/corak.v4i1.2356>
- Supardi. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108.
<https://doi.org/art13>
- Tohirin, M. (2019). Nilai Budaya Madura Pada Program Televisi J-Town NET TV. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1), 1–14.
- Wiryawan, M. B. (2011). User Experience (UX) sebagai Bagian dari Pemikiran

Desain dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual. *Humaniora*, 2(2), 1158.



LAMPIRAN

A. Kuesioner Google Form

Kuesioner tentang Aplikasi Internet Banking BRI

Perkenalkan saya Ika Richa Savitri NIM 162410101019 Jurusan Sistem Informasi, Universitas Jember. Penelitian tugas akhir/skripsi yang berjudul "Evaluasi User Experience pada Aplikasi Internet Banking Bank Rakyat Indonesia (BRI) terhadap Prespektif Masyarakat Suku Madura dengan menggunakan metode Heuristic Evaluation".

* Wajib

Nama Responden

Jawaban Anda

KECAMATAN / KABUPATEN *

Jawaban Anda

CABANG / UNIT BRI MANA

Jawaban Anda

USIA

Jawaban Anda _____

JENIS KELAMIN

- PEREMPUAN
- LAKI-LAKI

LAMA PEMAKAIAN *

- BELUM PERNAH
- < 1 Bulan atau Kurang Dari 1 Bulan
- > 1 Bulan atau Lebih Dari 1 Bulan

Apakah bahasa yang Anda gunakan dalam keseharian menggunakan Bahasa Madura? *

- YA
- TIDAK

Apakah salah satu ATAU kedua orang tua Anda Ayah/Ibu Anda berasal dari Suku Madura? *

- YA
- TIDAK

Apakah perilaku dan lingkungan Anda mencerminkan budaya Suku Madura? *

- YA
- TIDAK

Berikutnya

Kuesioner tentang Aplikasi Internet Banking BRI

* Wajib

Bagian Tanpa Judul

1. Terdapat notifikasi/pemberitahuan pesan pada aplikasi internet banking BRI setiap melakukan transaksi (misal Transaksi Berhasil, M-Token telah dikirim) *

0 1 2 3 4
Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

2. Setiap menu memiliki judul dan judul menu sudah sesuai dengan isi konten di dalamnya *

0 1 2 3 4
Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

3. Setiap simbol / ikon pada setiap halaman aplikasi internet banking BRI sudah konsisten (misal ikon '<->' yang berarti kembali) *

0 1 2 3 4
Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

4. Pemilihan bahasa yang digunakan pada aplikasi internet banking BRI mudah dipahami dan yang sering Anda gunakan sehari-hari *

0 1 2 3 4
Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

5. Nama menu pada aplikasi internet banking BRI sudah mudah dipahami dan dapat dimengerti oleh Anda *

0 1 2 3 4
Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

6. Penggunaan ikon/symbol pada aplikasi internet banking BRI sudah sesuai dengan fungsinya dan dapat dipahami artinya oleh Anda *

0 1 2 3 4
Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

7. Bentuk/gambar yang digunakan pada aplikasi internet banking BRI sesuai dengan aturan budaya Anda saat ini *

0 1 2 3 4
Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

8. Anda dapat dengan mudah melakukan pencarian (misal pencarian daftar kode bank, daftar transfer, dll) *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

9. Anda dengan mudah kembali ke menu sebelumnya *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

10. Ketika anda ingin keluar dari aplikasi internet banking BRI hanya dengan menekan tombol back 1 kali pada smartphone *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

11. Aplikasi Internet Banking BRI dapat membatalkan kegiatan/transaksi yang sedang berlangsung *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

12. Pemilihan tema dan tulisan konsisten/tidak berubah-ubah pada setiap menu aplikasi internet banking BRI *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

13. Penggunaan bahasa yang konsisten/tetap dari setiap menu pada aplikasi internet banking BRI (misal selalu menggunakan bahasa Indonesia) *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

14. Setiap menu pada aplikasi internet banking BRI tidak hanya menampilkan gambar sebagai sumber informasi, tetapi juga memiliki standar bagi pengguna penyandang cacat khususnya (tuna netra atau rabun) *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

15. Tampilan menu pada setiap halaman aplikasi internet banking BRI memiliki bentuk yang sama dan konsisten *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

16. Pada aplikasi internet banking BRI terdapat pesan kesalahan (error) ketika gagal mengakses halaman (misal Tampilkan kode kesalahan) *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

17. Setiap pesan kesalahan (error) pada aplikasi internet banking BRI sudah memberikan bahasa yang mudah dipahami yang sering Anda gunakan sehari-hari *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

18. Setiap pesan kesalahan yang muncul pada aplikasi Internet Banking BRI menunjukkan tindakan apa yang seharusnya Anda lakukan *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

19. Peletakkan setiap menu pada Aplikasi Internet Banking BRI mempermudah pengguna dalam hal mengingat satu bagian menu ke menu lain *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

20. Ukuran ikon/symbol yang terdapat pada Aplikasi internet banking BRI dapat dengan mudah diingat dan dimengerti *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

21. Ada peringatan saat pengguna melakukan kesalahan dalam pengisian (misal kesalahan mengisi User ID dan Password akan muncul "User Id/Password Salah") *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

22. Seluruh konten pada Aplikasi Internet Banking BRI ditampilkan sesuai dengan aturan bahasa yang Anda pilih *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib

23. Setiap menu pada aplikasi internet banking BRI sudah dikelompokkan sesuai dengan fungsinya dan memudahkan Anda (misal: Menu Pembayaran di dalam pengelompokannya terdapat, Telepon Seluler, Tiket Kereta Api, Briva) *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

24. Aplikasi internet banking BRI belum efisien dalam penggunaannya (misal Anda ingin mengetahui daftar mutasi beberapa minggu yang lalu, namun tidak memiliki filter pencarian tanggal) *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

25. Tata letak setiap menu pada aplikasi internet banking BRI sudah familiar dan dapat Anda akses dengan mudah *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

26. Anda merasa nyaman dengan pilihan warna yang terdapat pada aplikasi internet banking BRI, sesuai dengan ciri khas/kepribadian Anda *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

27. Pilihan font (Jenis/Ukuran) pada aplikasi internet banking BRI sudah terlihat/terbaca dengan jelas, sehingga Anda bisa mengerti *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

28. Terdapat pemberitahuan ketika mengalami kesalahan (Misal : ketika memasukkan user ID dan password salah) apakah sistem menginformasikan kepada Anda dengan bahasa yang mudah Anda pahami *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

29. Pada aplikasi internet banking BRI terdapat pemberitahuan pesan, jika terjadi kesalahan dalam memasukkan data dan terdapat solusinya juga *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

30. Pada aplikasi internet banking BRI terdapat menu bantuan yang dapat membantu Anda dengan mudah *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

31. Tidak terdapat langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi internet banking BRI sehingga mudah Anda pahami *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan Perbaikan Wajib Dilakukan

32. Pada aplikasi internet banking BRI terdapat menu Call Center Bank BRI *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan

Perbaikan Wajib Dilakukan

33. Terdapat beberapa menu yang terlindungi, sehingga hanya dapat diakses melalui Password *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan

Perbaikan Wajib Dilakukan

34. Selama menggunakan aplikasi internet banking BRI tidak pernah kehilangan data maupun informasi *

0 1 2 3 4

Tidak Perlu Perbaikan

Perbaikan Wajib Dilakukan

Kembali

Berikutnya

Kuesioner tentang Aplikasi Internet Banking BRI

Saran Perbaikan

Jika anda merasa beberapa poin dari belum sesuai dengan kepribadian Anda

1. Jika Anda merasa tata letak menu/fitur manakah yang Anda belum familiar dan kesulitan dalam menggunakan atau mengaksesnya?

Jawaban Anda _____

2. Jika Anda merasa warna tema pada aplikasi Internet Banking BRI belum sesuai dengan kepribadian Anda, Saran warna apa yang lebih cocok.....

Jawaban Anda _____

3. Jika Anda merasa gaya tulisan pada aplikasi Internet Banking BRI belum sesuai dengan yang Anda harapkan, Saran perbaikan sebaiknya jenis Tulisan dibuat.....

- Lebih Tebal
- Tipis
- Normal
- Miring

4. Jika Anda merasa ukuran font pada aplikasi Internet Banking BRI belum sesuai dengan yang Anda harapkan, Saran perbaikan sebaiknya Tulisan.....

- Diperkecil
- Diperbesar

[Kembali](#)

[Kirim](#)