

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat seperti saat ini, penggunaan aplikasi perbankan menjadi semakin penting bagi masyarakat. Melalui digitalisasi, layanan seperti mobile banking dan internet banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara real-time, mengelola keuangan pribadi dengan lebih baik, serta mengakses berbagai produk perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang [1]. Salah satu bank yang menyediakan aplikasi perbankan adalah M2U Maybank, yang telah meluncurkan aplikasi M2U Maybank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara daring.

Sebagai bagian dari Maybank Group, salah satu grup perbankan terbesar di ASEAN, Maybank Indonesia termasuk dalam jajaran bank dengan aset besar di Indonesia dan memiliki jaringan luas yang mencakup ratusan cabang, KCP Mobile, serta ratusan mesin ATM/CRM yang tersebar di berbagai daerah. Hingga akhir 2024, Maybank Indonesia mencatat pertumbuhan aset sebesar 14,8% menjadi Rp 197,18 triliun, dengan peningkatan signifikan pada segmen kredit ritel dan digital banking. Dari sisi layanan digital, aplikasi M2U Maybank berperan sebagai kanal utama, dengan total nilai transaksi yang pada tahun 2023 mencapai Rp 113,37 triliun melalui lebih dari 21 juta transaksi, serta mencatat pertumbuhan simpanan digital hingga Rp 8,83 triliun pada semester I 2024. Popularitas aplikasi ini juga terlihat dari jumlah unduhan yang telah menembus lebih dari satu juta kali di Google Play Store dan terus diperbarui hingga tahun 2025. Capaian ini menegaskan pentingnya aplikasi M2U Maybank sebagai salah satu wajah utama transformasi digital Maybank Indonesia.

Faktor keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya ditentukan oleh fitur-fitur yang disediakan, tetapi juga oleh tingkat usability atau kegunaan aplikasi tersebut [2]. Usability menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah aplikasi, karena pengguna yang merasa nyaman dan mudah dalam menggunakannya cenderung lebih loyal serta aktif dalam menggunakan aplikasi tersebut [3][4]. Berdasarkan penelusuran ulasan pengguna pada aplikasi M2U Maybank di Play Store hingga tahun 2025, aplikasi M2U Maybank memperoleh rating rata-rata sebesar 3,9 dari 5. Beberapa pengguna memberikan umpan balik yang menunjukkan adanya kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan saat proses login, lambatnya performa aplikasi, serta ketidakpuasan terhadap tampilan antarmuka setelah pembaruan terbaru [5]. Meskipun demikian, tidak semua pengguna mengalami permasalahan tersebut.

Selain itu, alasan lain yang memperkuat urgensi penelitian ini adalah bahwa pengguna aplikasi M2U Maybank di kota Medan relatif jarang menjadi objek kajian, meskipun kota ini merupakan pusat ekonomi terbesar di Sumatera dengan basis nasabah yang cukup besar. Dengan demikian, penelitian yang berfokus pada pengguna aktif di Medan akan memberikan kontribusi baru dalam memahami pengalaman pengguna aplikasi perbankan digital di daerah yang strategis namun kurang tereksplorasi. Oleh karena itu, diperlukan pembuktian lebih lanjut melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif guna memperoleh gambaran yang lebih objektif dan terukur mengenai aspek usability aplikasi M2U Maybank.

Evaluasi usability aplikasi M2U Maybank menggunakan System Usability Scale (SUS) menjadi hal yang penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi permasalahan utama dan memberikan rekomendasi perbaikan. System Usability Scale (SUS) merupakan metode yang banyak digunakan dalam pengukuran usability karena sifatnya yang sederhana, cepat, dan memberikan hasil yang valid serta dapat diandalkan secara statistik [7]. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan terdiri dari 10 pernyataan yang dijawab dengan skala Likert lima poin. Jawaban responden kemudian dihitung dan diubah menjadi skor dengan rentang 0 hingga 100. Keunggulan SUS juga terletak pada fleksibilitasnya yang dapat digunakan untuk berbagai jenis sistem, mulai dari aplikasi web hingga mobile, serta memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dengan nilai koefisien alpha sebesar 0,92 [11].

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mengidentifikasi permasalahan usability pada aplikasi M2U Maybank menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk menilai tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi M2U Maybank dengan mengangkat “Evaluasi Usability Aplikasi M2U Maybank Menggunakan System Usability Scale (SUS)” sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada aplikasi M2U Maybank, terdapat beberapa ulasan pengguna yang mengindikasikan adanya kendala dalam *usability* aplikasi, seperti pengguna kesulitan saat *Login* pada aplikasi M2U Maybank, lambatnya respon pada aplikasi M2U Maybank, serta tampilan antarmuka yang kurang disukai pada pembaruan terbaru aplikasi M2U Maybank versi 4.84.

1.3 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi M2U Maybank berdasarkan evaluasi *System Usability Scale (SUS)*, untuk menilai tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi M2U Maybank, serta menganalisis

pengalaman pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi fitur, dan aspek usability aplikasi M2U Maybank.

1.4 Manfaat

Manfaat yang didapat pada tugas akhir ini adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan *usability* aplikasi M2U Maybank, khususnya dalam hal peningkatan kenyamanan, kemudahan navigasi, dan kecepatan akses.
2. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai tingkat *usability* aplikasi bagi pengguna aplikasi M2U Maybank, sehingga dapat membantu dalam memahami fungsi dan fitur dalam menunjang kebutuhan transaksi perbankan digital.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari tugas akhir ini meliputi :

1. *Form* kuesioner diambil dari template kuesioner *System Usability Scale*.
2. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei online menggunakan *Google Form*, yang disebarakan melalui *Instagram*, *Whatsapp* dan *Telegram*.
3. Responden merupakan pengguna aktif aplikasi M2U Maybank di kota Medan.
4. Isi form terdapat pertanyaan validasi untuk memastikan responden merupakan pengguna aktif aplikasi M2U Maybank di Kota Medan
5. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Screened Convenience Sample*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin*
6. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak *SPSS* versi 31 untuk menguji validitas dan *reliabilitas* terhadap *usability* dan *user experience*.
7. Memperoleh hasil evaluasi *usability* dan rekomendasi perbaikan fitur aplikasi M2U Maybank.