

# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Tiap bank mempunyai caranya sendiri untuk mendorong kemajuan serta meraih kesuksesan. Saat ini, hampir semua bank sudah memiliki aplikasi berbasis mobile atau m-banking yang memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dan layanan lainnya secara online dengan menggunakan smartphone atau tablet. Dengan m-banking, pengguna dapat memeriksa saldo rekening, mengirim dan menerima uang, membayar tagihan, melakukan pembelian, mengakses laporan transaksi, dan lain-lain. Layanan ini dibuat untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan, yang memungkinkan nasabah dapat mengelola keuangan setiap saat tanpa perlu mendatangi bank. M-banking menjadi solusi praktis untuk mengelola keuangan di era digital, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara efisien (Zahra dkk., 2023 dalam Mahmudy 2014).

Mobile banking BPD DIY adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah BPD DIY melakukan transaksi secara online lewat aplikasi di perangkat mobile. Layanan ini biasanya mencakup fitur-fitur seperti cek saldo, kirim uang, bayar tagihan, beli pulsa, dan berbagai transaksi lainnya (*BPDDIY Mobile on the App Store*, 2024).

Keberhasilan sebuah aplikasi dapat diukur melalui rating atau penilaian yang diberikan oleh penggunanya. Rating ini berupa umpan balik dalam bentuk bintang yang digunakan untuk menilai sejauh mana aplikasi tersebut pantas digunakan. Rating sering kali menjadi pertimbangan utama bagi pengguna dalam menentukan apakah sebuah aplikasi berkualitas atau tidak. Semakin tinggi rating yang diperoleh, semakin besar kemungkinan pengguna akan tertarik untuk mencoba aplikasi tersebut, apalagi jika dibandingkan dengan aplikasi serupa. Oleh karena itu, rating menjadi salah satu faktor krusial yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam mengunduh aplikasi (Sandag, 2020).

BPDDIY Mobile memiliki rating 3,7 pada Play Store dan 3,3 pada App Store, yang mana rating dibawah 4 dari skala 5 memungkinkan aplikasi tersebut memiliki beberapa kekurangan atau masalah yang perlu dibenahi. Dapat dilihat dari *review* yang terdapat pada Play Store maupun App Store. Pengguna aplikasi BPDDIY Mobile pun ada yang merasa kualitas dari aplikasi ini baik fitur maupun service yang diberikan belum cukup baik sehingga pengguna mengalami kendala saat mengoperasikan aplikasi tersebut. Berbagai respon datang dari pengguna android dan iOS, seperti *review* yang terdapat di App Store beberapa pengguna mengeluhkan aplikasi yang tiba-tiba tidak dapat dibuka, sering terjadinya bug sehingga tampilan layar menjadi putih (*BPDDIY Mobile on the App Store*, 2024). Selain itu, terdapat juga berbagai *review* yang ada di Play Store seperti pengguna tidak mendapatkan kode OTP saat melakukan tarik tunai tanpa kartu, tidak dapat melakukan top up ke seluruh e-wallet hanya GoPay dan OVO, tidak tersedia

riwayat untuk nomer pelanggan PLN yang sebelumnya telah digunakan sehingga pengguna harus memasukkan kembali nomer pelanggan PLN secara manual ketika ingin membeli listrik, dan lain-lain (*BPDDIY Mobile on the Google Play Store*, 2024). Oleh karena itu, berdasarkan rating yang dimiliki oleh aplikasi BPDDIY Mobile, tingkat keberhasilannya perlu diukur atau dianalisis untuk menilai kualitas aplikasi tersebut.

Analisis kualitas perangkat lunak adalah upaya untuk menjamin bahwa sistem yang dikembangkan memenuhi persyaratan dan standar yang dibutuhkan, sehingga efektif dan sesuai dengan tujuan serta harapan pengguna. Keberhasilan implementasi perangkat lunak sangat bergantung pada kualitas yang baik, yang mempengaruhi pemenuhan kebutuhan fungsional dan peningkatan kinerja sistem. Proses analisis ini dilakukan dengan mengevaluasi berbagai elemen sistem informasi yang berpedoman pada model kualitas yang diakui secara internasional (Ratnadhita dkk., 2023).

Kualitas sistem informasi dapat dilihat melalui konsep *perceived ease of use*, yaitu sejauh mana teknologi komputer dirasakan mudah dipahami dan digunakan. Jika pengguna menganggap bahwa sistem tersebut *user-friendly*, mereka tidak perlu mengeluarkan usaha lebih, sehingga dapat mengalokasikan waktu mereka untuk tugas lain yang dapat meningkatkan efisiensi mereka secara keseluruhan. Sistem informasi yang baik memiliki kualitas yang memungkinkan pengguna untuk lebih efisien dalam menggunakan waktu dan sumber daya, yang berpotensi

meningkatkan produktivitas secara keseluruhan (Davis dkk., 1989 dalam Budiarta, 2016).

Tingginya kualitas dari sebuah sistem atau aplikasi yang digunakan tentunya berdampak pula pada kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi. Kepuasan pengguna menggambarkan sejauh mana harapannya sesuai dengan hasil yang diperoleh dari suatu sistem.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan pengguna dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana pengguna tersebut terlibat dalam pengembangan sistem informasi.

ISO 25010 adalah pengujian berstandar internasional yang digunakan untuk mengevaluasi dan juga mengukur kualitas dari sebuah perangkat lunak. ISO 25010 merupakan evolusi dari ISO/IEC 9126, dengan memasukkan beberapa struktur dan elemen baru di dalamnya.

Pengujian ISO 25010 adalah standar internasional yang dipakai untuk mengevaluasi atau mengukur kualitas perangkat lunak. ISO 25010 merupakan pengembangan dari ISO/IEC 9126, dengan penambahan beberapa struktur dan elemen baru dalam model kualitasnya. Standar ISO 25010 ini terdiri dari dua jenis, yaitu *Quality in Use Model* dan *Software Product Quality Model*. Keduanya dapat dipakai untuk mengukur kualitas perangkat lunak (software) dengan

mempertimbangkan karakteristik dan subkarakteristik model kualitas tersebut (Mulyawan dkk., 2021).

*Software product quality* memiliki 8 karakteristik sedangkan *quality in use* memiliki 5 karakteristik. *Software product quality* merujuk pada karakteristik bawaan dari software itu sendiri, seperti cara software dirancang dan diimplementasikan. Sedangkan, *quality in use* merujuk pada pengalaman pengguna ketika menggunakan software tersebut. Kedua model ini saling mendukung, *software product quality* menekankan pada atribut teknis perangkat lunak, sedangkan *quality in use* menekankan pada pengalaman dan hasil yang diperoleh pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas, perlu dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Aplikasi BPDDIY Mobile Menggunakan standar ISO 25010”. Pengukuran kualitas aplikasi dilakukan menggunakan salah satu model dari ISO 25010 yaitu *Quality in Use*.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Merujuk pada latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah pada aplikasi BPDDIY Mobile adalah sebagai berikut:

1. Rating aplikasi BPDDIY Mobile pada Play Store 3,7 dan pada App Store 3,3

2. Sering terjadi eror sehingga layar menjadi berwarna putih (white screen) pada aplikasi BPDDIY Mobile
3. Aplikasi sering mengalami bug atau tidak dapat digunakan
4. Belum diketahui kualitas dari Aplikasi BPDDIY Mobile

### **1.3 Ruang Lingkup**

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi BPDDIY Mobile
2. Penelitian berfokus pada pengukuran kualitas aplikasi BPDDIY Mobile menggunakan ISO 25010 *Quality In Use*

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara melakukan pengukuran kualitas aplikasi BPDDIY Mobile menggunakan standar ISO 25010?
2. Bagaimana hasil dari pengukuran kualitas aplikasi BPDDIY Mobile menggunakan standar ISO 25010?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk aplikasi BPDDIY Mobile?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kekurangan atau kelemahan aplikasi BPDDIY Mobile.
2. Untuk mengetahui cara pengukuran kualitas aplikasi BPDDIY Mobile menggunakan standar ISO 25010.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi BPDDIY Mobile.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan mengenai pengukuran kualitas aplikasi menggunakan standar ISO 25010
2. Dapat memberikan informasi mengenai kualitas aplikasi BPDDIY Mobile
3. Dapat dijadikan evaluasi untuk membenahi aplikasi BPDDIY Mobile
4. Dapat membantu peneliti lain yang melakukan penelitian serupa