

Analisis Kepuasan Pengguna dan Kegunaan Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Menggunakan Metode NPS dan SUS

Rum Mohamad Andri Kristiyanto Rasyid¹, Moch Hari Purwidianoro², Agung Pambudi³,
Nur Widjiyati⁴, Yogi Piskonata⁵

^{1,3,4,5}Universitas Amikom Yogyakarta, ²STMIK Amikom Surakarta

^{1,3,4,5}Jl. Ringroad Utara Condongcatur Depok Sleman,

² Jl Veteran Notosuman Singopuran Kartasura Sukoharjo

Email : ¹ andri@amikom.ac.id, ² hariamikom@gmail.com, ³ agung.p@amikom.ac.id,
⁴ nurwiwid@amikom.ac.id, ⁵ yogi.piskonata@amikom.ac.id

Abstract

Information technology, which is a combination of computer technology and communication technology, has been applied to all sectors, including the banking sector, so that it is currently entering the era of digital banking that no longer relies on humans completely but relies on digital services such as Automated Teller Machines (ATMs), Internet Banking, and Mobile Banking. This development has made the banking business model change, starting from services to customers carried out at bank offices to services carried out independently by customers from where they are using mobile banking applications run by customers' mobile devices. Digital banking, especially mobile banking services, is also very beneficial for customers because it does not cause queues, travel costs and others so that the use of digital banking services, especially mobile banking, has increased very significantly from year to year. This This triggers banks to provide mobile banking applications that suit the needs of the community so that customers will be more loyal. The research conducted to assess the satisfaction of mobile banking service users using the Net Promoter Score (NPS) method to assess customer loyalty showed that 40% of customers who use banking applications in Indonesia are 'very loyal' customers and 60% are 'loyal' customers. The System Usability Score (SUS) method shows that 80% of customers can accept mobile banking applications because they are seen as having 'excellent' quality..

Keywords: Mobile Banking, NPS, SUS

Abstraksi

Teknologi informasi yang merupakan perpaduan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi pada saat ini telah diterapkan pada seluruh sektor termasuk sektor perbankan sehingga saat ini memasuki era perbankan digital yang tidak lagi mengandalkan manusia sepenuhnya melainkan mengandalkan layanan secara digital seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Internet Banking, dan Mobile Banking. Perkembangan ini menjadikan model bisnis perbankan menjadi berubah, berawal dari layanan kepada nasabah yang dilakukan di kantor bank menjadi layanan yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah dari tempatnya berada menggunakan aplikasi mobile banking yang dijalankan oleh perangkat seluler milik nasabah. Perbankan digital terutama layanan mobile banking juga sangat menguntungkan nasabah karena tidak menimbulkan antrian, biaya perjalanan dan lain-lain sehingga pemanfaatan layanan perbankan digital khususnya mobile banking terjadi peningkatan yang sangat signifikan

dari tahun ke tahun. Hal tersebut memicu perbankan untuk menyediakan aplikasi mobile banking yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar nasabah akan semakin loyal. Penelitian yang dilakukan untuk menilai kepuasan pengguna layanan mobile banking ini menggunakan metode Net Promoter Score (NPS) untuk menilai loyalitas nasabah memberikan hasil bahwa 40% nasabah pengguna aplikasi perbankan di Indonesia adalah nasabah yang 'sangat loyal' dan 60% merupakan nasabah yang 'loyal'. Metode System Usability Score (SUS) menunjukkan hasil bahwa 80% nasabah dapat menerima aplikasi mobile banking karena dipandang memiliki kualitas 'sangat baik'.

Kata Kunci: Mobile Banking, NPS, SUS

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi besar di sektor perbankan khususnya di Indonesia dengan aplikasi mobile banking yang semakin banyak digunakan oleh masyarakat sampai saat ini secara keseluruhan telah lebih dari 88 juta pengguna [1], mengingat kemudahan dan yang ditawarkan dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktifitas perbankan seperti pengiriman dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa, dan pengecekan saldo tanpa harus datang ke kantor bank cukup melalui perangkat seluler. Dengan kemudahan yang ditawarkan hal ini akan menguntungkan nasabah maupun bank[2].

Bank Indonesia mencatat pada April 2023, transaksi perbankan digital mencapai nilai Rp 4. 264, 8 triliun, tumbuh 158% dibandingkan April 2018 [3]. Volume transaksi mobile banking pada 9 bulan pertama tahun 2024 tercatat sebesar 14, 09 miliar transaksi, meningkat sebesar 68, 5% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya. Tahun 2024 menunjukkan volume transaksi mobile banking menggapai 20, 56 miliar transaksi dengan nilai transaksi Rp 24, 4 kuadriliun, berkembang 47, 1% dibanding tahun sebelumnya .

Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile banking seringkali berbeda-beda. Beberapa pengguna mungkin puas dengan kenyamanan yang diberikan, sementara yang lain mungkin menghadapi masalah seperti antarmuka yang membingungkan, waktu transaksi yang lama, atau kurangnya fitur yang diinginkan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi mobile banking dalam konteks penggunaannya di Indonesia. Evaluasi kegunaan dapat dilakukan dengan berbagai metode, salah satunya melalui pengukuran kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan aplikasi. Dalam

penelitian ini, dua metode yang akan digunakan adalah Net Promoter Score (NPS) dan System Usability Scale (SUS). NPS mengukur seberapa puas pengguna dengan aplikasi dan apakah mereka akan merekomendasikannya kepada orang lain [4]. Sementara itu, SUS memberikan penilaian terkait aspek kegunaan yang lebih mendalam, termasuk kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi [5]. NPS dan SUS adalah metode yang telah terbukti efektif dalam menilai pengalaman pengguna dan kegunaan aplikasi. Dengan menggunakan kedua metode tersebut, tujuan dari penelitian adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aplikasi mobile banking populer di Indonesia, menilai kemudahan penggunaan aplikasi melalui analisis hasil SUS, memberi rekomendasi kepada pengembang aplikasi untuk meningkatkan mutu aplikasi berdasarkan umpan balik pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memilih aplikasi mobile banking terbaik berdasarkan pengalaman pengguna lain, dan memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga akan berkontribusi pada literatur yang ada tentang kegunaan aplikasi mobile banking, terutama di pasar Indonesia yang berkembang pesat. Dengan begitu, penelitian ini tidak hanya relevan bagi pengembang aplikasi, tetapi juga bagi lembaga keuangan yang berupaya meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif komparatif yang bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna dan kegunaan aplikasi mobile banking populer di Indonesia. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan dua instrumen, yaitu Net Promoter Score (NPS) untuk menilai sejauh mana pengguna puas dengan aplikasi dan apakah mereka akan merekomendasikan aplikasi tersebut dan System Usability Scale (SUS) yang mengevaluasi kemudahan penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna.

Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi mobile banking di Indonesia. Responden pada penelitian ini dipilih menggunakan metode *simple random* sampling yang dipandang unggul karena kesederhanaannya [6]. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah individu yang telah menggunakan aplikasi mobile banking minimal 3 bulan. Sampel

yang diambil sekurang-kurangnya berjumlah 100 responden yang terdiri dari berbagai kelompok umur dan latar belakang untuk memastikan keterwakilan hasil penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui survei online menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan terkait Net Promoter Score (NPS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan kecenderungan mereka untuk merekomendasikan aplikasi dan pertanyaan terkait System Usability Scale (SUS) untuk menilai kemudahan penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna. Kuesioner akan didistribusikan menggunakan platform survei online Google Forms untuk memudahkan responden dalam mengisinya.

Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif untuk mendapatkan gambaran hasil pengukuran NPS dan SUS.

Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

a. Net Promoter Score (NPS)

Analisis (NPS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau layanan, dalam hal ini aplikasi mobile banking. NPS dihitung berdasarkan satu pertanyaan kunci, yaitu "Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan aplikasi ini kepada teman atau kolega?" Skala yang digunakan adalah 0–10, dengan kategori berikut [7]:

- i. *Promoter* (nilai 9 dan 10): Pengguna yang sangat puas dan kemungkinan besar akan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain.
- ii. *Passive* (nilai 7 dan 8): Pengguna yang cukup puas tetapi tidak cukup antusias untuk merekomendasikan.
- iii. *Detractor* (nilai 0-6): Pengguna yang tidak puas dan tidak akan merekomendasikan aplikasi, bahkan dapat memberikan umpan balik negatif

NPS dihitung menggunakan persamaan berikut

$$NPS = \%Promoters - \%Detractors$$

Semakin tinggi skor NPS menunjukkan produk yang semakin baik karena jumlah *Promoter* yang lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah pengguna *Pasif* dan *Detractor*. Sebaliknya skor NPS rendah menunjukkan bahwa jumlah

Detractor yang tinggi yang menunjukkan produk yang kurang baik. Tabel 1 menunjukkan predikat produk berdasarkan skor NPS

Tabel 1. Predikat Skor NPS

Nett Promoting Score	Predikat
NPS < 0	Tidak Loyal
NPS 0 sampai dengan 50	Loyal
NPS > 50	Sangat Loyal

b. Usability Scale (SUS)

SUS adalah salah satu metode yang digunakan untuk menguji kegunaan (usability) sebuah aplikasi yang telah banyak digunakan karena memiliki keunggulan diantaranya dapat dilakukan dengan kalkulasi sederhana, hasilnya berupa skor – sampai 100 yang mudah dimengerti, hasilnya tetap valid walaupun dengan jumlah responden yang relatif sedikit dan dapat dilakukan dengan biaya yang sangat murah [8]. SUS telah menyediakan 10 pertanyaan standar seperti yang tercantum pada Tabel 2 ,

Tabel 2. Daftar Pertanyaan SUS

Nomor	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten pada sistem ini
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8	Saya merasa sistem ini membingungkan
9	Saya merasa tidak adahambatan dalam menggunakan sistem ini

10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini
----	--

Responden yang telah dipilih memberikan respon terhadap pertanyaan standar SUS pada Tabel 1 berupa penilaian menggunakan skala 1 sampai dengan 5 untuk setiap pertanyaan terhadap sistem yang diuji dimana 1 bermakna sangat tidak setuju dan 5 bermakna sangat setuju, dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3. Skor Skala Penilaian SUS

Nilai	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Nilai yang telah diberikan oleh setiap responden selanjutnya dilakukan konversi menggunakan metode SUS sebagai berikut

Pertanyaan bernomor ganjil: 1, 3, 5, 7, dan 9, jawaban yang diberikan responden dikurangi dengan 1

$$\text{Skor SUS ganjil: } S_{\text{ganjil}} = J_{\text{ganjil}} - 1$$

dimana S_{ganjil} adalah Skor untuk pertanyaan bernomor ganjil dan J_{ganjil} adalah jawaban atas pertanyaan bernomor ganjil

Pertanyaan bernomor genap: 2,4,6,8, dan 10, jawaban yang diberikan responden digunakan untuk mengurangi 5

$$\text{Skor SUS genap: } S_{\text{genap}} = 5 - J_{\text{genap}}$$

dimana S_{genap} adalah Skor untuk pertanyaan bernomor genap dan J_{genap} adalah jawaban atas pertanyaan bernomor genap Sehingga skor SUS untuk satu responden adalah

$$S = (\sum (S_{\text{genap}} + S_{\text{ganjil}})) \times 2,5$$

Dalam sebuah penelitian tidak mencukupi jika hanya menggunakan satu responden saja, sehingga Skor SUS untuk seluruh responden adalah

$$\text{Skor SUS} = \frac{\sum S_n}{n}$$

dimana S_n adalah Skor SUS dari sejumlah n responden dan n adalah jumlah responden

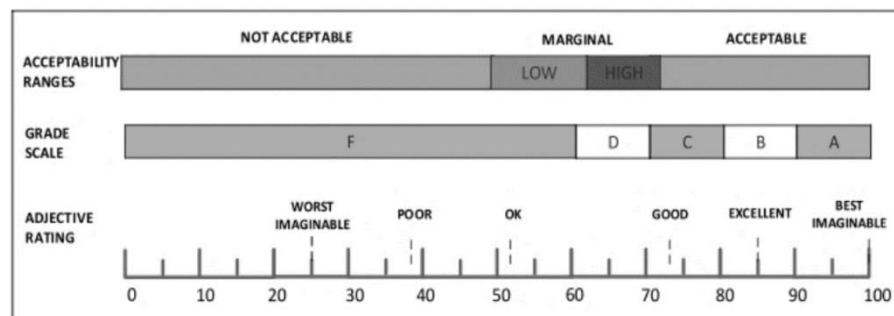
Skor SUS kemudian dikonversi menjadi 3 kriteria [9] mempergunakan bagan penilaian SUS seperti pada gambar 2, yaitu

- a. *Acceptable Ranges*, terdapat 3 predikat yaitu *Acceptable* yang menunjukkan apakah aplikasi dapat diterima, *marginal* yang berarti kurang dapat diterima dan *Not Acceptable* yang berarti tidak dapat diterima oleh pengguna. Kisaran nilai untuk kategori ini terdapat pada tabel 4

Tabel 4. Skor *Acceptable Range*

Skor SUS	Arti Skor
0 - 50,9	<i>Not Acceptable</i>
51 - 70,9	<i>Marginal</i>
71 - 100	<i>Acceptable</i>

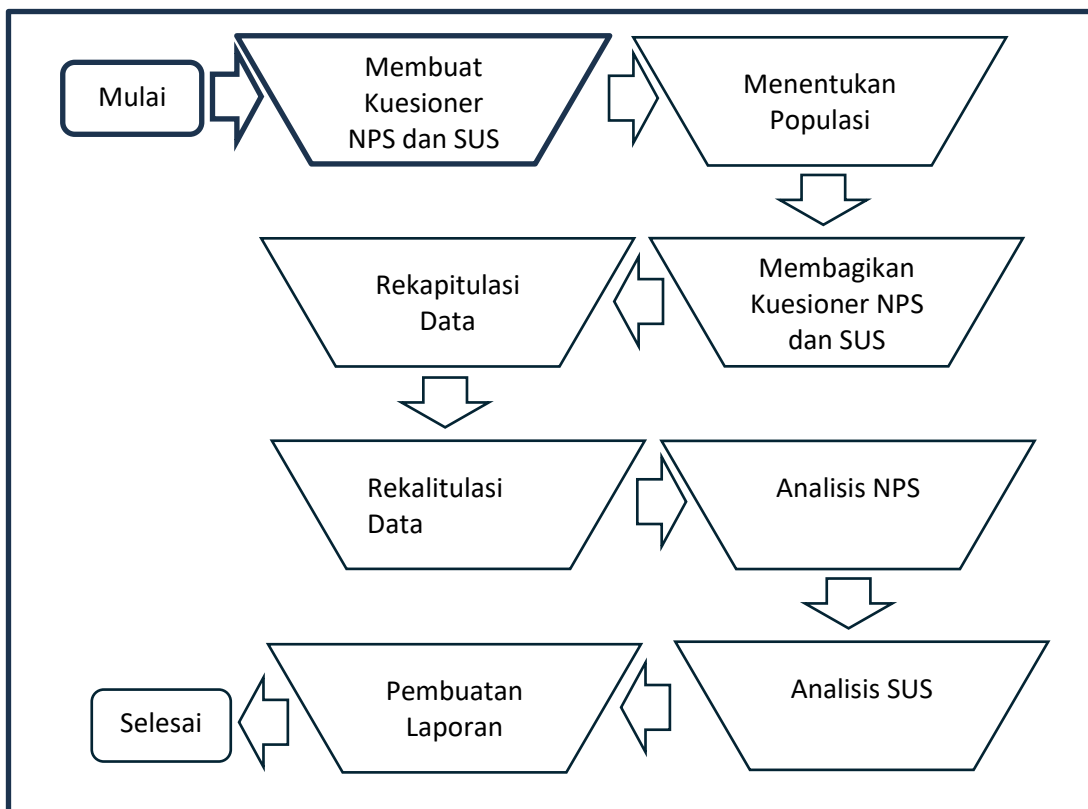
- b. *Grade Scale*, Skor SUS dibagi menjadi 5 kelompok yaitu A (90 - 100), B (80 - 90), C (70 - 80), D (60 - 70), dan F (0 - 60)
- c. *Adjective Rating*, mengkonversi nilai yang berupa bilangan menjadi predikat *Worst Imaginable*, *Poor*, *OK*, *Good*, *Excellent*, *Best Imaginable*



Gambar 2. Interpretasi Skor SUS

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu menuntut penggunaan angka baik sebagai data maupun hasil penelitian [10] dengan alur penelitian sebagai berikut



Gambar 2. Bagan Alur Penelitian

Dimulai dari pembuatan daftar pertanyaan terkait dengan metode NPS dan SUS yang telah baku dilanjutkan dengan penentuan populasi responden yaitu pengguna aplikasi mobile banking dengan masa pakai sekurang-kurangnya 3 bulan. Daftar pertanyaan yang telah dituliskan pada piranti lunak Google Form selanjutnya dipublikasikan melalui Grup-grup percakapan WhatsApp selama 3 hari dan menghasilkan 106 data responden.

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 13 Aplikasi yang dipergunakan oleh para responden. 'BRI Mobile' merupakan Aplikasi Mobile Banking yang paling banyak dipergunakan oleh responden yaitu sebanyak 30,1 % disusul oleh 'BCA Mobile' dipergunakan oleh 22,6 % responden dan Livin' yang dipergunakan oleh 18,9 %. BNI Mobile dan BPD DIY Mobile masing-masing dipergunakan oleh 4,7 % responden. BSI Mobile dan BTN Mobile masing-masing dipergunakan oleh 3,7 % responden. Muamalat DIN, Seabank dan Wondr masing-masing dipergunakan oleh 2,8 % responden sedangkan Bima Mobile Banking, HSBC Mobile Banking dan Permata Mobile Banking masing-masing dipergunakan oleh 0,9 % responden sebagaimana tertera pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Aplikasi Mobile Banking yang dipergunakan Responden

Aplikasi Mobile Banking	Bank Penerbit	Prosentase
BRI Mobile	Bank BRI	30,1 %
BCA Mobile Banking	Bank BCA	22,6 %
Livin'	Bank Mandiri	18,9 %
BNI Mobile Banking	Bank BNI	4,7 %
BPD DIY Mobile	Bank BPD DIY	4,7 %
BSI Mobile	Bank BSI	3,7 %
BTN Mobile	Bank BTN	3,7 %
Muamalat DIN	Bank Muamalat	2,8 %
Seabank	Seabank	2,8 %
Wondr	Bank BNI	2,8 %
Bima Mobile Banking	Bank Jateng	0,9 %
HSBC Mobile Banking	Bank HSBC	0,9 %
Permata Mobile	Bank Permata	0,9 %
Jumlah		100 %

Pada penelitian ini hanya aplikasi mobile banking dengan prosentase responden lebih besar dari 1 % yang akan dianalisis menggunakan metode NPS dan metode SUS karena dengan jumlah responden 106 maka prosentase 1 % berarti hanya 1 responden sehingga jika diperhitungkan hasilnya sangat subyektif. Dengan demikian hanya 10 aplikasi mobile banking yang akan dianalisa lebih lanjut, yaitu BRI Mobile BCA Mobile Banking, Livin', BNI Mobile Banking, BPD DIY Mobile, BSI Mobile, BTN Mobile, Muamalat DIN, Seabank dan Wondr.

Responden terdiri dari berbagai latar belakang, yaitu Mahasiswa, Pegawai Swasta, Wirausahawan, Dosen, Ibu Rumah Tangga, Pensiunan dan Pegawai Pemerintah sebagaimana ditunjukkan pada tabel 6.

Tabel 6. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Prosentase
Mahasiswa	68 %
Pegawai Swasta	9,4 %

Wirausaha	7,5 %
Dosen	5,7 %
Ibu Rumah Tangga	4,7 %
Pensiunan	3,8 %
Pegawai Pemerintah	0,9 %
Jumlah	100%

Pengguna Aplikasi mobile banking terbanyak pada penelitian ini adalah mahasiswa yaitu 68 % dari seluruh populasi, Pegawai Swasta 9,4 %, Wirausaha 7,5 %, dosen 5,7 %, Ibu Rumah Tangga 4,7 %, pensiunan 3,8 % dan responden paling sedikit adalah Pegawai Pemerintah yaitu hanya 0,9 %.

Kelompok usia 18 – 59 tahun yang merupakan kelompok usia dewasa mendominasi responden penelitian ini, yaitu sebanyak 73,6 %, berikutnya adalah kelompok usia di bawah 18 tahun sebanyak 21,7 %, sedangkan kelompok lanjut usia diatas 59 tahun merupakan pengguna paling sedikit yaitu hanya sebanyak 4,7 % sebagaimana tertera pada tabel 7.

Tabel 7. Kelompok Usia Responden

Kelompok Usia	Prosentase
Di bawah 18 tahun	21,7 %
18 – 59 tahun	73,6 %
Di atas 59 tahun	4,7 %
Jumlah	100 %

Berdasarkan data dari responden selanjutnya dilakukan analisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Mobile Banking. Penelitian ini menggunakan 2 metode analisis yaitu Net Promoter Score (NPS) dan System Usability Testing (SUS)

a. Hasil Analisis NPS

Analisis NPS digunakan untuk mengukur loyalitas pengguna yang terbagi menjadi 3 yaitu Promoter, Pasif dan Detractor. Promoter adalah pengguna yang mendapatkan kepuasan sehingga dengan sukarela merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, pengguna ini adalah responden yang memberikan nilai 9 atau 10. Sebaliknya adalah

Detractor yaitu pengguna yang memberikan nilai relatif rendah yaitu 1 sampai 6 dan cenderung memberikan komentar negatif karena merasa tidak mendapatkan kepuasan. Responden Pasif adalah yang memberikan penilaian 7 atau 8 sehingga tidak diperhatikan dalam perhitungan karena walaupun mereka tidak memberikan komentar negatif tetapi mereka juga tidak merekomendasikan kepada orang lain. NPS dari sebuah aplikasi mobile banking diperoleh dengan mengurangi prosentase promoter dengan prosentase detractor, hasilnya dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Net Promoter Score (NPS)

Aplikasi	Promoter (%)	Detractor (%)	NPS	Predikat Pengguna
BTN Mobile	67	0	67	Sangat Loyal
Muamalat DIN	67	0	67	Sangat Loyal
Seabank	67	0	67	Sangat Loyal
BPD DIY Mobile	60	0	60	Sangat Loyal
BCA Mobile	48	4	44	Loyal
Wondr	33	0	33	Loyal
Livin'	45	15	30	Loyal
BRI Mobile	42	12	30	Loyal
BSI Mobile	25	25	0	Loyal
BNI Mobile	20	20	0	Loyal

Pengguna BTN Mobile, Muamalat DIN, Seabank dan BPD DIY Mobile adalah Aplikasi Mobile Banking adalah pengguna yang sangay loyal dengan NPS > 50, selain itu tidak terdapat responden *Detractor* dari ke empat aplikasi tersebut.

Dengan NPS diantara 0 sampai dengan 50, BCA Mobile, Wondr, Livin', BRI Mobile, BSI Mobile dan BNI Mobile memiliki pengguna yang Loyal.

Walaupun pada Aplikasi Wondr tidak terdapat *Detractor* namun responden Pasif jumlahnya mencapai dua kali lipat dari *Promoter* yaitu sebesar 67 %.

b. System Usability Score

Sebagai metode untuk menguji kegunaan sebuah Aplikasi berbasis komputer dilaksanakan dengan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi 10

pertanyaan baku SUS. Responden melakukan penilaian untuk setiap pertanyaan dengan memberikan nilai 1 sampai 5 dimana nilai 1 bermakna 'sangat tidak setuju', dan nilai 5 bermakna 'sangat setuju'.

Berdasarkan penilaian dari responden dari beberapa Aplikasi Mobile diperoleh SUS sebagaimana tertulis pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Analisis System Usability Score (SUS)

Aplikasi	SUS	Acceptability Range	Grade Scale	Adjective Rating
Muamalat DIN	87,50	Acceptable	B	Excellent
Livin'	85,75	Acceptable	B	Excellent
BNI Mobile Banking	85,00	Acceptable	B	Excellent
BPD DIY Mobile	84,00	Acceptable	B	Excellent
Seabank	83,33	Acceptable	B	Excellent
BCA Mobile Banking	81,46	Acceptable	B	Excellent
BRI Mobile	79,32	Acceptable	B	Excellent
Wondr	74,17	Acceptable	C	Excellent
BTN Mobile	70,00	Marginal	D	Ok
BSI Mobile	65,00	Marginal	D	Good

Terdapat 80 % Aplikasi mendapatkan predikat 'Sangat Baik' yang ditunjukkan dengan *Adjective Rating = Excellent*, 10 % berpredikat 'Oke' dan 10 % berpredikat 'Baik'. 80 % Aplikasi Mobile Banking dapat diterima oleh responden dengan *Acceptable Range = 'Acceptable'*, sedangkan 20 % memiliki *Acceptable Range = "Marginal"* yang dapat diartikan 'kurang dapat diterima'. Hasil penilaian *Grade Scale* aplikasi terdapat pada kisaran nilai B, C dan D dimana 70 % aplikasi mendapatkan penilaian *Grade Scale* B, 10% dengan *Grade Scale* C dan 20 % dengan *Grade Scale* D.

4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan Analisis Kepuasan Pengguna dan Kegunaan Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Menggunakan Metode NPS dan SUS pada 106 data yang dipilih secara acak dengan kriteria telah mempergunakan aplikasi mobile banking sekurang-kurangnya 3 bulan diperoleh data dari berbagai kelompok umur dan latar belakang pekerjaan menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari sebanyak 106 responden diperoleh penilaian terhadap 13 aplikasi mobile banking yang diterbitkan oleh bank-bank di Indonesia, baik bank milik pemerintah ataupun bank swasta
- b. Pengguna aplikasi mobile banking terbanyak adalah dari kelompok mahasiswa
- c. Aplikasi BTN Mobile, Muamalat DIN, Seabank Mobile dan BPD-DIY Mobile merupakan aplikasi yang sangat direkomendasikan oleh para penggunanya.
- d. Hasil analisis SUS menunjukkan bahwa Muamalat DIN, Livin', BNI Mobile Banking, BPD DIY Mobile, Seabank Mobile, BCA Mobile Banking, BRI Mobile, Wondr adalah aplikasi mobile banking yang mendapatkan predikat *acceptable* dan *excellent*.

5. SARAN

Penelitian ini masih jauh dari sempurna karena terdapat beberapa kekurangan, maka demi demi peningkatan kesempurnaan dan obyektifitas hasil penelitian disarankan untuk peneliti selanjutnya :

- a. Memperoleh jumlah responden yang lebih banyak, sekurang-kurangnya 10 % dari seluruh populasi pengguna aplikasi mobile banking
- b. Menambahkan metode selain NPS dan SUS dalam uji kegunaan sehingga lebih banyak aspek yang dapat dinilai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Tri Dewi Septiani, A. Prayogo Kuncoro, and P. Subarkah, "Perbandingan Kinerja Metode Naïve Bayes Classifier dan K-Nearest Neighbor pada Analisis Sentimen Ulasan Mobile Banking Jenius," 2023. [Online]. Available: <https://ejournal.sidyanusa.org/index.php/jkdn>
- [2] Indriati Ayu Lestari and Lia Umilah, "Persepsi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi," 2022. [Online]. Available: <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- [3] N. Fatikha and D. A. Septiyani, "Mobile Banking Dalam Pengalaman Belanja Konsumen Generasi Z Di Era Digital: Persepsi Dan Preferensi Pengguna," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 17, no. 1, pp. 38–44, Jan. 2025, doi: 10.55049/jeb.v17i1.391.
- [4] R. Kriswibowo, Rusina Widha Febriana, and Johan Suryo Prayogo, "Tingkat Kebergunaan Aplikasi Pedulilindungi Mobile Menggunakan Metode Sistem Usability

- Scale dan Net Promoter Score,” *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 54–62, Feb. 2023, doi: 10.51454/decode.v3i1.120.
- [5] J. Sattu and M. Fairul Filza, “Analisis Kemudahan Penggunaan pada Antarmuka Pengguna Game Horor GhostyGhost menggunakan System Usability Scale,” *Journal of Informatics Management and Information Technology*, vol. 5, no. 1, pp. 65–72, 2025, doi: 10.47065/jimat.v5i1.452.
- [6] K. A. Fachreza, M. Harvian, A. Syariah, U. Islam, N. Sunan, and G. Djati Bandung, “Analisis Komparatif Antara Probability dan Nonorobability Dalam Penelitian Pemasaran,” 2024.
- [7] N. L. L. Tarigan, P. S. M. Wijaya, Y. Wahyuni, and E. Sulistyowati, “Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS (Net Promoter Score),” *Jurnal Manajemen Strategis: Jurnal Mantra*, vol. 1, no. 01, pp. 21–34, Feb. 2024, doi: 10.30588/jmt.v1i01.1222.
- [8] R. Mohamad, A. K. Rasyid, A. Pambudi, and R. Widyawati, “Perbandingan Persepsi Dosen Dan Mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta Terhadap Kegunaan Lms Waskita,” *Journal of Information System Menegement* vol 5 no 2, 2024.
- [9] S. Rahayu, Ranti, and A. Ulung Putri, “Analisa Tingkat Usability Sistem Pembelian TBS Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) Terhadap Kepuasan Pengguna,” *IJIRSE : Indonesian Journal of Infromatic Research and Software engineering*, vol. 4, no. 1, pp. 63–70, 2024.
- [10] M. Irfan Syahroni, D. STIT Al-Aziziyah, J. I. TGH Umar Abdul Aziz kapek Gunung Sari Lombok Barat, and kode pos, “Prosedur Penelitian Kuantitatif,” *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, vol. 43, no. 3, 2022.