



ANALISIS *USABILITY* APLIKASI *BALE BY* BTN DI PROVINSI GORONTALO MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE*

Muhamad Agung Gawa¹, Regita Cahyani Majid², Teguh Dwi Saputro³,
Suci Ramadani Timumun⁴, Galang Khairi Imawan Tolinggi⁵, Muhammad Rifai Katili⁶

¹muhamad1_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id, ²regita_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id,

³teguh_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id, ⁴suci_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id,

⁵galang_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id, ⁶mrifaikatili@ung.ac.id

^{1,2,3,4,5,6}Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Transformasi digital pada sektor perbankan mendorong peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking*, termasuk *bale by* BTN. Namun, berbagai keluhan mengenai tampilan, navigasi, dan performa aplikasi menunjukkan perlunya evaluasi *usability*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi *bale by* BTN berdasarkan pengalaman pengguna di Provinsi Gorontalo menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), mengidentifikasi fitur yang dinilai kurang optimal, serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi pengembang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner SUS kepada 50 pengguna aktif. Hasil menunjukkan skor rata-rata 68,95 yang berada pada *Grade C* atau “OK” dengan tingkat penerimaan *marginal*. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi cukup mudah digunakan, namun belum optimal pada aspek navigasi, kecepatan, dan konsistensi antarmuka. Penelitian menyimpulkan perlunya perbaikan UI/UX untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas penggunaan aplikasi.

Kata kunci: *Usability, SUS, Bale By* BTN, *Mobile Banking, User Experience*.

Abstract

Digital transformation in the banking sector has increased the use of mobile banking applications, including *bale by* BTN. However, user complaints related to interface design, navigation, and system performance indicate the need for usability evaluation. This study aims to determine the usability level of the *bale by* BTN application based on user experience in Gorontalo Province using the *System Usability Scale* (SUS), identify features considered less optimal, and provide recommendations for improvement. A descriptive quantitative approach was applied, and data were collected through an SUS questionnaire completed by 50 active users. The results show an average SUS score of 68.95, categorized as *Grade C* or “OK” and marginally acceptable. These findings indicate that the application is relatively easy to use but still requires improvements in navigation, speed, and interface consistency. The study concludes that UI/UX enhancements are needed to increase user comfort and efficiency.

Keywords: *Usability, SUS, Bale By* BTN, *Mobile Banking, User Experience*.

1. Pendahuluan

Sektor perbankan telah mengalami pergeseran menuju layanan digital yang mengubah cara masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Salah satu inovasi utama dalam perbankan digital adalah layanan *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Bank Tabungan Negara (BTN) menyediakan layanan *mobile banking* melalui aplikasi *bale by* BTN sebagai bagian dari upaya transformasi layanan perbankan digital di Indonesia [1].

Meskipun aplikasi ini telah digunakan secara luas, tingkat kepuasan pengguna masih belum optimal. Berdasarkan data dari Google Play Store (diakses Oktober 2025), aplikasi *bale by* BTN memperoleh rating 3,9 dari 5, dengan berbagai ulasan negatif yang mengeluhkan tampilan antarmuka yang kurang intuitif, navigasi fitur yang membingungkan, dan kecepatan aplikasi yang tidak stabil. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi masalah pada aspek *usability* (kemudahan penggunaan) aplikasi.

Provinsi Gorontalo dipilih sebagai lokasi penelitian karena dalam beberapa tahun terakhir terjadi peningkatan signifikan dalam adopsi layanan keuangan digital. Berdasarkan laporan Bank Indonesia

Kantor Perwakilan Provinsi Gorontalo, volume transaksi QRIS di Gorontalo meningkat lebih dari 240% secara tahunan, dengan jumlah merchant QRIS mencapai lebih dari 124.000 unit, yang menunjukkan semakin luasnya penggunaan pembayaran digital oleh masyarakat [2]. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa masyarakat Gorontalo semakin terbiasa menggunakan aplikasi keuangan digital, khususnya untuk transaksi pembayaran non-tunai, transfer dana, serta pembayaran tagihan rutin. Tren tersebut sejalan dengan pertumbuhan penggunaan aplikasi perbankan digital secara nasional, termasuk *bale by* BTN yang menyediakan fitur utama berupa transfer, pembayaran, dan transaksi QRIS. Namun demikian, hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara spesifik menilai tingkat *usability* aplikasi *bale by* BTN di Provinsi Gorontalo, padahal persepsi kemudahan penggunaan aplikasi dapat berbeda antar daerah akibat perbedaan kondisi jaringan, budaya digital, dan kebiasaan transaksi masyarakat.

Untuk mendukung penelitian ini, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode *System Usability Scale* berhasil menilai tingkat kepuasan (*usability*) pada aplikasi *mobile banking*. Melaporkan skor *usability* 74,2 pada aplikasi BCA Mobile [3]. Menunjukkan skor 70,75 pada aplikasi BSI Mobile [4]. Mengevaluasi *usability* aplikasi BTN *Mobile* menggunakan UEQ dan *Heuristic Evaluation*, dan menunjukkan bahwa beberapa aspek tampilan dan navigasi masih perlu diperbaiki [5]. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa *usability* merupakan faktor penting dalam keberhasilan penggunaan aplikasi digital.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mengevaluasi *usability* aplikasi *mobile banking* secara umum atau menggunakan kombinasi metode lain, penelitian ini secara khusus memfokuskan evaluasi *usability* aplikasi *bale by* BTN di Provinsi Gorontalo menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan melibatkan 50 pengguna aktif. Jumlah responden tersebut dipilih karena SUS telah terbukti memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan mampu memberikan hasil yang konsisten meskipun digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil. SUS dapat digunakan bahkan pada ukuran sampel yang sangat kecil dan tetap menghasilkan skor yang andal, meskipun ukuran sampel yang lebih kecil akan memengaruhi tingkat presisi estimasi terhadap populasi pengguna [6]. Oleh karena itu, pelibatan 50 responden dinilai telah memadai untuk memperoleh gambaran deskriptif tingkat *usability* aplikasi *bale by* BTN sesuai dengan tujuan penelitian ini. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris berupa gambaran tingkat *usability* aplikasi *bale by* BTN pada konteks wilayah yang belum banyak diteliti sebelumnya.

Untuk menilai kemudahan penggunaan aplikasi *bale by* BTN, penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yang dikembangkan oleh [7]. Metode ini dipilih karena bersifat sederhana, cepat, dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dalam mengukur persepsi pengguna terhadap sistem digital. Keandalan metode SUS dalam mengukur *usability* telah dibuktikan dalam berbagai penelitian terdahulu, baik pada aplikasi *mobile banking* maupun sistem digital lainnya [3] [4]. Selain itu, secara metodologis menyatakan bahwa metode SUS tetap reliabel meskipun digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil [6].

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data empiris tentang bagaimana aplikasi *bale by* BTN digunakan oleh pengguna di Provinsi Gorontalo. Hasilnya diharapkan dapat membantu pengembang *bale by* BTN meningkatkan antarmuka dan pengalaman pengguna agar aplikasi menjadi lebih sederhana, nyaman, dan efektif untuk digunakan.

2. Metode

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, karena berfokus pada pengukuran tingkat *usability* aplikasi *bale by* BTN berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil kuesioner. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara objektif bagaimana tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi *bale by* BTN menurut persepsi pengguna di Provinsi Gorontalo.

Pengujian *usability* dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan *usability testing* berbasis persepsi, di mana pengukuran dilakukan menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) yang dikembangkan [7]. Pendekatan ini tidak melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku pengguna, tetapi menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan saat menggunakan aplikasi. Dengan demikian, metode SUS digunakan sebagai alat utama dalam *usability testing* untuk menghasilkan nilai kuantitatif yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *bale by* BTN.

2.2 Konsep Usability

Usability merupakan konsep yang menilai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan memuaskan oleh pengguna. [7] Menjelaskan bahwa *usability* mencerminkan kemudahan pengguna dalam mempelajari dan menggunakan sistem, serta kepuasan yang dirasakan selama interaksi berlangsung.

Menurut [8], *usability* dapat diukur melalui persepsi penggunaan terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan sistem digital, terutama pada aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Oleh karena itu, *usability* menjadi faktor penting dalam keberhasilan aplikasi digital, termasuk layanan perbankan berbasis *mobile*.

Penelitian [4][9] menunjukkan bahwa tingkat *usability* yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna. Hal ini memperkuat pentingnya evaluasi *usability* sebagai dasar dalam menilai kualitas pengalaman pengguna pada aplikasi *bale by* BTN.

2.3 Usability Testing

Usability testing merupakan metode penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif, efisien, dan memuaskan pengguna suatu aplikasi dalam mencapai tujuannya. Menurut [4], *usability testing* bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dialami pengguna serta mengevaluasi tingkat kenyamanan selama berinteraksi dengan sistem.

Dalam praktiknya, terdapat dua pendekatan utama dalam *usability testing*, yaitu *observasional* dan berbasis persepsi. Pendekatan *observasional* dilakukan dengan mengamati secara langsung perilaku pengguna saat menggunakan sistem, sementara pendekatan berbasis persepsi dilakukan dengan mengumpulkan pendapat atau penilaian pengguna melalui survei atau kuesioner [10].

Pendekatan berbasis persepsi dinilai lebih efisien digunakan dalam penelitian dengan jumlah responden yang luas serta relevan untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi digital. Hal ini diperkuat oleh [11] yang menyatakan bahwa *usability testing* berbasis persepsi mampu menggambarkan pengalaman nyata pengguna melalui penilaian subjektif terhadap kemudahan, kejelasan, serta kenyamanan penggunaan aplikasi. Konsep ini sejalan dengan penjelasan [12] yang menyatakan bahwa *usability testing* merupakan proses sistematis untuk memahami pengalaman pengguna melalui serangkaian pengukuran yang terstruktur.

Berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, metode *usability testing* terbukti efektif digunakan dalam mengevaluasi aplikasi berbasis *mobile banking* di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan pendekatan *usability testing* berbasis persepsi dengan instrumen *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *bale by* BTN berdasarkan pengalaman pengguna di Provinsi Gorontalo.

2.4 System Usability Scale (SUS)

John Brooke membuat *System Usability Scale (SUS)* pada tahun 1996 sebagai alat standar untuk menilai kemudahan penggunaan sistem atau aplikasi berdasarkan persepsi pengguna [7]. Metode ini telah diakui secara luas karena kesederhanaan, kecepatan, dan reliabilitasnya dalam menghasilkan gambaran umum mengenai tingkat *usability* suatu produk digital [9].

SUS terdiri dari sepuluh pernyataan, masing-masing bersifat positif dan negatif. Sebuah skala Likert digunakan untuk mengevaluasi setiap pernyataan, dengan nilai mulai dari 1 yang menunjukkan ketidaksepakatan total hingga 5 yang menunjukkan kesepakatan total. Tujuan dari kombinasi pernyataan positif dan negatif ini adalah untuk memberikan hasil pengukuran yang lebih objektif tentang persepsi pengguna dan mengurangi bias dalam tanggapan responden.

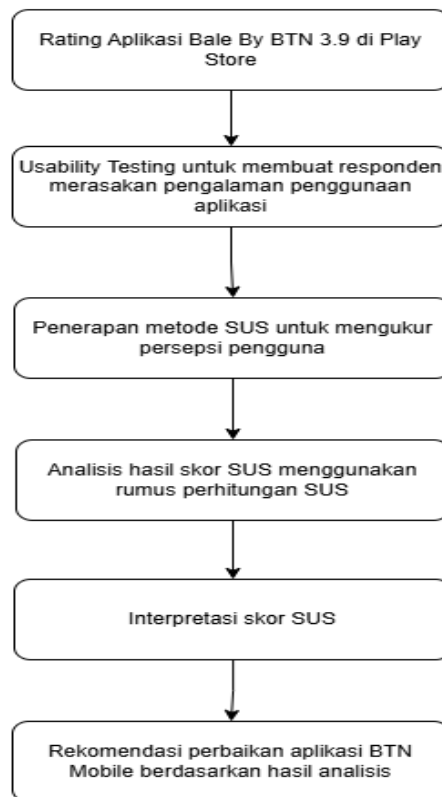
Menurut [4], Hasil pengukuran SUS dapat digunakan untuk menentukan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi penggunaan sistem dari sudut pandang pengguna. Hasil ini dapat digunakan untuk menentukan sejauh mana sistem digital memenuhi kebutuhan pengguna dan aspek mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Selain itu, [8] menjelaskan bahwa SUS memberikan nilai numerik yang dapat dibandingkan dengan standar rata-rata global untuk menentukan kategori tingkat *usability* sistem, seperti *acceptable*, *marginal*, atau *not acceptable*. Pendekatan ini menjadikan SUS sebagai salah satu metode paling populer dalam penelitian evaluasi sistem digital karena mudah diimplementasikan dan hasilnya mudah dipahami oleh pengembang maupun pihak non-teknis.

Oleh karena itu, metode SUS digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memberikan gambaran kuantitatif tentang kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi *bale by* BTN berdasarkan pendapat pengguna yang dikumpulkan melalui kuesioner.

2.6 Kerangka Pemikiran

Berikut kerangka pemikiran atau alur penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 1. Alur Metodologi Penelitian

Permasalahan awal penelitian ini berangkat dari rendahnya *rating* aplikasi *bale by* BTN di Google Play Store, yaitu sebesar 3,9 dari 5, yang menandakan bahwa masih terdapat keluhan pengguna terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Fenomena ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap aspek *usability* aplikasi tersebut.

Untuk memahami sejauh mana aplikasi *bale by* BTN memenuhi kebutuhan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan, dilakukan pendekatan *usability testing*. Namun dalam konteks penelitian ini, pengujian tidak dilakukan melalui observasi langsung terhadap perilaku pengguna, melainkan melalui pengumpulan data persepsi pengguna menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)*.

Metode SUS dipilih karena merupakan alat ukur yang cepat, mudah, dan efektif untuk menilai kemudahan penggunaan sistem digital oleh pengguna. Dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari sepuluh pernyataan standar, responden diminta untuk menilai pengalaman mereka dengan aplikasi *bale by* BTN, yang dievaluasi dengan menggunakan skala Likert 1–5.

2.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara online menggunakan kuesioner berbasis *Google Form*, yang disusun berdasarkan pendekatan *System Usability Scale (SUS)*. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian dinilai efektif karena mampu mengumpulkan data secara sistematis, mudah diadministrasikan, dan dapat menjangkau responden dalam jumlah besar [13]. Penggunaan *Google*

Form mempermudah distribusi kuesioner, mempercepat proses pengumpulan data, serta dapat diakses oleh responden dari berbagai lokasi tanpa batasan waktu [14]. Kuesioner ini dibagikan kepada responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi *bale by* BTN di Provinsi Gorontalo.

Metode pengumpulan data secara daring dipilih karena dinilai lebih efisien, mudah diakses oleh responden di berbagai wilayah, dan relevan dengan konteks penelitian yang berfokus pada penggunaan aplikasi digital. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menjangkau pengguna yang benar-benar memiliki pengalaman langsung menggunakan aplikasi *bale by* BTN tanpa keterbatasan lokasi dan waktu.

Setiap responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap sepuluh pernyataan yang menggambarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi *bale by* BTN. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala Likert lima poin, di mana angka 1 menunjukkan “Sangat Tidak Setuju” dan angka 5 menunjukkan “Sangat Setuju”.

Tabel 1. Skala Likert

Kode	Deskripsi	Nilai
SS	Jika anda Sangat Setuju dengan pernyataan	5
S	Jika anda Setuju dengan pernyataan	4
PR/N	Jika anda Ragu-Ragu atau Netral dengan pernyataan	3
TS	Jika anda Tidak Setuju dengan pernyataan	2
STS	Jika anda Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan	1

2.8 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang dibuat [7]. Instrument ini terdiri dari sepuluh pernyataan yang dibuat berdasarkan persepsi pengguna untuk mengukur seberapa mudah sistem atau aplikasi digunakan.

Untuk menghindari bias dalam tanggapan responden, setiap pernyataan dalam kuesioner disusun secara bergantian antara pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif menilai kemudahan dan kenyamanan aplikasi, sedangkan pernyataan negatif menilai konsistensi dan kesulitan yang mungkin dialami pengguna selama menggunakan aplikasi [7].

Tabel 2. Instrumen Penelitian

No	Item Pernyataan
1.	Saya merasa akan sering menggunakan aplikasi <i>bale by</i> BTN ini.
2.	Saya merasa aplikasi <i>bale by</i> BTN ini terlalu rumit untuk digunakan.
3.	Saya merasa aplikasi <i>bale by</i> BTN ini mudah digunakan.
4.	Saya merasa membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi untuk bisa menggunakan aplikasi <i>bale by</i> BTN ini.
5.	Saya merasa berbagai fitur dalam aplikasi <i>bale by</i> BTN ini terintegrasi dengan baik.
6.	Saya merasa ada terlalu banyak inkonsistensi dalam aplikasi <i>bale by</i> BTN ini.
7.	Saya membayangkan sebagian besar orang akan cepat mempelajari cara menggunakan aplikasi <i>bale by</i> BTN ini.
8.	Saya merasa aplikasi <i>bale by</i> BTN ini sangat merepotkan untuk digunakan.
9.	Saya merasa percaya diri dalam menggunakan aplikasi <i>bale by</i> BTN ini.
10.	Saya perlu mempelajari banyak hal terlebih dahulu sebelum bisa menggunakan aplikasi <i>bale by</i> BTN ini.

Data kuantitatif tentang persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi dikumpulkan melalui instrument ini. Selanjutnya, rumus *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk menghitung nilai setiap pernyataan. Ini menghasilkan skor total yang menunjukkan tingkat *usability* aplikasi *bale by* BTN. Peneliti dapat menilai seberapa mudah aplikasi digunakan dan seberapa efektif mereka memenuhi kebutuhan transaksi digital dengan menggunakan instrumen ini.

2.9 Pengolahan dan Teknik Analisis Data

Metode analisis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan atau metode *System Usability Scale* (SUS) yang akan digunakan untuk mengolah data dari hasil pengisian kuesioner responden. Dalam analisis ini, persepsi pengguna tentang pengalaman mereka dengan aplikasi *bale by* BTN digunakan untuk menentukan tingkat usabilitynya.

Dalam konteks penelitian ini, *usability testing* tidak dilakukan melalui observasi langsung terhadap perilaku pengguna, melainkan dengan mengumpulkan data persepsi pengguna melalui pengisian kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menilai tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi *bale by* BTN berdasarkan pengalaman subjektif pengguna selama menggunakan aplikasi.

Metode *System Usability Scale* (SUS), yang diciptakan oleh John Brooke, terdiri dari sepuluh pernyataan standar yang diukur menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5. Nilai pertama pada skala ini menunjukkan "sangat tidak setuju", sedangkan nilai kelima menunjukkan "sangat setuju" [7]. Setiap pernyataan bersifat positif dan negatif secara bergantian untuk menyeimbangkan persepsi responden terhadap sistem yang diuji.

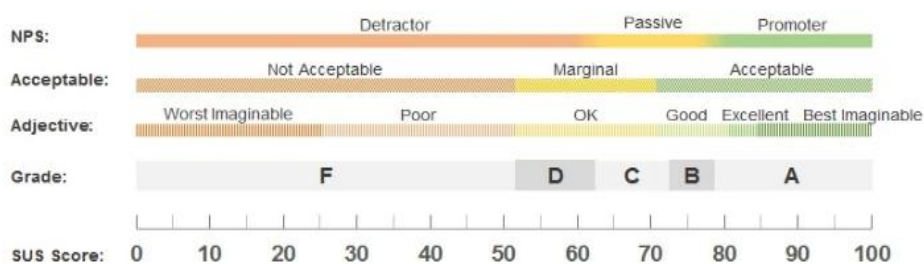
Proses perhitungan skor SUS pada penelitian ini mengacu pada langkah-langkah yang dijelaskan [9], yaitu sebagai berikut:

1. Pernyataan dengan nomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9) akan dikurangi 1 dari skor (X - 1).
2. Pernyataan dengan nomor genap (2, 4, 6, 8, 10) akan dikurangi nilainya dengan 5 (5 - X).
3. Semua pernyataan ganjil dan genap akan dijumlahkan begitupun dan keduanya dijumlahkan.
4. Jumlah total dikalikan dengan 2,5.

Rumus umum perhitungan SUS dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (1)$$

Nilai akhir SUS diperoleh dari rata-rata keseluruhan responden dan diinterpretasikan menggunakan klasifikasi tingkat *usability* [8].



Gambar 3. Interpretasi Nilai Skor SUS

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Pengujian Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis terhadap pengisian kuesioner yang disebarakan melalui media internet yaitu *Google Form*. Jumlah responden perempuan/wanita sebanyak 32 orang dan Laki-laki/pria sebanyak 18 orang. Berdomisili dari Kota Gorontalo sebanyak 29 orang, Kabupaten Bone Bolango sebanyak 15 orang, Kabupaten Gorontalo sebanyak 4 orang, dan Kabupaten Boalemo sebanyak 2 orang.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Responden

Partisipasi	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Partisipan 1	4	2	4	2	5	3	5	2	5	3
Partisipan 2	5	2	4	2	4	3	3	2	4	3
Partisipan 3	5	2	5	2	5	3	4	2	5	4
Partisipan 4	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2
Partisipan 5	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4
Partisipan 6	4	2	4	4	4	2	3	2	5	5
Partisipan 7	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2
Partisipan 8	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
Partisipan 9	2	2	4	1	4	2	5	2	4	2
Partisipan 10	4	3	5	3	4	4	5	1	4	3
Partisipan 11	2	2	4	2	4	2	4	1	4	2
Partisipan 12	5	2	5	2	4	2	3	1	4	4
Partisipan 13	5	2	4	2	4	3	4	2	4	2
Partisipan 14	1	2	4	5	4	2	4	2	4	4
Partisipan 15	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4
Partisipan 16	2	2	5	2	4	2	4	1	4	2
Partisipan 17	5	2	4	4	4	3	4	2	4	4
Partisipan 18	5	2	5	4	4	3	4	2	4	4
Partisipan 19	4	2	4	2	4	3	5	2	5	4
Partisipan 20	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
Partisipan 21	5	2	5	2	4	4	4	2	5	2
Partisipan 22	3	2	4	2	4	3	4	2	4	2
Partisipan 23	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
Partisipan 24	4	2	5	2	4	2	4	2	4	2
Partisipan 25	4	2	4	4	5	2	4	2	4	4
Partisipan 26	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2
Partisipan 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Partisipan 28	5	2	5	4	4	3	4	2	4	4
Partisipan 29	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4
Partisipan 30	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4
Partisipan 31	4	2	4	2	4	4	3	2	4	4
Partisipan 32	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4
Partisipan 33	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
Partisipan 34	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4
Partisipan 35	4	2	4	2	5	5	4	2	4	4
Partisipan 36	4	2	4	2	4	3	3	2	4	2
Partisipan 37	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
Partisipan 38	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
Partisipan 39	4	1	5	1	5	2	5	1	5	1
Partisipan 40	4	2	4	2	4	2	5	1	4	1
Partisipan 41	4	1	5	1	5	2	5	1	4	1
Partisipan 42	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5
Partisipan 43	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
Partisipan 44	4	1	5	4	4	2	4	2	4	2
Partisipan 45	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4
Partisipan 46	5	2	5	4	5	2	5	2	5	5
Partisipan 47	5	2	5	5	5	4	5	3	4	4
Partisipan 48	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
Partisipan 49	3	2	4	2	4	3	4	2	3	3
Partisipan 50	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2

Berdasarkan hasil jawaban responden pada kuesioner yang telah diberikan, data penilaian tersebut selanjutnya diolah menggunakan aturan-aturan rumus perhitungan SUS untuk memperoleh nilai rata-rata yang menggambarkan tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi *bale by* BTN.

Tabel 4. Perhitungan Skor SUS

Partisipasi	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Skor x 2,5
Partisipan 1	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	31	77,5
Partisipan 2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	28	70
Partisipan 3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	1	31	77,5
Partisipan 4	1	2	2	2	2	4	2	2	1	3	21	52,5
Partisipan 5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	26	65
Partisipan 6	3	3	3	1	3	3	2	3	4	0	25	62,5
Partisipan 7	4	0	4	0	4	1	3	3	3	3	25	62,5
Partisipan 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
Partisipan 9	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	30	75
Partisipan 10	3	2	4	2	3	1	4	4	3	2	28	70
Partisipan 11	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	29	72,5
Partisipan 12	4	3	4	3	3	3	2	4	3	1	30	75
Partisipan 13	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30	75
Partisipan 14	0	3	3	0	3	3	3	3	3	1	22	55
Partisipan 15	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	26	65
Partisipan 16	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	30	75
Partisipan 17	4	3	3	1	3	2	3	3	3	1	26	65
Partisipan 18	4	3	4	1	3	2	3	3	3	1	27	67,5
Partisipan 19	3	3	3	3	3	2	4	3	4	1	29	72,5
Partisipan 20	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	24	60
Partisipan 21	4	3	4	3	3	1	3	3	4	3	31	77,5
Partisipan 22	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28	70
Partisipan 23	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	24	60
Partisipan 24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	77,5
Partisipan 25	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	27	67,5
Partisipan 26	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	25	62,5
Partisipan 27	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50

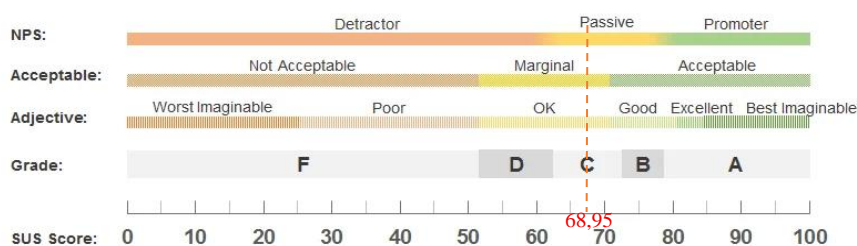
Partisipan 28	4	3	4	1	3	2	3	3	3	1	27	67,5
Partisipan 29	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	26	65
Partisipan 30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	27	67,5
Partisipan 31	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	25	62,5
Partisipan 32	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	26	65
Partisipan 33	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	21	52,5
Partisipan 34	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	26	65
Partisipan 35	3	3	3	3	4	0	3	3	3	1	26	65
Partisipan 36	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	70
Partisipan 37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
Partisipan 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
Partisipan 39	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	95
Partisipan 40	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33	82,5
Partisipan 41	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37	92,5
Partisipan 42	4	4	4	4	4	0	4	4	4	0	32	80
Partisipan 43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
Partisipan 44	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	30	75
Partisipan 45	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	26	65
Partisipan 46	4	3	4	1	4	3	4	3	4	0	30	75
Partisipan 47	4	3	4	0	4	1	4	2	3	1	26	65
Partisipan 48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
Partisipan 49	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	26	65
Partisipan 50	3	1	2	3	3	1	2	2	3	3	23	57,5
TOTAL												3447,5

Berikut perhitungan dalam mencari skor SUS dengan menggunakan rumus SUS (1) :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (2)$$

$$\bar{x} = \frac{\sum 3447,5}{50} \quad (3)$$

$$\bar{x} = 68,95 \quad (4)$$



Gambar 4. Hasil interpretasi SUS Score

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada perhitungan 2,3 dan 4 terhadap 50 responden pengguna aplikasi *bale by* BTN di Provinsi Gorontalo, diperoleh skor rata-rata 68,95. Berdasarkan interpretasi nilai SUS menurut [8], skor ini termasuk dalam kategori *Grade C* dengan keterangan OK dan tingkat penerimaan *Marginally Acceptable*.

Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi *bale by* BTN sudah memenuhi tingkat kemudahan penggunaan yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat mencapai kategori *Good* atau *Excellent*.

Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi *bale by* BTN secara umum dinilai cukup mudah digunakan, namun belum sepenuhnya optimal dalam hal kenyamanan dan efisiensi interaksi pengguna. Sebagian besar pengguna menilai aplikasi telah memenuhi fungsi utama untuk transaksi perbankan, tetapi masih terdapat beberapa kendala minor seperti navigasi fitur yang kurang efisien serta tampilan antarmuka yang perlu disederhanakan agar lebih intuitif.

Dengan demikian, hasil pengujian *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi *bale by* BTN berada pada tingkat penerimaan yang masih bersifat *marginal*, sehingga diperlukan perbaikan dari sisi desain antarmuka dan pengalaman pengguna agar dapat mencapai kategori “*Good*” atau “*Excellent*” pada evaluasi berikutnya [8].

Hasil pengujian SUS menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi *bale by* BTN berada pada kategori OK dengan skor 68,95. Hal ini sejalan dengan kondisi di lapangan, di mana pengguna merasa aplikasi dapat digunakan untuk kebutuhan transaksi dasar seperti cek saldo dan transfer dana, namun masih terdapat beberapa kendala dalam pengalaman pengguna.

Berdasarkan interpretasi hasil dan ulasan pengguna di *Play Store*, beberapa faktor yang diduga mempengaruhi skor *usability* antara lain:

1. Tampilan antarmuka yang kurang intuitif, terutama dalam navigasi menu utama.
2. Waktu respons aplikasi yang lambat pada beberapa perangkat.
3. Konsistensi desain antar halaman yang belum seragam, menyebabkan pengguna perlu waktu beradaptasi lebih lama.

Nilai SUS sebesar 68,95 termasuk dalam ambang batas average usability menurut skala [8]. Ini berarti aplikasi *bale by* BTN masih dapat diterima oleh pengguna, tetapi belum memberikan pengalaman penggunaan yang optimal.

Untuk meningkatkan tingkat *usability*, disarankan kepada pengembang *bale by* BTN agar melakukan peningkatan pada tampilan antarmuka (UI) agar lebih intuitif, mengoptimalkan kecepatan respon sistem, serta menyederhanakan navigasi fitur utama seperti transaksi dan pengecekan saldo. Selain itu, pengujian lanjutan secara langsung (*usability testing observational*) dapat dilakukan pada tahap berikutnya untuk memperoleh data perilaku pengguna yang lebih mendalam.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap desain antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi *bale by* BTN, agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital BTN.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 50 pengguna aplikasi *bale by* BTN di Provinsi Gorontalo menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 68,95. Berdasarkan klasifikasi *SUS Grade Scale* Sauro, nilai tersebut termasuk dalam kategori *Grade C* dengan deskripsi “OK” dan tingkat penerimaan pengguna (*Acceptable*) pada kategori “*Marginal*”.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *bale by* BTN memiliki tingkat *usability* yang cukup baik dan dapat diterima oleh sebagian besar pengguna, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Pengguna menilai aplikasi ini mudah dipelajari dan mampu menjalankan fungsi utama perbankan digital seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo. Namun, beberapa aspek seperti kecepatan aplikasi, tata letak menu, dan tampilan antarmuka masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan penggunaan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *bale by* BTN telah memenuhi aspek kemudahan penggunaan (*usability*) dasar, namun masih memerlukan perbaikan dari sisi antarmuka dan pengalaman pengguna agar dapat mencapai kategori “*Good*” atau “*Excellent*” pada pengukuran berikutnya.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengembang aplikasi *bale by* BTN. Peningkatan utama perlu difokuskan pada aspek tampilan antarmuka (*user interface*) agar lebih sederhana, menarik, dan konsisten. Desain yang terlalu padat dengan ikon dan menu yang serupa dapat mengurangi efisiensi navigasi pengguna. Oleh karena itu, penyusunan ulang tata letak menu dan penempatan fitur utama seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo perlu dibuat lebih intuitif agar pengguna dapat mengaksesnya dengan cepat dan tanpa kebingungan.

Selain itu, optimalisasi performa aplikasi juga perlu menjadi prioritas, terutama dalam hal kecepatan respon dan stabilitas sistem. Pengguna masih sering mengalami keterlambatan pada proses login maupun transaksi, yang berdampak pada persepsi *usability* secara keseluruhan. BTN juga dapat mempertimbangkan penambahan fitur panduan atau tutorial interaktif bagi pengguna baru agar proses adaptasi terhadap fitur aplikasi menjadi lebih mudah dan efisien.

Untuk pengembangan penelitian di masa mendatang, disarankan agar pengujian *usability* tidak hanya menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* berbasis persepsi, tetapi juga dilengkapi dengan pendekatan *usability testing* berbasis tugas langsung (*task-based testing*). Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat melibatkan jumlah responden yang lebih banyak atau cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil yang diperoleh lebih representatif terhadap persepsi pengguna *bale by* BTN di berbagai daerah.

Daftar Pustaka

- [1] R. Armando, “BTN Resmi Luncurkan Bale by BTN,” btn. Accessed: Dec. 02, 2025. [Online]. Available: <https://www.btn.co.id/id/about/gallery/news/news/listing/2025/02/10/btn-resmi-luncurkan-bale-by-btn>
- [2] A. Susanto, “Coolturnesia,” coolturnesia. Accessed: Dec. 22, 2025. [Online]. Available: <https://coolturnesia.com/coolturnesia/berita/detail/volume-transaksi-menggunakan-qr-is-di-gorontalo-naik-24035-persen>
- [3] S. Ratnawati and W. D. Anandito, “Analisis usability pada aplikasi mobile banking BCA menggunakan system usability scale (SUS),” *J. Perangkat Lunak*, vol. 6, pp. 237–244, 2024, doi: 10.32520/jupel.v6i2.3285.
- [4] A. J. Santoso, S. H. Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, “Evaluasi Usability Aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus : KCP Trenggalek Sudirman 1),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 2, pp. 793–801, 2022.

-
- [5] A. Putri and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 2, pp. 49–59, 2022, doi: 10.26740/jeisbi.v3i2.46226.
- [6] J. Sauro, "Measuring Usability with the System Usability Scale (SUS)," Measuring U. Accessed: Dec. 22, 2025. [Online]. Available: <https://measuringu.com/sus/#:~:text=Sample size and reliability are,the variability in your estimate>.
- [7] J. Brooke, "SUS - A quick and dirty usability scale," in *Usability Evaluation in Industry*, P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, and A. L. McClelland, Eds., London, UK: Taylor and Francis, 1996, pp. 189–194.
- [8] J. Sauro, "5 Ways to Interpret a SUS Score," Measuring U. Accessed: Nov. 10, 2025. [Online]. Available: <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>
- [9] A. P. Sukma, R. Yusuf, and R. H. Dai, "Analisis pengukuran usability sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) menggunakan metode system usability scale (SUS)," *J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 224–231, 2023, doi: 10.37031/diffusion.v3i2.21342.
- [10] A. Saputra and R. Sanjaya, "Analisis Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel Menggunakan Metode System Usability Scale," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 5, pp. 3115–3126, 2023, doi: 10.33022/ijcs.v12i5.3455.
- [11] A. Ingriana and H. Mulyono, "Analisis Aspek Usability Pada Aplikasi DANA Di Kalangan Masyarakat Kota Jambi Menggunakan SUS," *J. Manaj. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 1040–1049, 2025, doi: 10.33998/jms.2025.5.1.2377.
- [12] S. R. Wicaksono, *Usability Testing*, 1st ed. Malang: CV. Seribu Bintang, 2023.
- [13] B. T. Sembiring, Irmawati, M. Sabir, and I. Tjahyadi, *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*, 1st ed. Kerawang: CV Saba Jaya Publisher, 2024.
- [14] T. Widayanti, "Pemanfaatan Google Form dalam Mendukung Pengumpulan Data untuk Karya Ilmiah Mahasiswa," *J. Inov. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 85–94, 2020, doi: 10.30700/jm.v1i1.1015.