

Analisis Kebergunaan menggunakan *Usefulness, Satisfaction, and Ease-of-Use Questionnaire* pada Perbankan Digital

Usability Analysis using Usefulness, Satisfaction, and Ease-of-Use Questionnaire on the Digital Banking

¹Carolina Rachel Pirie*, ²Johan J.C. Tambotoh

¹²Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana
Jalan Dr. O. Notohamidjodjo, Blotongan, Salatiga, Jawa Tengah

*e-mail: 682019085@student.uksw.edu, carolina.pirie@gmail.com

(received: 21 Oktober 2022, revised: 9 November 2022, accepted: 22 November 2022)

Abstrak

Untuk mempermudah transaksi, terutama pada masa pandemi COVID-19, instansi perbankan pemerintah dan swasta di Indonesia meluncurkan aplikasi *digital banking* yang mudah digunakan melalui *smartphone*. Namun, didapati keluhan pada ketidakpuasan nasabah terhadap pengalamannya (*user experience*) menggunakan aplikasi *digital banking*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *user experience*, secara spesifik faktor kebergunaan (*usability*), terhadap kepuasan nasabah dalam pengalamannya menggunakan aplikasi *digital banking* di Indonesia dengan menggunakan 4 variabel pada *USE Questionnaire*, yaitu *Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning* sebagai variabel bebas (independen) dan *Satisfaction* sebagai variabel terikat (dependen). Variabel ini digunakan sebagai acuan perbaikan atau peningkatan *usability* dalam pengalaman pengguna aplikasi sehingga bank dapat memberikan layanan berkualitas kepada nasabah dan mampu bersaing dengan kompetitor. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *BSR (Behavioral Science Research)* dengan metode kuantitatif. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1 dari 4 hipotesis penelitian (Hipotesis 3) ditolak karena variabel *Ease-of-Learning* dinyatakan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *Satisfaction*. Namun, dengan nilai t-hitung 2,478 yang mendekati nilai t-tabel 2,600 dapat dikatakan bahwa variabel *Ease-of-Learning* hampir mampu memberikan pengaruh terhadap variabel *Satisfaction*.

Kata kunci: perbankan digital, *smartphone*, USE, kebergunaan, analisis regresi linear berganda

Abstract

In order to give a seamless transaction, particularly during COVID-19 pandemic, private and public bank institution in Indonesia released digital banking application that is easier to use by smartphone. Nonetheless, there are several complaints from the customer regarding the dissatisfying experience of using digital banking apps. Hence, this research aims to analyze the effect of usability in user experience on customer satisfaction based on 4 variables namely Usefulness, Ease-of-Use, Ease-of-Learning as independent variables, and Satisfaction as a dependent variable on the USE Questionnaire. These variables can be used as references to usability enhancement for digital banking apps to give quality services to customers and be able to compete with competitors. Behavioral Science Research (BSR) is the approach used in this research using the quantitative method. The statistical method used in this research is multiple linear regression analysis. The result of this research shows that 1 out of 4 research hypotheses is rejected (Hypothesis 3) proving that there is no effect of the Ease-of-Learning variable on the Satisfaction variable. However, the value of the t-calculated of Ease-of-Learning variable is 2,478 nearly approach the value of t-table 2,600 showing that this variable is almost capable in giving the effect to the Satisfaction variable.

Keywords: digital banking, *smartphone*, USE, usability, multiple linear regression analysis

1 Pendahuluan

Kebijakan pemerintah Indonesia dalam menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada awal pandemi COVID-19 menyebabkan keterbatasan masyarakat dalam mengurus berbagai kepentingan di instansi pemerintah dan swasta. Hal ini berpengaruh pada lamanya proses bisnis dari instansi terkait, terkhususnya instansi perbankan, dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah di tengah situasi pandemi, instansi perbankan meluncurkan aplikasi *digital banking* sebagai wujud dari digitalisasi perbankan di Indonesia [1]. Penggunaan aplikasi *digital banking* memudahkan nasabah mengelola keuangan hanya dengan menggunakan *smartphone* [2]. Berdasarkan data Bank Indonesia pada bulan Februari 2022, transaksi menggunakan *digital banking* meningkat sebesar 46,53% dari tahun lalu menjadi Rp 3.732,8 triliun [3].

Namun, hasil penelitian pada “*Sentiment Analysis on Customer Satisfaction of Digital Banking in Indonesia*” oleh Andrian, dkk menunjukkan adanya analisis sentimen negatif pada penggunaan salah satu dari tiga aplikasi *digital banking* di Indonesia berkaitan dengan buruknya pengalaman pengguna (*user experience*) dan kebijakan yang rumit [2]. Penelitian tersebut membuktikan bahwa instansi perbankan di Indonesia belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan kepada nasabah dalam penggunaan layanan *digital banking*. Oleh karena itu, penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian pada aspek *user experience* dalam aplikasi *digital banking* di Indonesia.

Berdasarkan *Interaction Design Foundation*, terdapat 7 faktor yang mempengaruhi aspek *user experience* yang terdiri dari *useful* (manfaat), *usable* (kebergunaan), *findable* (mudah ditemukan), *credible* (dapat dipercaya), *desirable* (membanggakan), *accessible* (mudah diakses), dan *valuable* (bernilai guna) [4]. Pada penelitian ini, penulis hanya akan berfokus pada faktor kebergunaan (*usability*) karena faktor ini merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas *user experience*. Melalui *usability*, dapat diketahui apakah nasabah sebagai pengguna dapat dengan mudah mencapai tujuan yang diinginkan melalui desain antarmuka (*user interface*) aplikasi tersebut [5]. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan perbaikan atau peningkatan terhadap faktor *usability* aplikasi *digital banking* sehingga bank dapat memberikan layanan berkualitas kepada nasabah melalui aplikasi dan mampu bersaing dengan kompetitor. [6]

Penelitian pada *digital banking* telah dilakukan sebelumnya oleh Wibowo, dkk dengan judul “Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia dengan Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)”. Pada penelitian ini dilakukan analisis *user experience* dan *usability testing* pada 2 aplikasi *digital banking*, yaitu JakOne Mobile (Bank DKI) dan BCA Mobile (Bank Central Asia) [7]. Penelitian serupa lain dilakukan oleh Kasih dan Delianti menggunakan *USE Questionnaire*. dengan objek yang diteliti pada 1 jenis aplikasi, yaitu aplikasi *digital banking* Nagari [8].

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kebergunaan (*usability*) terhadap kepuasan nasabah dalam pengalamannya menggunakan aplikasi *digital banking* di Indonesia. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui keterkaitan variabel-variabel *Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning* sebagai variabel bebas terhadap *Satisfaction* sebagai variabel terikat [9]. Pada penelitian ini jumlah objek penelitian bervariasi, yaitu aplikasi-aplikasi *digital banking* yang digunakan oleh pengguna di Indonesia.

Struktur pada penelitian ini, yaitu pendahuluan yang membahas latar belakang dan kebaruan dari penelitian yang dilakukan; tinjauan literatur mengenai penelitian terdahulu berkaitan dengan *user experience*; metode penelitian merupakan tahapan dalam penelitian, jenis data, instrumen penelitian, teori yang digunakan, pengukuran, dan metode dalam menganalisis data; hasil dan pembahasan berisi hasil pengumpulan dan pengolahan data; kesimpulan yang membahas ringkasan dari pembahasan penelitian.

2 Tinjauan Literatur

Penelitian terkait dianalisis dan digunakan sebagai acuan untuk mengawali penelitian. Penelitian pertama dengan judul “Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia dengan Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)” dilakukan oleh Raka Yuwono Ario Wibowo, Satrio Hadi Wijoyo, Retno Indah Rokhmawati pada tahun 2019. Pada penelitian ini dilakukan analisis *user experience*

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

secara umum dan sisi *usability* aplikasi secara khusus menggunakan beberapa skenario *testing*, wawancara, dan kuesioner pengalaman pengguna (UEQ). Hanya terdapat 2 objek yang diteliti, yaitu aplikasi *digital banking* JakOne Mobile (Bank DKI) dan BCA Mobile (Bank Central Asia). Hasil kuesioner UEQ dan pengujian skenario *usability testing* menunjukkan bahwa JakOne Mobile memiliki nilai lebih unggul dibandingkan BCA Mobile [7].

Penelitian kedua berjudul “Analisis *Usability* Nagari Mobile Banking Menggunakan Metode *Usability Testing* dengan USE *Questionnaire*” dilakukan oleh Arnanda Kasih dan Vera Irma Delianti, tahun 2020. Dalam penelitian dilakukan pengukuran tingkat *usability* pada aplikasi Nagari *Mobile Banking* dengan menggunakan USE *Questionnaire*. Keempat variabel USE *Questionnaire* digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa keempat variabel bebas bersifat signifikan terhadap *usability* aplikasi Nagari *Mobile Banking* [8].

Penelitian selanjutnya berjudul “Analisis *Usability* pada Aplikasi SP4N LAPOR! Menggunakan Metode USE *Questionnaire* (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur)” dilakukan oleh Ayu Jayanti dan Freddy Kurnia Wijaya, tahun 2020. Pada penelitian ini dilakukan pengukuran tingkat *usability* pada aplikasi SP4N LAPOR menggunakan USE *Questionnaire*. Dalam menganalisis variabel, digunakan pengukuran rumus *usability* yang menghasilkan persentase jawaban responden. Kemudian, persentase jawaban dianalisis untuk melihat perbedaan tingkat *usability* pada masing-masing variabel. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa secara keseluruhan *usability* pada aplikasi SP4N LAPOR termasuk kategori “layak” dan masing-masing variabel memiliki persentase $\geq 70\%$ sehingga termasuk kategori “layak” [10].

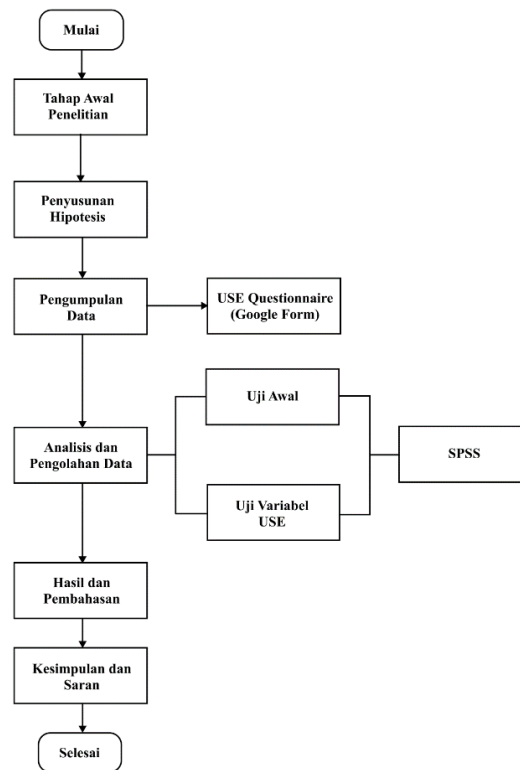
Penelitian keempat berjudul “Analisis *Usability* dengan Metode USE *Questionnaire* pada Aplikasi MyIndiHome” yang dilakukan oleh Ro’uf Hidayat, M. Fuat Asnawi, dan Saifu Rohman, tahun 2021. Penelitian ini dilakukan karena belum ada penelitian berkaitan dengan pengukuran *usability* pada aplikasi MyIndiHome. Pengukuran *usability* dilakukan dengan menggunakan USE *Questionnaire*. Metode analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan melakukan perhitungan rata-rata jawaban responden pada setiap variabel kuesioner dan memberikan kesimpulan berdasarkan analisis deskriptif tanggapan responden. Dari hasil analisis dan pengukuran tersebut, aplikasi myIndiHome dinilai masuk ke dalam kategori “bermanfaat” dari sisi *usability* [11].

Berdasarkan analisis literatur tersebut, disimpulkan bahwa para peneliti terdahulu memberikan fokus pada aspek *usability* untuk mengukur kelayakan aspek ini serta pengaruhnya pada pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile*. Masing-masing peneliti menggunakan metode bervariasi dalam pengukuran *usability*, antara lain skenario *testing*, wawancara dan analisis regresi berganda, pengukuran *usability* menggunakan rumus, serta perhitungan rata-rata dari hasil kuesioner.

Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah pada jumlah objek penelitian, penggunaan variabel dan jumlah sampel (responden) yang digunakan. Secara spesifik, penelitian pertama, peneliti menggunakan jenis kuesioner dan skala pengukuran yang berbeda dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Pada penelitian kedua, peneliti menggunakan keempat variabel USE *Questionnaire* sebagai variabel bebas pada pengukuran *usability* dengan jumlah sampel sebanyak 42 responden. Penelitian ketiga dan keempat, peneliti menggunakan seluruh variabel sebagai acuan untuk menilai tingkat *usability*, bukan mengambil salah satu variabel USE *Questionnaire*. Penelitian ketiga menggunakan sampel sebanyak 96 responden. Sedangkan, penelitian keempat menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Namun, secara keseluruhan, penelitian terdahulu mengambil 1-2 *digital banking* sebagai objek penelitian. Sebaliknya, penelitian ini adalah penelitian *usability* (aspek *user experience*) pada lebih dari 2 *digital banking*, yaitu aplikasi-aplikasi *digital banking* yang digunakan di Indonesia. Penulis menggunakan variabel *Satisfaction* (variabel terikat) sebagai acuan untuk menilai tingkat *usability* pada aplikasi *digital banking* dengan memperhatikan variabel *Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning* sebagai variabel bebas. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 202 responden.

3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan BSR (*Behavioral Science Research*). Berikut Gambar 1 merupakan alur tahapan penelitian ini.



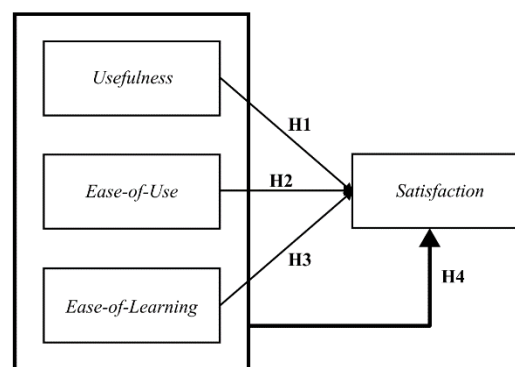
Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.1 Tahap Awal Penelitian

Tahapan awal penelitian dimulai dengan melakukan penentuan topik penelitian. Penulis melakukan analisis kesenjangan (*analysis gap*) terhadap penelitian *usability* terdahulu. Fokus *analysis gap* adalah pada instrumen penelitian dan objek penelitian. Kemudian, dilanjutkan dengan studi literatur yang lebih spesifik berkaitan dengan data *user experience* pada *digital banking*, teori analisis *usability*, *USE Questionnaire*, dan variasi *digital banking*.

3.2 Penyusunan Hipotesis

Penulis merumuskan hipotesis berdasarkan pada data penelitian *sentiment analysis* yang didapatkan terkait pengalaman pengguna [2]. Data penelitian tersebut menjadi dasar penyusunan hipotesis pada Gambar 2 dimana masing-masing dan secara bersamaan variabel *Usefulness*, *Ease-of-Use*, dan *Ease-of-Learning* diduga memberikan pengaruh terhadap variabel *Satisfaction* pada instrumen *usability USE Questionnaire*.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

3.3 Penyusunan Kuisisioner

USE *Questionnaire* berisi 30 pernyataan yang terbagi dalam 4 variabel dengan daftar pernyataan pada Tabel 1 di bawah ini. Pernyataan pada kuisisioner menyesuaikan dengan objek penelitian, yaitu aplikasi *digital banking* yang ada di Indonesia. Bahasa yang digunakan pada kuisisioner yang disebarakan adalah bahasa Indonesia.

Tabel 1. Pernyataan USE *Questionnaire*

No.	Usefulness	Ease-of-Use	Ease-of-Learning	Satisfaction
1.	It helps me be more effective	It is easy to use	I learned to use it quickly	I am satisfied with it
2.	It helps me be more productive	It is simple to use	I easily remember how to use it	I would recommend it to a friend
3.	It is useful	It is user friendly	It is easy to learn to use it	It is fun to use
4.	It gives me more control over the activities in my life	It requires the fewest steps possible to accomplish what I want to do with it	I quickly became skillful with it	It works the way I want it to work
5.	It makes the things I want to accomplish easier to get done	It is flexible		It is wonderful
6.	It saves me time when I use it	Using it is effortless		I feel I need to have it
7.	It meets my needs	I can use it without written instructions		It is pleasant to use
8.	It does everything I would expect it to do	I don't notice inconsistencies as I use it		
9.		Both occasional and regular users would like it		
10.		I can recover from mistakes quickly and easily		
11.		I can use it successfully every time		

USE *Questionnaire* yang disebarakan menggunakan Skala Likert dengan skala 1-5. Skala Likert memiliki dua model pernyataan, yaitu pernyataan positif yang digunakan untuk mengukur perilaku positif dan pernyataan negatif untuk mengukur perilaku negatif [12]. Berikut Tabel 2 keterangan Skala Likert yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 2. Skala Likert

Pernyataan	Keterangan Skala
Sangat Setuju (Sangat Positif)	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju (Sangat Negatif)	1

3.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini didukung oleh 2 jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari jawaban responden pada USE *Questionnaire* yang disebarakan secara *online* menggunakan *Google Form*. Selanjutnya, data sekunder merupakan data tambahan yang diperlukan untuk mendukung data primer yang diperoleh melalui jurnal, artikel, dan data statistik [13]. Pada penelitian ini didapatkan 202 responden dengan kriteria sudah pernah atau sering menggunakan satu atau lebih aplikasi *digital banking* di Indonesia. Berikut Tabel 3 adalah rincian responden kuesioner.

Tabel 3. Detail Responden

Kategori	Jumlah Responden
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	96
Perempuan	106
Usia	
< 17 tahun	2
17-27 tahun	193
28-38 tahun	6
39-49 tahun	1
> 49 tahun	0
Tingkat Pendidikan	
SD	0
SMP	0
SMA/SMK	62
Diploma	11
Sarjana	124
Magister	4
Doktor	1
Lainnya	0
Pekerjaan	
Mahasiswa/Pelajar	160
Karyawan/Sudah Bekerja	34
Lainnya (mahasiswa dan karyawan, <i>freelancer</i> , <i>fresh graduate</i> , belum bekerja, IRT)	8
Aplikasi Digital Banking	
Jenius (Bank BTPN)	10
Blu (BCA Digital)	14
Jago	14
BCA Mobile	96
BNI Mobile Banking	43
BRI Mo (Bank BRI)	78
Livin' by Mandiri	39
BTN Mobile Banking	2
Allo Bank	0
Mandiri Syariah (Bank Syariah Mandiri)	1
PermataMobile X	3
DIGI (Bank BJB)	0
OCBC NISP ONE Mobile	1
M2U ID APP (Bank Maybank)	1

OCTO Mobile (CIMB Niaga)	4
M-Smile (Bank Mega)	0
D-Bank PRO (Bank Danamon)	1
Neobank (BNC Digital Bank)	6
Digibank (DBS Indonesia)	1
Lainnya (Seabank, BSI Mobile, Bima, Simobi/SinarMas, LINE Bank)	10

3.5 Analisis dan Pengolahan Data

Analisis dan pengolahan data dilakukan dengan uji awal yang terdiri dari pengujian realitas instrumen, pengujian keandalan instrumen, pengujian sebaran data. Lalu, dilakukan uji variabel USE yang terdiri dari analisis korelasi variabel instrumen, pengujian pengaruh sebagian variabel, pengujian pengaruh seluruh variabel, dan analisis tingkat pengaruh variabel. Proses pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS.

4 Hasil dan Pembahasan

Dari hasil kuesioner tersebut, dilakukan analisis dan pengolahan data menggunakan *software* SPSS sebagai berikut:

4.1 Uji Awal

1. Pengujian Realitas Instrumen

Pengujian realitas instrumen dilakukan dengan uji validitas. Pada uji validitas dilakukan pengujian terhadap pernyataan sebagai bukti kevalidan variabel dalam instrumen yang digunakan dalam penelitian. Setiap pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai r -hitung > nilai r -tabel. Sebaliknya, jika nilai r -hitung < nilai r -tabel maka pernyataan dinyatakan tidak valid [14]. Nilai signifikansi yang digunakan pada uji ini adalah 0,01 dengan tujuan menunjukkan persentase kebenaran penelitian sebesar 99% [15]. Berikut Tabel 4 hasil uji validitas.

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel} (200; 0,01)	Keterangan
Usefulness (X1)	X1.1	0,699	0,1809	VALID
	X1.2	0,688	0,1809	VALID
	X1.3	0,705	0,1809	VALID
	X1.4	0,703	0,1809	VALID
	X1.5	0,615	0,1809	VALID
	X1.6	0,544	0,1809	VALID
	X1.7	0,687	0,1809	VALID
	X1.8	0,714	0,1809	VALID
Ease-of-Use (X2)	X2.1	0,651	0,1809	VALID
	X2.2	0,746	0,1809	VALID
	X2.3	0,687	0,1809	VALID
	X2.4	0,659	0,1809	VALID
	X2.5	0,645	0,1809	VALID
	X2.6	0,768	0,1809	VALID
	X2.7	0,645	0,1809	VALID
	X2.8	0,507	0,1809	VALID
	X2.9	0,663	0,1809	VALID
	X2.10	0,616	0,1809	VALID
	X2.11	0,635	0,1809	VALID

Ease-of-Learning (X3) D	X3.1	0,863	0,1809	VALID
a	X3.2	0,869	0,1809	VALID
r	X3.3	0,905	0,1809	VALID
i	X3.4	0,879	0,1809	VALID
Satisfaction (Y) t	Y.1	0,791	0,1809	VALID
a	Y.2	0,815	0,1809	VALID
b	Y.3	0,836	0,1809	VALID
c	Y.4	0,816	0,1809	VALID
t	Y.5	0,784	0,1809	VALID
	Y.6	0,780	0,1809	VALID
	Y.7	0,817	0,1809	VALID

ersebut, dihasilkan bahwa masing-masing pernyataan pada setiap variabel memiliki nilai r -hitung > nilai r -tabel sehingga semua pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid.

2. Pengujian Keandalan Instrumen

Pengujian keandalan instrumen dilakukan dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur seberapa besar instrumen bisa dipercaya dalam penelitian ini. Pengujian dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha dengan nilai batas yang umum digunakan, yaitu 0,60. Jika nilai Cronbach Alpha > 0,60 artinya variabel yang digunakan adalah reliabel atau dapat dipercaya [16]. Berikut Tabel 5 hasil uji reliabilitas.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Usefulness (X1)	0,795	0,60	RELIABEL
Ease-of-Use (X2)	0,860	0,60	RELIABEL
Ease-of-Learning (X3)	0,902	0,60	RELIABEL
Satisfaction (Y)	0,909	0,60	RELIABEL

i tabel tersebut, dihasilkan bahwa semua variabel yang digunakan pada kuesioner memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar daripada nilai batas yang berarti variabel-variabel tersebut dapat dipercaya.

3. Pengujian Sebaran Data

Pengujian sebaran data dilakukan menggunakan uji normalitas. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui seberapa normal sebaran data yang diperoleh. Untuk mengetahui hal tersebut, dilakukan uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai signifikansi 0,05 [17]. Berikut Tabel 6 hasil uji normalitas.

**Tabel 6. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		202
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.45030547
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.056
	Positive	.036
	Negative	-.056
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Dari hasil pengolahan data tersebut, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dalam model regresi karena nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ [18].

4.2 Uji Variabel USE

1. Analisis Korelasi Variabel Instrumen

Analisis ini digunakan dengan tujuan mendapatkan gambaran mengenai hubungan dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat [19]. Berikut Tabel 7 hasil analisis regresi berganda berdasarkan *software* SPSS.

Tabel 7. Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.868	2.015		-2.416	.017
	Usefulness (X1)	.431	.061	.384	7.067	.000
	Ease-of-Use (X2)	.297	.047	.399	6.362	.000
	Ease-of-Learning (X3)	.304	.123	.141	2.478	.014

a. Dependent Variable: Satisfaction

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -4,868 + 0,431 X1 + 0,297 X2 + 0,304 X3 + e$$

Nilai konstanta (*constant*) pada kolom B menghasilkan nilai negatif, yaitu -4,868. Hal ini berarti jika variabel *Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning* bernilai tetap, maka akan mempengaruhi variabel *Satisfaction* sebagai variabel terikat untuk mengalami penurunan atau bernilai negatif [20]. Seluruh nilai variabel X pada kolom B memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel memberikan pengaruh positif terhadap nilai variabel *Satisfaction* [13]. Variabel *Usefulness* memberikan pengaruh kenaikan *Satisfaction* sebesar 0,431. Variabel *Ease-of-Use* memberikan pengaruh sebesar 0,297. Variabel *Ease-of-Learning* memberikan pengaruh sebesar 0,304.

2. Pengujian Pengaruh Sebagian Variabel

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial, yaitu masing-masing variabel *Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning* terhadap *Satisfaction* sebagai variabel terikat [21]. Berikut Tabel 8 hasil uji T.

Tabel 8. Uji T

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.868	2.015		-2.416	.017
	Usefulness (X1)	.431	.061	.384	7.067	.000
	Ease-of-Use (X2)	.297	.047	.399	6.362	.000
	Ease-of-Learning (X3)	.304	.123	.141	2.478	.014

a. Dependent Variable: Satisfaction

Pada pengujian ini, nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,01. Nilai t-tabel yang diperoleh adalah 2,600. Oleh karena itu, hasil uji T dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Variabel *Usefulness* memiliki nilai t-hitung yang lebih besar daripada t-tabel, yaitu $7,067 > 2,600$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,01, yaitu $0,000 < 0,01$. Hal ini berarti variabel *Usefulness* terbukti memberikan pengaruh terhadap variabel *Satisfaction* (**H1 diterima**).
 - Variabel *Ease-of-Use* memiliki nilai t-hitung yang lebih besar daripada nilai t-tabel, yaitu $6,362 > 2,600$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,01, yaitu $0,000 < 0,01$. Hal ini berarti variabel *Ease-of-Use* terbukti memberikan pengaruh terhadap variabel *Satisfaction* (**H2 diterima**).
 - Variabel *Ease-of-Learning* memiliki nilai t-hitung lebih kecil daripada nilai t-tabel, yaitu $2,478 < 2,600$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,01, yaitu $0,014 > 0,01$. Hal ini berarti variabel *Ease-of-Learning* tidak terbukti memberikan pengaruh terhadap variabel *Satisfaction* (**H3 ditolak**).
3. Pengujian Pengaruh Seluruh Variabel
- Uji F digunakan untuk mengukur besar pengaruh semua variabel bebas (*Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (*Satisfaction*) [22]. Berikut Tabel 9 hasil uji F.

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2152.820	3	717.607	117.738	.000 ^b
	Residual	1206.803	198	6.095		
	Total	3359.624	201			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Ease-of-Learning, Usefulness, Ease-of-Use

Dari pengujian ini, diperoleh nilai f-tabel sebesar 3,88. Nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,01. Berdasarkan tabel uji F, nilai F untuk seluruh variabel bebas lebih besar dari nilai f-tabel, yaitu $117,738 > 3,88$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,01, yaitu $0,000 < 0,01$. Hal ini berarti variabel *Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning* memberikan pengaruh secara bersamaan terhadap variabel *Satisfaction* (**H4 diterima**).

4. Analisis Tingkat Pengaruh Variabel

Koefisien Determinasi digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat pengaruh variabel bebas (*usefulness*, *ease-of-use*, *ease-of-learning*) terhadap variabel terikat (*satisfaction*) [23]. Berikut Tabel 10 hasil koefisien determinasi.

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.641	.635	2.469

a. Predictors: (Constant), Ease-of-Learning, Usefulness, Ease-of-Use

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai *Adjusted R Square* yang menunjukkan bahwa variabel *Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning* sebagai variabel bebas memiliki pengaruh sebesar 63,5% terhadap variabel *Satisfaction* sebagai variabel terikat dan pengaruh selebihnya berasal dari variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

5 Kesimpulan

Dari penelitian ini, didapatkan bahwa variabel *usability* (kebergunaan) pada USE *Questionnaire*, yaitu *Usefulness* (kegunaan), *Ease-of-Use* (kemudahan untuk digunakan), *Ease-of-Learning* (kemudahan untuk dipelajari) terbukti memiliki peran penting terhadap *Satisfaction* (kepuasan) nasabah dalam pengalamannya menggunakan aplikasi *digital banking* di Indonesia. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data, masing-masing variabel bebas USE *Questionnaire*, yaitu *Usefulness*, *Ease-of-Use*, *Ease-of-Learning* memberikan pengaruh terhadap variabel *Satisfaction* sebagai variabel terikat. Sedangkan, di luar 3 variabel itu variabel *Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan nasabah sebagai pengguna dalam mencapai tujuan yang diinginkan, dalam hal ini berhasil melakukan transaksi, melalui desain antarmuka (*user interface*) dari aplikasi *digital banking* perlu memperhatikan faktor *usability*. Meskipun begitu, variabel *Ease-of-Learning* tidak memberikan pengaruh terhadap variabel *Satisfaction* sehingga hipotesis 3 ditolak. Namun, berdasarkan analisis pada pengujian pengaruh sebagian variabel, *Ease-of-Learning* dapat dikatakan hampir mampu memberikan pengaruh terhadap variabel *Satisfaction*.

Untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor atau aspek lain dari *user experience* dalam penggunaan aplikasi *digital banking* yang belum diteliti dalam penelitian ini menggunakan teori dan metode yang berbeda. Selain itu, objek penelitian yang diteliti dapat menjadi lebih spesifik, contohnya hanya pada 2 atau 3 aplikasi *digital banking* yang sering digunakan di Indonesia.

Referensi

- [1] Istiatin, "Increasing Customer Retention Rate with Digital Banking Performance Optimization During the COVID-19 Pandemic (Study at BMT Amanah Ummah in Kartasura, Sukoharjo)," *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, vol. 5, no. 3, pp. 1259–1267, 2021.
- [2] B. Andrian, T. Simanungkalit, I. Budi, and A. F. Wicaksono, "Sentiment Analysis on Customer Satisfaction of Digital Banking in Indonesia," *IJACSA International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, vol. 13, no. 3, pp. 466–473, 2022.
- [3] N. Laoli and F. Sari, "BI Catat Transaksi Digital Banking Capai Rp 3.732,8 Triliun," *Kontan*, Jakarta, Mar. 17, 2022. Accessed: Jul. 05, 2022. [Online]. Available: <https://keuangan.kontan.co.id/news/bi-catat-transaksi-digital-banking-capai-rp-37328-triliun>
- [4] Interaction Design Foundation, "The 7 Factors that Influence User Experience," *Interaction Design Foundation*, 2021. <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-7-factors-that-influence-user-experience> (accessed Jul. 05, 2022).
- [5] K. R. Hadi, H. Muslimah Az-Zahra, and L. Fanani, "Analisis dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Access dengan Metode Usability Testing dan USE Questionnaire," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 9, pp. 2742–2750, Sep. 2018, Accessed: Sep. 04, 2022. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [6] A. D. I. Syarifuddin, "Pengaruh Kepercayaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Mobile Banking di Era Pandemi COVID-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)," *YUME: Journal of Management*, vol. 4, no. 1, pp. 201–208, 2021, doi: 10.37531/yume.vxix.76.
- [7] R. Y. A. Wibowo, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 6, pp. 5666–5673, Jun. 2019.
- [8] A. Kasih and V. I. Delianti, "Analisis Usability Nagari Mobile Banking Menggunakan Metode Usability Testing dengan USE Questionnaire," *Jurnal Vocational Teknik Elektronika dan Informatika*, vol. 8, no. 1, pp. 125–131, Mar. 2020.
- [9] L. Dwina Andharisha, "Tinjauan User Experience Aplikasi Telegram Pada Tingkat Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik (JIMSIPOL)*, vol. 2, no. 4, pp. 217–230, Apr. 2022.
- [10] A. Jayanti and F. K. Wijaya, "Analisis Usability pada Aplikasi SP4N LAPOR! Menggunakan Metode USE Questionnaire (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur)," *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, vol. 3, no. 1, pp. 100–112, Dec. 2020.

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- [11] R. Hidayat, M. F. Asnawi, and S. Rohman, "Analisis Usability dengan Metode USE Questionnaire pada Aplikasi MyIndiHome," *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, vol. 3, no. 1, pp. 168–173, Oct. 2021.
- [12] S. Arifin and L. Maharani, "Assessing User Experience of a Mobile Application Using Usability Questionnaire Method," *Applied Information System and Management (AISM)*, vol. 4, no. 1, pp. 1–10, Apr. 2021, doi: 10.15408/aism.v4i1.20265.
- [13] O. Lengkong, M. D. Tumewu, and N. T. T. Lumintang, "Analisis Usability pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire," *Cogito Smart Journal*, vol. 7, no. 1, pp. 182–192, Jun. 2021.
- [14] R. Andriani, "Evaluasi User Experience dengan Pendekatan Usability Testing pada Sistem Informasi Smart Academic," *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 9, no. 3, pp. 372–386, Sep. 2020.
- [15] D. Pendidikan, "Signifikan: Pengertian, Contoh dan dalam Penelitiannya," *Dosen Pendidikan*, Aug. 10, 2022. <https://www.dosenpendidikan.co.id/signifikan/> (accessed Aug. 30, 2022).
- [16] E. V. Juni, H. F. Wowor, and S. D. E. Paturusi, "Analisis Tingkat Pengalaman Pengguna terhadap Aplikasi Online Shopping di Area Urban Fringe," *Jurnal Teknik Informatika*, vol. 15, no. 3, pp. 209–216, 2020, Accessed: Aug. 03, 2022. [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/informatika>
- [17] R. S. Hidayatullah, S. R. Ariyanto, Muhaji, H. Mubarak, and A. Yohannes, "Collaborative Problem Based Learning: An Analysis of Problem Solving Skills in Vocational Schools," *IJORER: International Journal of Recent Educational Research*, vol. 1, no. 3, pp. 209–217, Oct. 2020, doi: 10.46245/ijorer.v1i3.62.
- [18] C. Wulandari and D. Efendi, "Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan dengan Corporate Social Responsibility sebagai Variabel Moderasi," *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, vol. 11, no. 6, pp. 1–15, Jun. 2022.
- [19] I. A. P. D. K. Kartika and A. Prasetio, "Analisis Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus pada Konsumen Wardah di Indonesia)," *SEIKO: Journal of Management & Business*, vol. 5, no. 2, pp. 1–7, 2022, doi: 10.37531/sejaman.v5i2.1811.
- [20] I. Yusra and R. Nanda, "Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe Kinol Bistro N'Poll di Kota Padang," *JURNAL PUNDI*, vol. 3, no. 3, pp. 161–170, Nov. 2019, doi: 10.31575/jp.v3i3.173.
- [21] S. Narulita, Suhaji, and R. Ginanjar, "Analisis Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Perusahaan Telekomunikasi di Kota Semarang)," *Jurnal HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)*, vol. 5, no. 1, pp. 23–41, Mar. 2022, doi: 10.33488/1.jh.2022.1.313.
- [22] Nuryani, A. Wiwaha, and W. C. Mandagie, "Kepuasan Pengguna Aplikasi Pembayaran Online ditinjau dari Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman Berbelanja," *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, vol. 3, no. 1, pp. 1–10, Feb. 2022, doi: 10.52238/ideb.v3i1.73.
- [23] A. Purwanto, M. Asbari, and T. I. Santoso, "Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Besar," *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, vol. 2, no. 4, pp. 216–227, Jul. 2021, doi: 10.7777/jiemar.