

## Evaluasi Usability Bni Life Mobile Dengan Pendekatan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)

Tieka Ariestiani<sup>1\*</sup>, Achmad Maezar Bayu Aji<sup>2</sup>, Baginda Oloan Lubis<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta 13620, Indonesia

<sup>2</sup> Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta 10450, Indonesia

<sup>3</sup> Rekayasa Perangkat Lunak, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta 10450, Indonesia

<sup>1</sup>11230165@nusamandiri.ac.id, <sup>2</sup>achmad.azb@bsi.ac.id, <sup>3</sup>baginda.bio@bsi.ac.id

### Abstrak

Saat ini, meskipun BNI *Life Mobile* sudah menyediakan layanan yang membantu nasabah, belum ada studi kasus yang mengevaluasi tingkat kemanfaatannya (*usability*). Menurut standar ISO 9241-11 dari *International Organization for Standardization* (ISO), kemanfaatan didefinisikan sebagai sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan dengan lebih efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan yang dimaksud. Oleh karena itu, diperlukan penilaian kemanfaatan untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan BNI *Life Mobile*. Berdasarkan konteks ini, penelitian dilakukan untuk menghasilkan temuan yang akan menjadi masukan bagi BNI *Life Mobile*. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kemanfaatan (*usability*) dari BNI *Life Mobile* dengan menggunakan metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pandangan berharga bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas BNI *Life Mobile*. Dari evaluasi *usability* menggunakan metode WEBUSE, ditemukan bahwa semua komponen dalam aplikasi BNI *Life Mobile* sudah baik dan layak sesuai standar aplikasi umumnya. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan *usability point* untuk *Content*, *Organization*, and *Readability* yang mencapai 0,80 dan termasuk dalam kategori "Excellent". Untuk *Navigation* and *Links*, hasilnya 0,83 dan termasuk dalam kategori "Excellent". *Usability point* untuk *User Interface Design* mencapai 0,79 dan masuk dalam kategori "Good". Terakhir, *usability point* untuk *Performance* and *Effectiveness* mencapai 0,85 dan termasuk dalam kategori "Excellent".

**Kata kunci:** *Usability Website*, *Webuse*, BNI *Life Mobile*.

### Abstract

Currently, even though BNI *Life Mobile* has provided services that help customers, there are no case studies that evaluate the level of usability. According to the ISO 9241-11 standard from the *International Organization for Standardization* (ISO), usefulness is defined as the extent to which a product can be used by certain users to achieve their goals more effectively, efficiently and satisfactorily in the context of its intended use. Therefore, a usability assessment is needed to assess the extent of user satisfaction when interacting with BNI *Life Mobile*. Based on this context, research was conducted to produce findings that will become input for BNI *Life Mobile*. This research aims to evaluate the usability of BNI *Life Mobile* using the *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) method. It is hoped that the research results will provide valuable insights for developers in improving the quality of BNI *Life Mobile*. From the usability evaluation using the WEBUSE method, it was found that all components in the BNI *Life Mobile* application were good and appropriate according to general application standards. This is proven by the usability point calculation for *Content*, *Organization*, and *Readability* which reached 0.80 and is included in the "Excellent" category. For *Navigation* and *Links*, the result is 0.83 and is included in the "Excellent" category. Usability points for *User Interface Design* reached 0.79 and are in the "Good" category. Finally, the usability point for *Performance* and *Effectiveness* reached 0.85 and is included in the "Excellent" category.

**Keywords:** *Website Usability*, *Webuse*, BNI *Life Mobile*.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan Teknologi Informasi mendorong munculnya pola baru dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari awal hingga akhir. Kehidupan model ini dikenal sebagai "e-life," yang mengindikasikan pengaruh elektronik dalam memenuhi berbagai kebutuhan. Saat ini, ada banyak inisiatif yang berhubungan dengan elektronika, seperti *e-commerce*, *e-government*, *e-education*, *e-library*, *e-journal*, dan sejenisnya, yang sedang berkembang pesat.

BNI *Life* adalah salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia. BNI *Life* menawarkan berbagai produk asuransi jiwa, termasuk asuransi perlindungan jiwa, asuransi kesehatan, asuransi pendidikan, dan produk-produk investasi. BNI *Life* berkomitmen untuk memberikan solusi perlindungan finansial yang sesuai dengan kebutuhan individu dan keluarga. Salah satu keunggulan BNI *Life* adalah jaringan distribusi yang luas, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses produk-produk asuransi yang ditawarkan.

Untuk menjalankan usaha, termasuk bisnis seperti BNI *Life*, penggunaan alokasi sumber daya yang efisien sangat penting. Penggunaan aplikasi *android* dapat membantu dalam berbagai aspek bisnis, termasuk pemasaran, manajemen data, komunikasi dengan klien, dan analisis data. Dengan menggunakan aplikasi *android* dalam berbagai aspek bisnis, BNI *Life* dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dan meraih keunggulan kompetitif di pasar asuransi.

Saat ini, meskipun BNI *Life Mobile* ini telah menyediakan layanan yang membantu para nasabah, tetapi belum ada studi kasus yang mengevaluasi tingkat kemanfaatan (*usability*) dari BNI *Life Mobile*. Standar ISO 9241-11 (Wiratama & Fatmasari, 2022) dari *International Organization for Standardization* (ISO) mendefinisikan kemanfaatan sebagai sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan secara lebih efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan yang dimaksud. Oleh karena itu, diperlukan penilaian kemanfaatan untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna ketika berinteraksi dengan BNI *Life Mobile*.

Studi sebelumnya yang bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Bibit.id, sebuah startup investasi yang mengajak masyarakat untuk berinvestasi, dilakukan dengan meluncurkan aplikasi Bibit berbasis *mobile*. Aplikasi ini dirancang dengan *user*

*interface* yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat umum. Penelitian ini menggunakan metode *heuristic evaluation* untuk menganalisis fungsionalitas aplikasi Bibit, dengan mengacu pada 10 indikator pengujian dari Nielsen. Selain itu, metode *System Usability Scale* (SUS) juga digunakan untuk menguji *usability* aplikasi dari perspektif pengguna akhir. Kuesioner pengujian diberikan kepada 30 pengguna dan 3 evaluator. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tidak ditemukan masalah fungsionalitas serius pada aplikasi Bibit, dengan nilai rata-rata *severity rating* sebesar 1,4. Hal ini menunjukkan bahwa masalah yang ada pada aplikasi Bibit hanya sebatas masalah tampilan yang tidak memerlukan perbaikan signifikan (Sriyeni, 2022).

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2023 menjelaskan bahwa pada suatu hotel, aplikasi *Hospitality* digunakan oleh hampir semua karyawan mulai dari *level* bawah sampai dengan *level* atas. Dengan penggunaan aplikasi *Hospitality* karyawan terbantu dan dipermudah dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya dalam mengolah data transaksi sampai dengan pembuatan laporan. Banyaknya penggunaan aplikasi *Hospitality* memunculkan kebutuhan terhadap evaluasi aplikasi *Hospitality*. Pada penelitian ini analisa aplikasi dengan Metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) sehingga menghasilkan *point usability Content, Organization, and Readability* sebesar 0,79 dan termasuk kedalam kategori "Good". Kemudian perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Navigation and Links* sebesar 0,78 dan termasuk kedalam kategori "Good". Begitu juga dengan perhitungan yang didapatkan hasil *point usability User Interface Design* sebesar 0,86 dan termasuk kedalam kategori "Excellent". Terakhir perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Performance and Effectiveness* sebesar 0,85 dan termasuk kedalam kategori "Excellent" (Schaduw et al., 2023).

Penelitian berikutnya di tahun 2023 menjelaskan Saat ini telah memanfaatkan teknologi informasi melalui *website* dengan alamat <https://lppi.or.id/>. Terdapat banyak sekali fitur-fitur yang ada pada *website* LPPI seperti beranda, produk, tentang kami, pengumuman, kontak dan *highlights*. Walaupun LPPI sudah memiliki layanan *website* untuk membantu banyak masyarakat, belum ada studi kasus evaluasi kegunaan pada *website* LPPI. *International Organization for standardization* (ISO) mendefinisikan *usability*

sebagai tingkat dimana produk bisa digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuannya dengan lebih efektif, efisien, dan memuaskan dalam ruang lingkup penggunaannya. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi *usability* untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan *website* LPPI. Metode yang digunakan pada penelitian ini dengan metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE). Hasil *point usability Content, Organization, and Readability* sebesar 0,82 dan termasuk kedalam kategori “*Excellent*”. Kemudian perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Navigation and Links* sebesar 0,79 dan termasuk kedalam kategori “*Good*”. Begitu juga dengan perhitungan yang didapatkan hasil *point usability User Interface Design* sebesar 0,80 dan termasuk kedalam kategori “*Excellent*”. Terakhir perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Performance and Effectiveness* sebesar 0,88 dan termasuk kedalam kategori “*Excellent*” (Sodik et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan di tahun 2022 menjelaskan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah menerapkan sistem informasi e-government berbasis *website*. Namun, terdapat berbagai keluhan dari pengguna *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang menyebutkan bahwa informasi pada *website* sulit ditemukan, respon *website* cukup lama, dan lain sebagainya. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi *usability* pada *website* tersebut untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi saat digunakan. Untuk mengevaluasi *usability website* digunakan metode pengukuran dari sudut pandang pengguna, yaitu *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE). Hasil evaluasi WEBUSE diukur menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui perbaikan-perbaikan yang perlu diprioritaskan. Hasil pengukuran menunjukkan *usability website* saat ini berada pada *level Moderate* dengan nilai 0,56, sedangkan *website* perbaikan berada pada *level Good* dengan nilai 0,78. Hasil *performance* (kinerja) *website* saat ini memiliki nilai rata-rata 3,25, sedangkan *performance website* perbaikan memiliki nilai rata-rata 4,10. Sebelas permasalahan *website* saat ini yang masuk ke dalam kuadran *concentrate here* meningkat pada *website* perbaikan menjadi kuadran *keep up the good work* (Simatupang et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan tahun 2020 dengan judul Evaluasi *Usability* Sistem Aplikasi *Mobile JKN* Menggunakan *Use Questionnaire* menjelaskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa unggul dan pentingnya penerapan teknologi informasi untuk menghasilkan suatu sistem informasi yang berguna untuk menjawab kebutuhan pengguna, dengan mengevaluasi dan menganalisis sistem informasi yang telah ditanamkan pada telepon pintar (*smartphone*) pengguna yang menggunakan. Dimana aplikasi yang dimaksud adalah *Mobile JKN* (Aplikasi BPJS Kesehatan). Analisis dilakukan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan sistem digunakan oleh *user* dengan mengukur *usability* sistem menggunakan *Use Questionnaire*, dimana terdapat beberapa aspek pengukuran *usability* menurut IDO yaitu efisiensi, efektivitas dan kepuasan, dimana poin-poin tersebut menjadi acuan untuk mengevaluasi dan menganalisis suatu sistem informasi. Hasil penelitian ini akan menunjukkan bahwa ada beberapa keunggulan atau kekuatan dari sistem yang dapat menunjang perkembangan dan kemajuan aplikasi ini, namun hasil penelitian ini juga menunjukkan kekurangan dan kelemahan sistem, sehingga sistem yang sudah ada perlu diperbaiki atau diperbaiki ke arah yang lebih baik (Lubis et al., 2020).

## 2. METODE

Proses penelitian mengevaluasi *usability* dari aplikasi *BNI Life* dengan menggunakan metode pendekatan *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) ditunjukkan pada Gambar 1. Berdasarkan proses penelitian diatas dapat dijelaskan tahapan penelitian evaluasi *usability* dari aplikasi *BNI Life* dengan menggunakan metode pendekatan *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) sebagai berikut.

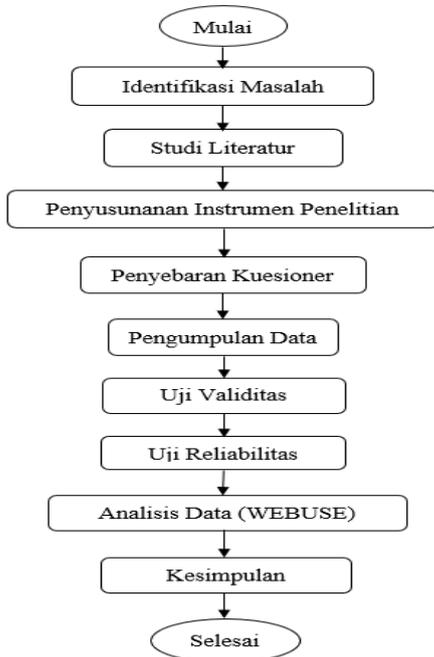
### a. Identifikasi Masalah

Melakukan identifikasi tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan evaluasi *usability* dari aplikasi *BNI Life* dengan menggunakan metode pendekatan *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE).

### b. Studi Literatur

Tahap ini dilakukan dengan mencari pada berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, arsip, majalah, artikel, dan jurnal, atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji baik berupa media *offline* maupun *online*. Sehingga informasi yang didapat dari studi literatur ini dijadikan

rujukan untuk memperkuat argumentasi-argumentasi yang akan disampaikan pada pembuatan skripsi ini.



Gambar 1. Proses Penelitian (Safitra et al., 2022)

- c. **Penyusunan Instrumen Penelitian**  
Pada tahap ini peneliti menyusun kuesioner (angket) yang akan digunakan untuk mengumpulkan data-data dari responden berdasarkan metode pendekatan *Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)* yang ada pada referensi studi literatur.
- d. **Pengumpulan Data**
  1. **Populasi dan Sampel**  
Tahap ini dilakukan pencarian sampel berdasarkan populasi yang sudah ditentukan terlebih dahulu.
  2. **Pengembangan Instrumen**  
Tahapan ini adalah penentuan instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penyusunan kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian yaitu identitas sumber data dan kuantitatif. Data kuantitatif diambil dari pengguna aplikasi BNI Life kemudian disusun dalam satu bundel untuk disebar kepada responden.
  3. **Pengujian Instrumen**  
Tahap pengujian instrumen dilakukan dengan pengujian prasyarat dimana pengujian yang dilakukan untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas dari instrumen yang akan digunakan pada saat proses pengumpulan data.

- e. **Analisis Data**  
Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada berdasarkan metode pendekatan *Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)*.
- f. **Kesimpulan**  
Kesimpulan diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

**2.1. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah angket/kuesioner dengan membuat pertanyaan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan atau dengan istilah lain *rating scale* (skala bertingkat) yang disampaikan kepada sample dari populasi dalam hal ini adalah pengguna aplikasi BNI Life.

Kuisisioner yang diberikan terdiri dari 24 pertanyaan. Seperti pada Tabel 1 dari 24 pertanyaan tersebut telah cukup untuk menunjukkan nilai aspek *usability* yaitu *Content, organization and readability, Navigation and links, User interface design* dan *Performance and effectiveness*.

Hasil plot keempat aspek *usability* di atas terhadap 24 pertanyaan kuesioner dapat dilihat dengan link *google form* <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc21eXF7IDkVusNuDHZ4ydNpH6F33-Nb9aawFikTQAufXSa1g/viewform>

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. Analisis Aplikasi BNI Life**

*BNI Life Mobile* adalah aplikasi yang disediakan oleh PT BNI Life Insurance, sebuah perusahaan asuransi jiwa di Indonesia yang terkait dengan Bank Negara Indonesia (BNI). Aplikasi ini memungkinkan para nasabah untuk mengakses berbagai layanan asuransi jiwa secara digital melalui perangkat seluler. Berikut fitur dan penjelasan mengenai aplikasi BNI Life Mobile:

1. **Pembelian dan Pengelolaan Polis:** Nasabah dapat melakukan pembelian polis asuransi jiwa baru melalui aplikasi ini, serta mengelola polis yang sudah dimiliki, seperti pembayaran premi, perubahan data, dan lain-lain.

Tabel 1. Kuesioner Penelitian (Sodik et al., 2023)

No	Variabel
<i>Content, organization and readability</i>	
1	Aplikasi BNI <i>Life</i> mengandung materi dan topik menarik dan selalu ter- <i>update</i> .
2	Saya merasa mudah menemukan apa yang saya inginkan di dalam aplikasi BNI <i>Life</i> .
3	Isi yang terdapat dalam aplikasi BNI <i>Life</i> tersusun/terorganisasi dengan baik.
4	Saya merasa mudah membaca isi / <i>content</i> aplikasi BNI <i>Life</i> .
5	Saya merasa nyaman dan terbiasa dengan bahasa yang digunakan oleh aplikasi BNI <i>Life</i> .
6	Saya tidak perlu menggunakan <i>scroll</i> ke kiri dan ke kanan ketika membaca <i>content</i> aplikasi BNI <i>Life</i> .
<i>Navigation and links</i>	
7	Saya merasa mudah mengetahui posisi menu ketika menjelajahi aplikasi BNI <i>Life</i> .
8	Aplikasi BNI <i>Life</i> mempunyai petunjuk dan link yang mempermudah saya memperoleh informasi yang diinginkan.
9	Saya merasa mudah menjelajahi aplikasi BNI <i>Life</i> menggunakan <i>link</i> yang ada atau tombol <i>back</i> .
10	Link dalam aplikasi BNI <i>Life</i> terpelihara dengan baik.
11	Aplikasi BNI <i>Life</i> tidak terlalu banyak membuka halaman baru ketika saya menjelajahi aplikasi.
12	Penempatan <i>links</i> atau menu disusun secara standard dan mudah dikenali.
<i>User interface design</i>	
13	Desain <i>interface</i> aplikasi BNI <i>Life</i> atraktif.
14	Saya merasa nyaman dengan warna yang digunakan dalam aplikasi BNI <i>Life</i> .
15	Aplikasi BNI <i>Life</i> tidak mengandung fitur yang mengganggu seperti <i>scrolling</i> atau <i>binking teks</i> dan animasi berulang.
16	Aplikasi BNI <i>Life</i> mempunyai tampilan yang konsisten.
17	Aplikasi BNI <i>Life</i> tidak terlalu banyak mengandung <i>web advertisement</i> .
18	Desain aplikasi BNI <i>Life</i> menimbulkan ketertarikan dan mudah dipelajari cara penggunaannya.
<i>Performance and effectiveness</i>	
19	Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk <i>download file</i> atau membuka suatu halaman.
20	Saya merasa mudah membedakan links yang sudah dan belum dikunjungi.
21	Saya bisa dengan mudah mengakses aplikasi BNI <i>Life</i> setiap saat.
22	Aplikasi BNI <i>Life</i> memberi respon yang sesuai dengan harapan untuk semua aksi yang dilakukan.
23	Saya merasa efisien ketika menggunakan aplikasi BNI <i>Life</i> .
24	Aplikasi BNI <i>Life</i> selalu memberikan pesan yang jelas dan berguna ketika saya merasa tidak tahu bagaimana untuk memproses suatu hal.

2. Pengajuan Klaim: Nasabah dapat mengajukan klaim asuransi melalui aplikasi ini dengan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti surat keterangan kematian, sertifikat dokter, dan lain-lain. Proses klaim bisa lebih cepat dan efisien dengan menggunakan fitur ini.
3. Informasi Produk: Aplikasi ini menyediakan informasi lengkap mengenai produk-produk asuransi jiwa yang ditawarkan oleh BNI *Life Insurance*, termasuk manfaat, premi, persyaratan, dan lain-lain. Nasabah dapat mempelajari produk-produk tersebut sebelum memutuskan untuk membeli.
4. Notifikasi dan Pengingat: Nasabah akan menerima notifikasi melalui aplikasi ini terkait dengan jatuh tempo pembayaran premi, informasi produk terbaru, dan lain-lain. Fitur pengingat ini membantu nasabah untuk tetap terhubung dengan asuransi jiwa.

5. Pencarian Kantor Cabang: Aplikasi ini juga dapat digunakan untuk mencari lokasi kantor cabang atau agen terdekat dari BNI *Life Insurance*, sehingga nasabah dapat dengan mudah mengunjungi atau menghubungi untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, BNI *Life Mobile* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan asuransi jiwa secara digital, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam berinteraksi dengan perusahaan asuransi.

Gambar 2 merupakan menu Aplikasi BNI *Life Mobile*. Dalam menganalisis data diperlukan teknik analisis untuk menguji data. Dengan memeriksa kembali semua kuesioner yang dikembalikan oleh responden yang kemudian dilakukan tabulasi data yang menghasilkan data yang dibutuhkan guna tujuan analisis variabel-

variabel penelitian. Pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.



Gambar 2. Aplikasi BNI Life Mobile

### 3.2. Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kebenaran atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari para responden. Uji Validitas *Product Momen Pearson Correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian.

Sebelum dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu ditentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) yaitu 5% atau 0,05 dan statistik uji yang digunakan adalah (*rho-Spearman*). Nilai kritis = nilai tabel, dimana  $n = 100$   $r$  tabel,  $= r_{\alpha;(n-2)} = r_{0,05;(98)} = 0,199$ . Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa semua *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

#### 2. Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusan Uji Reliabilitas adalah Jika Nilai *Croanbach's Alpha*  $> 0.60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika Nilai *Croanbach's Alpha*  $< 0.60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Dari Tabel 3 diketahui nilai *alpha* Hasil Uji Variabel *Reliabilitas Content, Organization and Readability* sebesar 0,786, nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Navigation and*

*Links* sebesar 0,863, nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel *User Interface Design* sebesar 0,806 dan nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Performance and Effectiveness* sebesar 0,870. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari  $r$  tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah *Reliable*. Hasil pengujian reliabilitas dalam Tabel 3.

### 3.3. Analisis Data Dengan Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan diperoleh bahwa instrumen telah *valid* dan reliabel maka selanjutnya dilakukan pengujian aplikasi BNI Life Mobile dengan menggunakan *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) yang ditunjukkan pada Tabel 4. Untuk total nilai dari hasil rekapitulasi jawaban responden yaitu dapat dilihat pada Tabel 4.

Kuesioner WEBUSE memiliki nilai *range* yang disebut dengan *merit* yang mewakili setiap jawaban pada kuesioner dan mempresentasikan baik tidaknya *level usability* yang dimiliki sebuah situs. Nilai *merit* tersebut kemudian akan diakumulasikan berdasarkan kategori evaluasi *usability* WEBUSE untuk mendapatkan *mean value* yang kemudian dianggap sebagai *point usability* untuk setiap kategori.

Dari hasil perhitungan *point usability* dapat mengetahui seberapa baik tingkatan *usability* yang dimiliki setiap kategori pada evaluasi WEBUSE dengan hubungan *point usability* dan *level usability*. Berikut *point usability* yang diperoleh:

*Point usability Content, Organization, and Readability* ditampilkan pada Tabel 5. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil *point usability* sebesar 0,80 dan termasuk kategori "*Excellent*".

$$x = \frac{[\sum(\text{Merit untuk semua pertanyaan pada kategori})]}{[\text{Jumlah pertanyaan}]}$$

$$x = \frac{477,75}{600}$$

$$x = 0,80$$

*Point usability Navigation and Links* ditampilkan pada Tabel 6. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil *point usability* sebesar 0,83 dan termasuk kategori "*Excellent*".

$$x = \frac{[\sum(\text{Merit untuk semua pertanyaan pada kategori})]}{[\text{Jumlah pertanyaan}]}$$

$$x = \frac{407,00}{600}$$

$$x = 0,83$$

*Point usability User Interface Design* ditampilkan pada Tabel 7. Berdasarkan hasil perhitungan maka didapatkan hasil *point usability* sebesar 0,79 dan termasuk kategori “Good”.

$$x = \frac{[\Sigma(\text{Merit untuk semua pertanyaan pada kategori})]}{[\text{Jumlah pertanyaan}]}$$

$$x = \frac{476,00}{600}$$

$$x = 0,79$$

*Point usability Performance and Effectiveness* ditampilkan pada Tabel 8. Berdasarkan hasil perhitungan maka hasil *point usability* sebesar 0,85 dan termasuk kategori “Excellent”.

$$x = \frac{[\Sigma(\text{Merit untuk semua pertanyaan pada kategori})]}{[\text{Jumlah pertanyaan}]}$$

$$x = \frac{510,00}{600}$$

$$x = 0,85$$

Dari hasil evaluasi *usability* menggunakan metode WEBUSE, dapat diketahui bahwa semua komponen dalam aplikasi BNI *Life Mobile* sudah baik dan layak sesuai dengan aplikasi pada umumnya. Ini dibuktikan dengan perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Content, Organization, and Readability* sebesar 0,80 dan termasuk kedalam kategori “Excellent”. Kemudian perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Navigation and Links* sebesar 0,83 dan termasuk kedalam kategori “Excellent”. Begitu juga dengan perhitungan yang didapatkan hasil *point usability User Interface Design* sebesar 0,79 dan termasuk kedalam kategori “Good”. Terakhir perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Performance and Effectiveness* sebesar 0,85 dan termasuk kedalam kategori “Excellent”.

Tabel 3. Perbandingan Hasil Pengujian Reliabilitas Setiap Variabel (Hasil Pengolahan Data, 2024)

No	Variabel	Nilai Croanbach’s Alpha	r Tabel	Keterangan
1	Hasil Uji Variabel Reliabilitas <i>Content, Organization and Readability</i>	0,786	0,60	Reliable
2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Navigation and Links</i>	0,863	0,60	Reliable
3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>User Interface Design</i>	0,806	0,60	Reliable
4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Performance and Effectiveness</i>	0,870	0,60	Reliable

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan populasi 306.838 pengguna aplikasi BNI *Life* maka digunakan metode pengambilan sampel Slovin untuk mendapatkan jumlah sample dan di dapat 100 sample penelitian. Validitas instrumen penelitian terkonfirmasi karena semua item pertanyaan dianggap valid berdasarkan hasil uji validitas yang diperoleh.

Nilai *alpha* Hasil Uji Variabel *Reliabilitas Content, Organization and Readability* sebesar 0,786, nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Navigation and Links* sebesar 0,863, nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel *User Interface Design* sebesar 0,806 dan nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Performance and Effectiveness* sebesar 0,870. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah *Reliable*.

Evaluasi *usability* menggunakan metode WEBUSE, dapat diketahui bahwa semua komponen dalam aplikasi BNI *Life Mobile* sudah baik dan layak sesuai dengan aplikasi pada umumnya. Ini dibuktikan dengan perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Content, Organization, and Readability* sebesar 0,80 dan termasuk kedalam kategori.

“Excellent”. Kemudian perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Navigation and Links* sebesar 0,83 dan termasuk kedalam kategori “Excellent”. Begitu juga dengan perhitungan yang didapatkan hasil *point usability User Interface Design* sebesar 0,79 dan termasuk kedalam kategori “Good”. Terakhir perhitungan yang didapatkan hasil *point usability Performance and Effectiveness* sebesar 0,85 dan termasuk kedalam kategori “Excellent”.

Tabel 2. Perbandingan Hasil Uji Validitas (Hasil Pengolahan Data, 2024)

No	Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	<i>Content, Organization and Readability/</i> Variabel X1	Item 1	0,745	0,199	Valid
		Item 2	0,869		
		Item 3	0,784		
		Item 4	0,615		
		Item 5	0,641		
		Item 6	0,516		
2	<i>Navigation and Links/</i> Variabel X2	Item 7	0,727		
		Item 8	0,806		
		Item 9	0,840		
		Item 10	0,807		
		Item 11	0,713		
		Item 12	0,734		
3	<i>User Interface Design/</i> Variabel X3	Item 13	0,642		
		Item 14	0,713		
		Item 15	0,493		
		Item 16	0,813		
		Item 17	0,784		
		Item 18	0,827		
4	<i>Performance and Effectiveness/</i> Variabel X4	Item 19	0,686		
		Item 20	0,851		
		Item 21	0,881		
		Item 22	0,766		
		Item 23	0,711		
		Item 24	0,778		

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden (Hasil Pengolahan Data, 2024)

No	Variabel	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<i>Content, organization and readability</i>						
1	Aplikasi BNI Life mengandung materi dan topik menarik dan selalu ter-update.	41	40	18	1	0
2	Saya merasa mudah menemukan apa yang saya inginkan di dalam aplikasi BNI Life.	41	39	13	7	0
3	Isi yang terdapat dalam aplikasi BNI Life tersusun/terorganisasi dengan baik.	40	39	15	6	0
4	Saya merasa mudah membaca isi / content aplikasi BNI Life.	39	45	13	3	0
5	Saya merasa nyaman dan terbiasa dengan bahasa yang digunakan oleh aplikasi BNI Life.	45	39	11	5	0
6	Saya tidak perlu menggunakan scroll ke kiri dan ke kanan ketika membaca content aplikasi BNI Life.	47	28	22	3	0
<i>Navigation and links</i>						
7	Saya merasa mudah mengetahui posisi menu ketika menjelajahi aplikasi BNI Life.	43	39	17	1	0
8	Aplikasi BNI Life mempunyai petunjuk dan link yang mempermudah saya memperoleh informasi yang diinginkan.	51	34	12	3	0
9	Saya merasa mudah menjelajahi aplikasi BNI Life menggunakan link yang ada atau tombol back.	52	32	13	3	0
10	Link dalam aplikasi BNI Life terpelihara dengan baik.	55	31	13	1	0
11	Aplikasi BNI Life tidak terlalu banyak membuka halaman baru ketika saya menjelajahi aplikasi.	45	35	17	3	0
12	Penempatan links atau menu disusun secara standard dan mudah dikenali.	56	25	18	1	0
<i>User interface design</i>						
13	Desain interface aplikasi BNI Life atraktif.	48	33	17	2	0
14	Saya merasa nyaman dengan warna yang digunakan dalam ap-	41	37	14	8	0

	likasi BNI <i>Life</i> .						
15	Aplikasi BNI <i>Life</i> tidak mengandung fitur yang mengganggu seperti scrolling atau binking teks dan animasi berulang.	37	45	13	5	0	
16	Aplikasi BNI <i>Life</i> mempunyai tampilan yang konsisten.	40	46	11	2	1	
17	Aplikasi BNI <i>Life</i> tidak terlalu banyak mengandung web advertisement.	42	35	17	6	0	
18	Desain aplikasi BNI <i>Life</i> menimbulkan ketertarikan dan mudah dipelajari cara penggunaannya.	43	37	14	6	0	
<i>Performance and effectiveness</i>							
19	Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk <i>download file</i> atau membuka suatu halaman.	47	37	14	2	0	
20	Saya merasa mudah membedakan links yang sudah dan belum dikunjungi.	52	36	8	4	0	
21	Saya bisa mudah mengakses aplikasi BNI <i>Life</i> setiap saat.	55	33	9	3	0	
22	Aplikasi BNI <i>Life</i> memberi respon yang sesuai dengan harapan untuk semua aksi yang dilakukan.	62	27	10	1	0	
23	Saya merasa efisien ketika menggunakan aplikasi BNI <i>Life</i> .	50	37	11	2	0	
24	Aplikasi BNI <i>Life</i> selalu memberikan pesan yang jelas dan berguna ketika saya merasa tidak tahu bagaimana untuk memproses suatu hal.	62	27	10	1	0	

Tabel 4. Total Nilai Rekapitulasi Jawaban (Hasil Pengolahan Data, 2024)

No	Variabel	SS	S	CS	TS	STS	Total Nilai
1	<i>Content, organization and readability</i>	253	230	92	25	0	600
2	<i>Navigation and links</i>	302	196	90	12	0	600
3	<i>User interface design</i>	251	233	86	29	1	600
4	<i>Performance and effectiveness</i>	328	197	62	13	0	600

Tabel 5. Jumlah Merit *Content, Organization, and Readability* (Hasil Pengolahan Data, 2024)

Indikator	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah Merit
Item 1	41,00	30,00	9,00	0,25	0,00	80,25
Item 2	41,00	29,25	6,50	1,75	0,00	78,50
Item 3	40,00	29,25	7,50	1,50	0,00	78,25
Item 4	39,00	33,75	6,50	0,75	0,00	80,00
Item 5	45,00	29,25	5,50	1,25	0,00	81,00
Item 6	47,00	21,00	11,00	0,75	0,00	79,75
Jumlah Merit						477,75

Tabel 6. Jumlah Merit *Navigation and Links* (Hasil Pengolahan Data, 2024)

Indikator	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah Merit
Item 7	43,00	29,25	8,50	0,25	0,00	81,00
Item 8	51,00	25,50	6,00	0,75	0,00	83,25
Item 9	52,00	24,00	6,50	0,75	0,00	83,25
Item 10	55,00	23,25	6,50	0,25	0,00	85,00
Item 11	45,00	26,25	8,50	0,75	0,00	80,50
Item 12	56,00	18,75	9,00	0,25	0,00	84,00
Jumlah Merit						497,00

Tabel 7. Jumlah Merit *User Interface Design* (Hasil Pengolahan Data, 2024)

Indikator	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah Merit
Item 13	48,00	24,75	8,50	0,50	0,00	81,75
Item 14	41,00	27,75	7,00	2,00	0,00	77,75
Item 15	37,00	33,75	6,50	1,25	0,00	78,50
Item 16	40,00	34,50	5,50	0,50	0,00	80,50
Item 17	42,00	26,25	8,50	1,50	0,00	78,25
Item 18	43,00	27,75	7,00	1,50	0,00	79,25
Jumlah Merit						476,00

Tabel 8. Jumlah *Merit Performance and Effectiveness* (Hasil Pengolahan Data, 2024)

Indikator	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah Merit
Item 19	47,00	27,75	7,00	0,50	0,00	82,25
Item 20	52,00	27,00	4,00	1,00	0,00	84,00
Item 21	55,00	24,75	4,50	0,75	0,00	85,00
Item 22	62,00	20,25	5,00	0,25	0,00	87,50
Item 23	50,00	27,75	5,50	0,50	0,00	83,75
Item 24	62,00	20,25	5,00	0,25	0,00	87,50
Jumlah Merit						510,00

Tabel 9. *Point Usability* Masing-Masing Variabel (Hasil Pengolahan Data, 2024)

No	Variabel (x)	Nilai <i>Point Usability</i>	Kategori
1	Variabel <i>Content, Organization and Readability</i>	0,80	<i>Excellent</i>
2	Variabel <i>Navigation and Links</i>	0,83	<i>Excellent</i>
3	Variabel <i>User Interface Design</i>	0,79	<i>Good</i>
4	Variabel <i>Performance and Effectiveness</i>	0,85	<i>Excellent</i>

### DAFTAR PUSTAKA

- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefi, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal SAINTEKOM*, 10(1), 65. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v10i1.131>
- Safitra, A. U., Aji, A. M. B., Lubis, B. O., & Santoso, B. (2022). Evaluasi Mobile Banking dengan Pendekatan Use Questionnaire dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin*, 8(2), 148–164.
- Schaduw, F. E., Carolina, I., Haidir, A., Lubis, B. O., & Marita, L. S. (2023). Evaluasi Aplikasi Hospitality pada Hotel dengan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin*, 9(1), 361–375.
- Simatupang, H. W. Z., Widowati, S., Riskiana, R. R., & Alitu, A. F. (2022). Evaluasi Usability Website dengan Website Usability Evaluation tool dan Importance-Performance Analysis. *Februari*, 21(1), 104–115.
- Sodik, Aji, A. M. B., Lubis, B. O., & Susanti, M. (2023). Evaluasi Usability Website LPPI Dengan Pendekatan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.*, 7(2), 269–279. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i2.1044>
- Sriyeni, Y. (2022). Analisis Usability Aplikasi Investasi Digital Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 13(2), 88–93. <https://doi.org/10.36982/jiig.v13i2.2294>
- Wiratama, D., & Fatmasari, F. (2022). Evaluasi Usability Website Pengadilan Negeri Prabumulih Menggunakan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 8(2), 87–100.