

## Analisis dan Evaluasi *Usability* Website Bank Woori Saudara Indonesia Menggunakan Metode *Usability Testing*

Mutiara Putri Anjani<sup>1</sup>, Ika Kurniawati<sup>2\*</sup>, Fachri Amsury<sup>3</sup>, Heriyanto<sup>4</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri  
e-mail: <sup>1</sup>mutiaraptrn@nusa.ac.id, <sup>2\*</sup>ika.iki@nusamandiri.ac.id

<sup>3,4</sup> Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika  
e-mail: <sup>3</sup>fahri.fcy@bsi.ac.id, <sup>4</sup>heriyanto.hio@bsi.ac.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
20-04-2025	16-05-2025	16-06-2025

**Abstrak** - Website Bank Woori Saudara (BWS) yang mulai aktif sejak 2014 hingga penelitian ini dilakukan masih dalam tahap pengembangan dan belum pernah dievaluasi dengan menyeluruh. Sebagai platform digital yang mendukung aktivitas perbankan, website BWS menyediakan berbagai informasi dan layanan. Salah satu aspek terpenting yang menentukan kualitas sebuah website adalah *usability* atau kegunaan. Evaluasi terhadap kegunaan dan efektivitas website menjadi penting untuk meningkatkan kemudahan serta loyalitas pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah pada website BWS dengan menerapkan metode *Usability Testing* berdasarkan lima aspek, yaitu aspek *Learnability* (kegunaan), *Memorability* (kemudahan dalam mengingat), *Efficiency* (efisiensi), *Error* (pencegahan kesalahan) dan *Satisfaction* (kepuasan pengguna). Metode pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung, wawancara, dan angket secara daring. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 user, sementara analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan uji *Independent Sample T-Test* menggunakan SPSS. Hasil evaluasi *usability* pada website BWS mengindikasikan bahwa variabel *Learnability*, *Efficiency*, dan *Errors* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sebaliknya, *Memorability* tidak menunjukkan pengaruh signifikan dan perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan *usability* secara keseluruhan, disarankan agar website BWS memperbarui informasi, memperbaiki fitur yang ada, menambahkan fitur “Daftar” dan “Search Engine”, serta meningkatkan aspek *Efficiency* dan mengurangi kesalahan (*Errors*), sambil tetap menjaga aspek *Memorability*. Evaluasi juga perlu dilakukan secara berkala dengan melibatkan pengguna secara langsung. Dapat disimpulkan penelitian ini menekankan bahwa peningkatan aspek *usability* seperti pembaruan informasi, efisiensi navigasi, dan minimisasi kesalahan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga website BWS dapat memenuhi standar *usability* yang baik dan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan perbankan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Analisis, evaluasi, *usability testing*, website.

**Abstract** - The Bank Woori Saudara (BWS) website, which has been active since 2014, is still in the development stage and has never been thoroughly evaluated. As a digital platform that supports banking activities, the BWS website provides various information and services. One of the most important aspects that determine the quality of a website is usability. Evaluation of the usability and effectiveness of a website is important to enhance user convenience and loyalty. This research aims to identify issues on the BWS website by applying the Usability Testing method based on five aspects, namely Learnability, Memorability, Efficiency, Error, and Satisfaction. Data collection methods were conducted through direct observation, interviews, and online questionnaires. The determination of the sample size used the Simple Random Sampling technique with a total of 100 respondents, while data analysis was conducted using descriptive statistics and the Independent Sample T-Test using SPSS. The results of the usability evaluation on the BWS website indicate that the variables Learnability, Efficiency, and Errors have a significant impact on user satisfaction levels. On the other hand, Memorability does not show a significant impact and needs to be improved. To improve overall usability, it is recommended that the BWS website updates its information, fixes existing features, adds "List" and "Search Engine" features, and enhances the Efficiency aspect while reducing errors, all while maintaining the Memorability aspect. Evaluation should also be conducted periodically by involving users directly. It can be concluded that this research emphasizes that improving usability aspects such as information updates, navigation efficiency, and error minimization can enhance user satisfaction, thereby enabling the BWS website to meet good usability standards and contribute positively to the overall quality of banking services.

Keyword : Analysis, evaluation, Usability Testing, Website.

## PENDAHULUAN

Dengan kemajuan teknologi informasi, website kini menjadi cara cepat untuk mencari dan mengakses informasi di internet, berfungsi sebagai media yang menampilkan berbagai dokumen multimedia seperti teks, gambar, dan video, serta dapat diakses melalui browser menggunakan HTTP (Suryawan et al., 2022). Di industri perbankan, website tidak hanya menampilkan informasi produk dan layanan, tetapi juga informasi penting yang diatur oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (Lilis L. Rajaguguk, Budiharto, 2017). Website Bank Woori Saudara (BWS) diluncurkan pada tahun 2014 dan masih dalam tahap pengembangan serta belum dievaluasi secara menyeluruh hingga saat penelitian ini dilakukan. Sebagai platform digital yang mendukung kegiatan perbankan, website BWS bertujuan untuk menyediakan informasi dan layanan kepada nasabah dan calon nasabah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan beberapa kendala, permasalahan seperti informasi lokasi ATM yang tidak terupdate, tidak adanya fitur live chat, registrasi, dan pencarian, serta letak fungsi login yang kurang strategis, menunjukkan perlunya evaluasi mendalam. Metode *usability testing* dapat digunakan untuk mengevaluasi aspek *usability* terhadap kepuasan pengguna. *Usability* memegang peranan penting dalam mengukur kemudahan penggunaan dan kegunaan suatu *website*.

Analisis perbandingan dengan bank lain menunjukkan bahwa fitur *login* BWS tidak tersedia di halaman utama, pengguna harus mencari "*Internet Banking*" di sisi kanan lalu klik "*Individual/Bisnis*" dan fitur login baru terlihat. Halaman "*Karir*" di "*Tentang BWS*" tidak memiliki "*Daftar*" atau "*Search Engine*", menghambat pencarian pekerjaan berdasarkan lokasi, berbeda dengan *website* pada bank lain yang menyediakan fitur ini. Saat ini belum adanya evaluasi terhadap *website* *bankwoorisaudara.com*. Dalam hal ini, perlu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna sebagai bagian dari pengembangan *website* BWS. Evaluasi *usability* diperlukan untuk memastikan fungsi yang tepat dan sesuai dengan harapan pengguna saat digunakan.

Pengujian *usability* merupakan suatu metode evaluasi produk dengan cara mengujinya secara langsung kepada pengguna. *Usability testing* merupakan atribut yang digunakan untuk mengevaluasi kegunaan antarmuka suatu *website* (Larasati, 2020). *Usability* terdiri dari lima komponen, yaitu: *Learnability* (kegunaan), *Memorability* (kemudahan dalam mengingat), *Efficiency* (efisiensi), *Error* (pencegahan kesalahan) dan *Satisfaction* (kepuasan pengguna) (Fadila Nurlatifah & 1, 2024). Metode ini akan membantu mengidentifikasi masalah *usability*, meningkatkan efisiensi penggunaan, dan mengetahui *usability* pada *website* BWS.

Berdasarkan penelitian sebelumnya diantaranya oleh (Sri Hijriah & Dedi Irawan, 2023), melakukan evaluasi *usability* web E-Government Kecamatan Sungai Pinang, fokusnya adalah pada kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bagaimana *usability testing* dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan *website* yang berfungsi untuk layanan publik mirip dengan cara yang diusulkan untuk *website* BWS. Hasil yang menunjukkan *Learnability* yang tinggi menekankan pentingnya kemudahan penggunaan dalam mencapai kepuasan pengguna (Farzah & Oktaviana, 2022). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Budiyanto & Kurniawati, 2024) mengevaluasi aspek *usability* pada *website* PPID Kemenparekraf/Baparekraf dengan tujuan menilai tingkat kemudahan penggunaan serta kepuasan penggunaannya. Berdasarkan hasil studi tersebut, ditemukan bahwa faktor *understandability*, *learnability*, dan *operability* memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, sementara faktor *attractiveness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Penelitian ini mengkaji bagaimana berbagai aspek *usability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna serta relevansi penggunaan alat analisis seperti SPSS dalam menilai aplikasi. Temuan ini memberikan dasar bagi penerapan metode serupa dalam evaluasi *website* BWS guna meningkatkan fungsionalitas dan kepuasan pengguna. Tujuan dari studi ini untuk menganalisis dan menilai tingkat *usability* pada *website* BWS melalui pendekatan *Usability Testing*, yaitu metode evaluasi yang melibatkan pengujian langsung oleh pengguna. *Usability* dalam penelitian ini mencakup lima aspek utama, yaitu aspek *Learnability* (kegunaan), *Memorability* (kemudahan dalam mengingat), *Efficiency* (efisiensi), *Error* (pencegahan kesalahan) dan *Satisfaction* (kepuasan pengguna). Metode ini diharapkan dapat membantu mengidentifikasi permasalahan *usability*, meningkatkan efisiensi penggunaan, serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat *usability* pada *website* BWS. Hasil penelitian nantinya diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui enam tahapan sistematis. Tahap pertama adalah identifikasi masalah, yang dilakukan dengan mengamati *website* Bank Woori Saudara serta membandingkannya dengan beberapa *website* perbankan lain guna mengidentifikasi potensi isu terkait aspek *usability*. Tahap kedua, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner

kepada pengguna website. Pada tahap ketiga, ditentukan metode penelitian yang akan diterapkan untuk mengevaluasi tingkat usability, disertai dengan pemilihan populasi dan sampel menggunakan teknik Simple Random Sampling. Selanjutnya, tahap keempat melibatkan penyebaran kuesioner secara online dan pengumpulan data yang kemudian dianalisis guna menguji validitas serta reliabilitas alat ukur penelitian. Pada tahap kelima, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi linier berganda yang digunakan memenuhi persyaratan statistik yang berlaku. Terakhir, tahap keenam berfokus pada penarikan kesimpulan dan penyusunan saran berdasarkan hasil analisis yang bertujuan untuk memberikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan tingkat usability pada website BWS. Alur lengkap tahapan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah, penulis mengamati website Bank Woori Saudara dan membandingkannya dengan website perbankan lain seperti Bank BCA, Hana Bank, dan Bank Mandiri. Ditemukan masalah usability yang mencakup: kurang jelasnya tujuan pada menu (halaman login tidak tersedia di halaman utama), informasi yang tidak terupdate (lokasi ATM yang salah), tautan yang tidak dapat diakses, navigasi yang membingungkan, serta tidak adanya fitur pencarian. Masalah-masalah ini berkaitan dengan atribut learnability, efficiency,

errors, memorability, dan satisfaction, yang mengindikasikan perlunya perbaikan untuk meningkatkan usability dan kepuasan pengguna.

Ruang lingkup penelitian ini menganalisis aspek-usabilitas website BWS dengan fokus pada *Learnability*, *Memorability*, *Efficiency*, *Errors*, dan *Satisfaction* menggunakan pendekatan non-parametrik. Data dikumpulkan melalui survei dan wawancara dengan pengguna website, analisis dilakukan menggunakan SPSS menerapkan analisis statistik deskriptif dan *Independent Sample T-Test*. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna website dan tidak mencakup pengembang atau manajemen BWS.

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diajukan sebagai jawaban atas permasalahan dalam penelitian. Dalam studi ini, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

- H1: Terdapat dugaan bahwa *Learnability* memiliki pengaruh positif terhadap *Satisfaction*.
- H2: Terdapat dugaan bahwa *Memorability* memberikan dampak positif terhadap *Satisfaction*.
- H3: Terdapat dugaan bahwa *Efficiency* berkontribusi positif terhadap *Satisfaction*.
- H4: Terdapat dugaan bahwa *Errors* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*.
- H5: Terdapat dugaan bahwa *Learnability* (kegunaan), *Memorability* (kemudahan dalam mengingat), *Efficiency* (efisiensi), *Error* (pencegahan kesalahan) secara simultan berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*.

### 1. Pengumpulan Data

Pada studi ini penulis melakukan observasi dan wawancara dengan pegawai BWS dari tim audit dan IT, serta meneliti literatur relevan untuk menentukan tujuan penelitian. Data diperoleh melalui wawancara, observasi situs web bankwoorisaudara.com, dan penelusuran literatur. Penelitian ini menerapkan model dengan jenis kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner *daring* yang disebarakan menggunakan google formulir.

### 2. Penentuan Populasi dan Sampel

Menurut (Fadila Nurlatifah, 2024), populasi diartikan sebagai himpunan objek atau subjek yang memiliki karakteristik khusus dan menjadi pusat perhatian dalam sebuah penelitian. Dalam studi ini, pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel secara acak acak (Evans Fuad, Regiolina, 2021). Untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan, digunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 0,1 atau 10% (Sausan et al., 2023). Dalam riset pasar atau survei pelanggan, margin error 10% bisa diterima karena memberikan informasi yang cukup untuk pengambilan keputusan bisnis dalam waktu singkat dan dengan anggaran terbatas. Populasi didapatkan

dari total pengunjung mulai bulan Januari 2024 – Maret 2024 setelah di jumlahkan total pengunjung 69.000 orang kemudian dihitung dengan rumus *slovin* guna mendapatkan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{69.000}{1+(69.000)0.1}$$

$$n = 69.000/691$$

$$n = 99.8552821997$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tersebut, jumlah sampel yang diperoleh adalah 99,85 dan dibulatkan menjadi 100. Dengan demikian, penelitian ini melibatkan 100 responden.

### 3. Penyebaran Kuisisioner

Kuesioner disusun sebagai sebuah sarana pendukung penelitian dengan melakukan penyebaran kepada partisipan, kemudian diisi berdasarkan jawaban yang tersedia. Kuesioner ini berfungsi untuk mengumpulkan data utama dan disebarluaskan secara daring melalui *Google Form* kepada pengguna website BWS. Partisipan diarahkan terlebih dahulu untuk mengakses website [bankwoorisaudara.com](http://bankwoorisaudara.com) kemudian mengisi serta menuangkan pendapatnya pada pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini, digunakan Skala Likert untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti, dengan lima tingkat penilaian, setiap pilihan jawaban diberi skor dalam rentang 1 sampai 5 (Setiawan & Widyanto, 2018).

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

Aspek	Indikator
Learnability [A]	A1 Website BWS mudah dipelajari.
	A2 Saya dengan mudah dan cepat menerima informasi secara detail dan juga spesifik pada website BWS.
	A3 Pada saat menggunakan website BWS saya tidak membutuhkan instruksi khusus.
Memorability [B]	B1 Website BWS mudah diingat.
	B2 Saya dapat dengan mudah mengetahui dan mengingat arah navigasi dan fitur pada Website BWS.
	B3 Saya mampu dengan mudah memahami isi dan informasi yang ada pada website BWS.
Efficiency [C]	C1 Kecepatan akses menu pada website BWS cepat.
	C2 Saya dengan mudahnya memperoleh informasi yang ada di website BWS sehingga saya tidak perlu datang ke kantor BWS.
	C3 Saya mampu langsung menemukan informasi yang saya ingin cari dari awal membuka pada Website BWS.

Errors [D]	D1 Website BWS tidak error saat digunakan.
	D2 Saya tidak menemukan menu yang error atau tidak sesuai dengan fungsinya pada Website BWS.
	D3 Saya merasa puas saat menggunakan website BWS karena informasi yang di berikan valid.
Satisfaction [E]	E1 Tampilan website BWS menarik.
	E2 Website bekerja sesuai dengan yang diharapkan.
	E3 Saya dapat menemukan fitur dan menu yang saya cari seperti menu pencarian pada website BWS.

### 4. Pengujian Data dan Analisis

1) Analisis data dengan pendekatan Skala Likert  
Analisis data dengan pendekatan *Skala Likert*, indikator penelitian menggunakan 5 komponen dari *usability testing*. Salah satu teknik untuk mengevaluasi kualitas guna menentukan tingkatnya adalah skala Likert. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner ini digunakan untuk memvisualkan karakteristik aspek yang menjadi variabel dalam penilaian kegunaan (Larasati, 2020).

#### 2) Uji Validitas

Uji Validitas merupakan bagian dari proses penentuan sebuah sarana evaluasi misalnya pertanyaan dalam kuesioner apakah memiliki validitas atau tidak. Kepercayaan terhadap data yang diperoleh didapat dari sebuah sarana penelitian yang sudah valid dengan kriteria ukuran nilai validitas yang tinggi. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5%, berikut merupakan kriteria pengujianya:

- a. Hipotesis nol (H0) dianggap valid jika nilai koefisien korelasi yang dihitung (rhitung) lebih besar dari nilai koefisien korelasi pada tabel (r tabel). Ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan valid. Sebaliknya, H0 dinyatakan tidak valid jika r hitung lebih kecil dari atau sama dengan r tabel.
- b. Prosedur penetapan nilai R tabel adalah dengan menerapkan aturan:  $R \text{ tabel} = df (N - 2)$ , melalui tingkat signifikansi uji dua arah. misalnya,  $R \text{ tabel} = df (13 - 2, 0,05)$ . Untuk meraih nilai R tabel dengan cara mengamati ditebal R. Sebuah item pertanyaan dinyatakan **valid** jika hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai kurang dari 0,05 (atau 5%). Sebaliknya, item pertanyaan dianggap **tidak valid** apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 (Mashuri et al., 2022).

#### 3) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas mengukur konsistensi tanggapan partisipan terhadap unsur-unsur pertanyaan kuesioner. pengujian Reliabilitas diperlukan guna mengamati seberapa akurat dan dapat diandalkannya alat bantu penelitian. Tingkat keandalan suatu instrumen (Cronbach's Alpha)

dikatakan **tidak sesuai** jika nilainya di bawah 0,6. Sebaliknya, instrumen tersebut dianggap **diterima** jika nilainya mencapai 0,7 atau lebih (Mashuri et al., 2022).

4) Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar sebagai pemenuhan syarat regresi guna memastikan model regresi sudah sesuai.

a. Uji Normalitas

Model regresi berdistribusi normal membutuhkan uji normalitas guna mengevaluasi hasil tersebut termaksud dalam variabel independen atau dependen. Untuk menentukan apakah suatu kumpulan data memiliki distribusi normal, dapat dengan membandingkan data uji dengan data normal baku menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Kriteria untuk uji ini sebagai berikut: data dianggap berdistribusi normal jika nilai probabilitas (sig) lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, data dinyatakan tidak berdistribusi normal jika nilai probabilitas (sig) kurang dari 0,05 (Nanincova, 2019).

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan salah satu jenis penelitian yang menunjukkan adanya hubungan linier antara variabel independen dalam satu regresi. Nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) merupakan nilai acuan dari pengujian multikolinieritas. meningkatnya nilai VIF, mempengaruhi tingkat multikolinieritas antar variabel independen menjadi semakin meningkat (Nanincova, 2019).

c. Uji Heteroskedastisitas

Cara mendeteksi ketidaksamaan varian residual dalam model regresi dengan menggunakan uji multikolinieritas, dapat mempengaruhi efisiensi dan akurasi estimasi parameter (Nanincova, 2019).

d. Uji Otokorelasi

Otokorelasi adalah keterkaitan observasi diantara satu dan lainnya, yang dapat dideteksi menggunakan uji otokorelasi. Uji otokorelasi adalah metode populer untuk mendeteksi kaitan kesalahan data dalam periode spesifik berkorelasi pada periode lain.

e. Pengujian Hipotesis

Pemenuhan hubungan antar variabel merupakan dua gambaran yang baik bagi hipotesis, guna menyediakan pedoman cara pengujian relasi tersebut. Apabila terdapat lebih dari satu variabel independen maka dalam melakukan uji hipotesis mengimplementasikan regresi linier berganda. Analisis statistik untuk Tahap uji relasi disebut sebagai Regresi Linier Berganda dimana mempengaruhi diantara satu atau lebih dari dua nilai variabel bebas atau variabel estimator atau variabel independen kepada satu variabel terhubung atau variabel dependent atau variabel. Pada aturan ekonometrika dijelaskan:  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X1 dan X2 = variabel bebas

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien, dan e = error term

Pengujian hipotesis menerapkan regresi linier berganda sebab memiliki satu atau lebih dari 2 variabel independen. Penelitian ini mencakup lima variabel. Dari 5 variabel diatas terdapat 2 jenis *variable* dalam penelitian ini. *Learnability* (X1), *Memorability* (X2), *Efficiency* (X3), *Error* (X4) sebagai *variable independent*, dan *Satisfaction* (Y) sebagai *variable dependent*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner penelitian ini memuat 15 pertanyaan, dibagi rata menjadi 3 pertanyaan untuk setiap aspek: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Penilaian terhadap kuesioner ini dilakukan oleh 100 responden. Berikut ini merupakan data sebaran karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 2 – 4.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

	Usia	Responden	Persentase
Valid	Pria	39	39%
	Wanita	61	61%
	Total	100	100 %

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan usia

	Usia	Responden	Persentase
Valid	20-30 tahun	47	47%
	30-58 tahun	37	37%
	59-70 tahun	16	16%
	Total	100	100 %

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Nasabah

Ket	Jenis	Responden	Persentase
Valid	Nasabah Pensiun	20	20%
	Nasabah Deposito	5	5%
	Nasabah Kredit	20	20%
	Nasabah Payroll	8	8%
	Nasabah Tabungan	23	23%
	Non Nasabah	24	24%
	Total	100	100%

Bersumber dari komponen setiap pertanyaan serta keseluruhan statistik guna mendapatkan nilai mean, dapat diperoleh data seperti berikut:

Tabel 5. Mean

Variabel	N	Min	Max	Mean	Persentase
Learnability [A1]	100	1	5	3,45	69%
Learnability [A2]	100	1	5	3,26	65%
Learnability [A3]	100	1	5	3,09	62%
Memorability [B1]	100	1	5	3,16	63%
Memorability [B2]	100	1	5	3,12	62%
Memorability [B3]	100	1	5	3,37	67%
Efficiency [C1]	100	1	5	3,67	73%
Efficiency [C2]	100	1	5	3,05	61%
Efficiency [C3]	100	1	5	2,92	58%
Errors [D1]	100	1	5	3,55	71%
Errors [D2]	100	1	5	3,44	69%
Errors [D3]	100	1	5	3,32	66%
Satisfaction [E1]	100	1	5	3,42	68%
Satisfaction [E2]	100	1	5	3,57	71%
Satisfaction [E3]	100	1	5	2,83	57%

### 1. Hasil Uji Validitas

Berlandaskan uji validitas dilakukan pengamatan R-Tabel dari tabel distribusi nilai dan signifikansi menerapkan kriteria r tabel dengan level signifikansi 0,05 (5%) bersama partisipan yang berjumlah 100 orang, kemudian diperoleh R-Tabel 0,195. Berlandaskan hasil uji validasi, R-Hitung memperoleh nilai lebih tinggi dari R-Tabel, maka dapat dikatakan valid, dijelaskan pada tabel 6.

Tabel 6. Uji Validitas

Instrumen	N	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Learnability [A1]	100	0,820	0,195	Valid
Learnability [A2]	100	0,861	0,195	Valid
Learnability [A3]	100	0,737	0,195	Valid
Memorability [B1]	100	0,757	0,195	Valid
Memorability [B2]	100	0,865	0,195	Valid
Memorability [B3]	100	0,831	0,195	Valid
Efficiency [C1]	100	0,604	0,195	Valid
Efficiency [C2]	100	0,826	0,195	Valid
Efficiency [C3]	100	0,814	0,195	Valid
Errors [D1]	100	0,681	0,195	Valid
Errors [D2]	100	0,542	0,195	Valid
Errors [D3]	100	0,793	0,195	Valid
Satisfaction [E1]	100	0,657	0,195	Valid
Satisfaction [E2]	100	0,816	0,195	Valid
Satisfaction [E3]	100	0,740	0,195	Valid

Dinyatakan pada data *Corrected Item-Total Correlation* diukur dengan r tabel. Ketika nilai *Corrected Item-Total Correlation* > r tabel dapat dinyatakan data itu valid, ketika nilai *Corrected Item-Total Correlation* < r tabel dapat dinyatakan data tidak valid. Berlandaskan perhitungan tabel 6 menerangkan bahwa tiap-tiap komponen pertanyaan dapat dikatakan valid, sebab nilai r hitung lebih tinggi dibandingkan r tabel.

### 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam SPSS dapat diukur menggunakan pendekatan nilai *Alpha Cronbach*. Tabel 7 menjelaskan hasil dari pengujian reliabilitas. *Alpha Cronbach* diterapkan untuk menguji reliabilitas, bobot *Alpha Cronbach reliabel* jika nilai *Alpha*  $\geq 0,6$ . Hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*, nilai dari setiap variable lebih besar dari nilai kriteria diatas yaitu  $\geq 0,06$  maka dapat dinyatakan bahwa hasil pengujian variabel tersebut *reliable* karena lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil uji diperoleh hasil 0.942, dapat dikategori “sangat dapat dipercaya”. Dengan demikian 100 % hasil penilaian dari 100 responden dikatakan valid dan reliabel.

Tabel 7. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
Learnability	0,942	0,6	reliable
Memorability	0,942	0,6	reliable
Efficiency	0,943	0,6	reliable
Errors	0,950	0,6	reliable
Satisfaction	0,944	0,6	reliable

Berdasarkan tingkat usabilitas website BWS menerapkan pendekatan *skala Likert*, maka dicapai data demikian:

Perolehan keseluruhan mean:

- Aspek *Learnability* 3,27 dikatakan kurang setuju atau cukup.
- Aspek *Memorability* 3,22 dikatakan kurang setuju atau cukup.
- Aspek *Efficiency* 3,21 dikatakan kurang setuju atau cukup.
- Aspek *Error* 3,44 dikatakan kurang setuju atau cukup.
- Aspek *Satisfaction* 3,27 dikatakan kurang setuju atau cukup.

### 3. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas  
Uji Normalitas mengimplementasikan uji *Kolmogorov – Smirnov test*. Kriteria pengujian bobot probabilitas (*sig*) > 0,05. Metode uji *Kolmogorov – Smirnov test* guna menunjang atau memvalidasi perolehan uji normalitas *p-plot* menyatakan distribusi normal, dapat disimpulkan uji *Kolmogorov – Smirnov test* pada tabel 8.

Tabel 8. Uji Normalitas

Nilai Kolmogorov Smirnov	Nilai Signifikan	Nilai Alpha	Keterangan
0,085	0,069	0,05	Normal

Berdasarkan tabel 8, dinyatakan besarnya bobot keseluruhan uji normalitas menerapkan *Kolmogorov – Smirnov* yaitu 0,085 serta tingkat signifikan sebesar 0,069. Dengan demikian, dapat dikimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal serta melengkapi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinieritas

Regresi dinyatakan baik bila tidak terjadi kolerasi antara variabel independen bobot *VIF* < 10 dari hasil uji tabel 9, diperoleh bobot *VIF* lebih rendah dari 10 maka pada uji ini dapat dinyatakan valid.

Tabel 9. Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF
X1 Learnability	5,897
X2 Memorability	5,048
X3 Efficiency	4,547
X4 Errors	1,485

3) Uji Otokorelasi

Untuk memastikan model regresi kita baik, tidak boleh ada masalah autokorelasi. Kriteria yang umum digunakan adalah  $DU < DW < 4-DU$ , di mana *DU* dan *DW* adalah nilai Durbin-Watson. Berdasarkan *output* pada Gambar 9, nilai Durbin-Watson adalah **2,139**. Untuk menginterpretasikan nilai ini, kita memerlukan dua nilai bantu dari tabel Durbin-Watson, yaitu nilai *DU* dan *DL*. Baik bobot tabel durbin watson memakai  $N=100$  dan  $K=5$  Karenanya, dapat teridentifikasi bobot  $DL = 1,5710$ , dan  $DU = 1,7804$ , jadi bobot  $4-du = 2,2196$  dan bobot  $4-dl = 2,429$  sehingga teramati bobot nilai durbin watson statistik ialah 2,139 terletak diantara *dl* dan *du*. Karenanya, bias disimpulkan bobot nilai  $DU < DW < 4-DU$  ( $1,5710 < 2,139 < 2,2196$ ) uji dikatakan valid.

4. Pengujian Hipotesis

Gambar 2 merupakan hasil Uji Statistik t (uji Signifikansi Parsial).

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.529	.588		.898	.371
	Learnability	.182	.091	.210	2.003	.048
	Memorability	.160	.088	.176	1.807	.074
	Efficiency	.432	.084	.474	5.139	<.001
	Errors	.175	.066	.140	2.649	.009

a. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 2. Hasil Uji T

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat pada gambar 2, variable *Learnability* (X1), *Memorability* (X2), *Efficiency* (X3) dan *Error* (X4) signifikan pada  $\alpha = 5\%$  pada distribusi nilai t-table rumus menentukan t tabel yaitu sebagai berikut:

$$Df = (\alpha / 2) = (0,05 / 2) = 0,025$$

$$Df = n - k - 1 = 100 - 4 - 1 = 95$$

$$t = 0,025 : 95 = 1.985$$

f tabel mampu ditetapkan dengan aturan:

$$df1 = (k - 1) \quad df2 = (n - k - 1)$$

$$df1 = (4 - 1) = 3 \quad df2 = (100 - 4 - 1) = (96 - 1)$$

$$df = 3;96 \quad f = 2,699$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa:

- 1) Aspek *Learnability* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*. yaitu  $2.003 > 1.985$  dan signifikansi  $0,048 < 0,05$ .
- 2) Aspek *Memorability* berpengaruh negatif terhadap *Satisfaction* yaitu  $1.807 < 1.985$  dan signifikansi  $0,074 > 0,05$ .
- 3) Aspek *Efficiency* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* yaitu  $5.139 > 1.985$  dan signifikansi  $0,001 < 0,05$ .
- 4) Aspek *Error* berpengaruh positif pada *Satisfaction* yaitu  $2.649 < 1.985$  dan signifikansi  $0,009 > 0,05$ .

Berdasarkan Uji F dapat dijelaskan pada gambar 3, diperoleh bobot nilai signifikan untuk uji F yaitu 0,001 lebih rendah dari nilai signifikan yang ditetapkan adalah 0,05, dan bobot nilai F dikalkulasi senilai 110.012 lebih tinggi dari 2,699. Berlandaskan hasil nilai menyatakan Aspek Kemudahan Belajar (X1), Kemudahan Mengingat (X2), Efisiensi (X3), Kesalahan (X4), dengan bersamaan mendapati pengaruh bagi kepuasan partisipan *Satisfaction* (Y).

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	650.357	4	162.589	110.012	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	140.403	95	1.478		
	Total	790.760	99			

a. Dependent Variable: Satisfaction  
b. Predictors: (Constant), Errors, Memorability, Efficiency, Learnability

Gambar 3. Hasil Uji F

Tabel 10 memperlihatkan dimana nilai bobot (R Square) sebesar 0,822. Perolehan Nilai koefisien determinasi atau R, yaitu  $0,907 \times 907 = 0,822$ . Berdasarkan hasil angka tersebut, menjelaskan bahwa kepuasan pengguna (Y) dipengaruhi oleh variabel *learnability* (X1), *memorability* (X2), *efficiency* (X3), dan *error* (X4).

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
0,907 <sup>a</sup>	0,822	0,05	1,216

Berlandaskan keseluruhan uji hipotesis, bisa dikemukakan bahwa beberapa hipotesis diterima, yaitu:

- 1) Aspek *Learnability* berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna.
- 2) Aspek *Efficiency* berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna.
- 3) Aspek *Errors* berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna.
- 4) Aspek *Learnability*, *Memorability*, *Efficiency*, dan *Errors* secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna. Sementara itu, terdapat satu hipotesis yang ditolak, yaitu: Aspek *Memorability* tidak berdampak signifikan kepada Aspek *Satisfaction*.

## KESIMPULAN

Berlandaskan keseluruhan uji validitas, Berdasarkan hasil pengujian validitas, reliabilitas, serta asumsi klasik, dapat disimpulkan bahwa instrumen dan model yang digunakan telah terbukti sesuai dan andal. Melalui analisis dan evaluasi usability pada situs web BWS dengan pendekatan *usability testing*, diketahui bahwa tingkat *usability* menunjukkan bahwa variabel *learnability*, *efficiency*, dan *error* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,822 mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 82,2% variasi dalam kepuasan pengguna. Variabel *learnability* dan *efficiency* berkontribusi secara signifikan dan positif dengan nilai t hitung masing-masing 2,003 dan 5,139, serta nilai signifikansi di bawah 0,05. Sementara itu, variabel *error* juga memberikan dampak positif dengan t hitung sebesar 2,649 dan signifikansi 0,009. Sebaliknya, variabel *memorability* tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial, ditunjukkan oleh nilai t hitung 1,807 dan signifikansi 0,074, sehingga aspek ini perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kemudahan belajar (*learnability*), efisiensi, dan kesalahan (*errors*) secara bersamaan dan secara simultan keempat aspek tersebut berdampak positif terhadap loyalitas pengguna. Namun, aspek daya ingat (*memorability*) bukan faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Untuk meningkatkan usability, pengembang *website* BWS perlu berfokus pada peningkatan efisiensi, pengurangan *error*, dan menjaga kemudahan penggunaan bagi *user* baru. Rekomendasi dan saran yang diberikan agar BWS memperbarui informasi

lokasi ATM dan memperbaiki fitur login yang kurang jelas untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pengembang *website* disarankan untuk menambahkan fitur "Search Engine" pada halaman "Karir" untuk mempermudah pencari kerja dalam menemukan lowongan pekerjaan. Pengembang juga perlu memperbaiki fitur yang terkait dengan pengurangan *Error* dan peningkatan *Efficiency* untuk mengatasi keluhan terkait masalah *error* dan waktu akses yang lambat. Selain itu, tingkatkan aspek *Memorability* agar pengguna dapat lebih mudah mengingat dan mengakses fitur penting. Jika aspek *Memorability* tidak ditingkatkan, dampaknya bisa sangat luas, mulai dari berkurangnya kunjungan ulang hingga penurunan kepuasan pengguna. Hal ini akhirnya dapat mempengaruhi retensi pengguna, loyalitas, dan keberhasilan *website* secara keseluruhan. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan aspek *Memorability* agar pengguna tidak hanya mengingat *website* dengan lebih mudah, tetapi juga merasa nyaman dan efisien saat mengaksesnya. Evaluasi *usability* secara berkala perlu dilakukan dan perlu melibatkan pengguna dalam proses pengembangan serta pembaruan *website* untuk memastikan selalu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Pengembang juga perlu meningkatkan kerjasama dengan vendor desain untuk memastikan semua aspek usability dan fungsionalitas selalu diperhatikan dan dioptimalkan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memenuhi standar usability yang baik.

## REFERENSI

- Budiyanto, A., & Kurniawati, I. (2024). *Analisa Usability Testing Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kememparekrif untuk Mengukur Kepuasan Pengguna*.
- Evans Fuad, Regiolina, A. K. (2021). Evaluasi usability *website* e-learning umri terhadap mahasiswa umri menggunakan metode usability testing. *Jurnal Computer Science and Information Technology (CoSciTech)*, 2(2), 74–82.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.37859/coscitech.v2i2.3029>
- Fadila Nurlatifah, S. A., & 1. (2024). ANALISA USABILITY TESTING PADA WEBSITE DESA BANDUNG MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*, 8(1), 1–6.
- Farzah, A., & Oktaviana, S. (2022). Analisa Usability *Website* BAKTI-Kemkominfo Menggunakan System Usability Scale. *Multinetics*, 8(1), 17–27.  
<https://doi.org/10.32722/multinetics.v8i1.4495>
- Larasati, I. (2020). Evaluasi Penggunaan *Website*

- Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Computatio : Journal of Computer Science and Information Systems*, 4(1), 68. <https://doi.org/10.24912/computatio.v4i1.6689>
- Lilis L. Rajaguguk, Budiharto, S. N. L. (2017). Tanggung Jawab Bank Dalam Penerbitan Kartu Kredit Tambahan Tanpa Seijin Pemegang Utama Kartu Kredit. *Diponegoro Law Journal*, 6(02), 1–9. [https://www.academia.edu/34113996/EKSISTENSI\\_HUKUM\\_KONTRAK\\_INNOMINAT\\_DALAM\\_RANAH\\_BISNIS\\_DI\\_INDONESIA](https://www.academia.edu/34113996/EKSISTENSI_HUKUM_KONTRAK_INNOMINAT_DALAM_RANAH_BISNIS_DI_INDONESIA)
- Mashuri, C., Putra, R. A. Y., Putri, U. S., & Indonesia, P. R. C. (2022). *Monograf Aplikasi Pembelajaran Daring Dengan Learning Management System (Studi Kasus: Evaluasi Usability Testing Dan Webqual 4.0)*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2), 287057.
- Sausan, Y. R., Natasia, S. R., & Amalia, D. N. (2023). Evaluasi Website Dinas Pekerjaan Umum Kota Balikpapan Dengan Metode Website Usability Evaluation. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 8(2), 151. <https://doi.org/10.36549/ijis.v8i2.266>
- Setiawan, A., & Widyanto, R. A. (2018). Evaluasi website perguruan tinggi menggunakan metode usability testing. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 3(3), 295–299.
- Sri Hijriah, & Dedi Irawan. (2023). Analisis Website E-Government Kecamatan Menggunakan Metode Usability Testing. *ZONasi: Jurnal Sistem Informasi*, 5(3), 419–430. <https://doi.org/10.31849/zn.v5i3.15798>
- Suryawan, I. G. T., Satyawati, I. G. A. A. A., Purnama, I. W. A., & Arsana, I. M. D. P. (2022). Evaluasi Dan Redesign Website Menggunakan System Usability Scale Dan Automated Software Testing. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 11(1), 18–28. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v11i1.40785>