

EVALUASI KUALITAS TERHADAP PERFORMA APLIKASI DIGITAL BANKING JENIUS BTPN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ISO 25010

Medina Nurul Zahra

Program Studi Sistem Informasi S1, Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

ABSTRAK

Era kehidupan saat ini ditandai oleh berbagai macam perubahan, salah satunya adalah transformasi digital yang merupakan salah satu dampak dari globalisasi. Transformasi ini membuat kita lebih banyak merasakan peran dari implementasi teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Perusahaan Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) mempunyai fokus pada proses transaksi. Pada tahun 2016, BTPN merilis layanan berbasis digital bernama “Jenius”. Aplikasi Jenius berbeda dari aplikasi digital *banking* lainnya karena memiliki berbagai ragam fitur disertai *user interface* yang menarik. Pengguna aplikasi Jenius mengalami peningkatan yang signifikan pada masa pandemi. Namun akhir-akhir ini terdapat banyak sekali keluhan yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi yang mana aplikasi mengalami penurunan dalam kualitas dan juga performa. Untuk mengetahui kualitas dan performa aplikasi digital *banking* “Jenius” saat ini, diperlukan sebuah evaluasi dari sudut pandang pengguna. Analisis tersebut dilakukan berdasarkan instrumen *framework* ISO 25010 dengan jumlah responden sebanyak 200 dan pengolahan data dilakukan serta dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil dari analisis penelitian menunjukkan bahwa enam dari tujuh hipotesis yang diajukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap performa aplikasi Jenius. Karakteristik yang memengaruhi *performance efficiency* di antaranya adalah *functional suitability*, *compatibility*, *usability*, *reliability*, *security*, dan *portability*.

Kata kunci : ISO 25010, Jenius, Kualitas, dan Performa.

**EVALUATION OF QUALITY ABOUT PERFORMANCE DIGITAL
BANKING JENIUS BTPN APPLICATION USING FRAMEWORK ISO
25010**

Medina Nurul Zahra

Program Studi Sistem Informasi S1, Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

ABSTRACT

Growth of globalization era impacts for every sector in worldwide, especially about digital transformation. The transformation makes us feel of role of technologies on our activities every day. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) is a company that focused on transaction processed. In 2016, BTPN released an digital banking called "Jenius". Jenius application have different from any digital bank because they have a lot of features and attractive user interface. At pandemic era, users of Jenius application increased so signification. But now, users always say about complain from any platform to Jenius because a performance of application is decreased. To know about the quality and performance Jenius application, we have to evaluate from user's experience and user's pov. Writer want makes a riset that analyzes by using instrument framework ISO 25010 with 200 respondens and processes using structural equation modelling (SEM). The result of this research shows that six of seven hypothesis have positive impact and significant towards Jenius application performance. Characteristics that impacts performance efficiency are functional suitability, compatibility, usability, reliability, security, and portability.

Keywords : ISO 25010, Jenius, Performance, and Quality.